



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**"ACTITUDES HACIA LA CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL DE UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS
DEL ESTADO DE QUERÉTARO"**

TESIS

**QUE COMO PARTE DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER
EL GRADO DE:**

MAESTRA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

PRESENTA:

MARÍA DEL PILAR YÁÑEZ DÍAZ

DIRIGIDO POR:

M. EN C. MARÍA DEL CONSUELO JOSEFINA FRANCO JAIME

C.U. QUERÉTARO, QRO. MAYO DE 2015.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
JEFATURA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO



**“ACTITUDES HACIA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
DE UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS
DEL ESTADO DE QUERÉTARO”**

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de:

Maestra en Psicología del Trabajo

Presenta:

María del Pilar Yáñez Díaz

Dirigido por:

M. en C. María del Consuelo Josefina Franco Jaime

C.U. Querétaro, Qro. Mayo de 2015.



Universidad Autónoma De Querétaro
Facultad de Psicología
Maestría en Psicología del Trabajo

“ACTITUDES HACIA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DEL ESTADO DE QUERÉTARO”

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestro en Psicología del Trabajo

Presenta:

María del Pilar Yáñez Díaz

Dirigido por:

M en C. María del Consuelo Josefina Franco Jaime

SINODALES

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime
Presidente


Firma

Dr. Luis Enrique Puente Garnica
Secretario


Firma

Mtra. Blanca Yasmin Montúfar Corona
Vocal

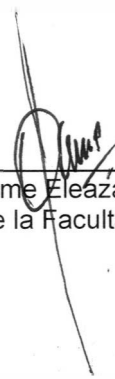

Firma

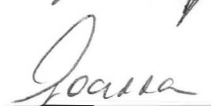
M. en Psic. Cristian Martín Padilla Vega
Suplente


Firma

M. en Psic. Eduardo Luna Ruiz
Suplente


Firma


M.D.H. Jaime Eleazar Rivas Medina
Director de la Facultad


Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Director de Investigación y Posgrado

RESUMEN

Las actitudes de los trabajadores juegan un papel protagónico en las organizaciones, puesto que son aprobaciones o desaprobaciones hacia un objeto determinado que se da en el contexto laboral, es decir, es la forma de representar cómo se siente una persona.

La presente investigación fue llevada a cabo en una institución pública, que está dedicada a brindar servicios de carácter jurídico y que tiene presencia durante los 365 días del año, las 24 horas del día.

El objetivo general de este documento ha sido el de evidenciar las actitudes hacia la capacitación del personal que trabaja en esta institución. Se aplicó un cuestionario a una muestra representativa de 140 trabajadores, que es el equivalente a un 10% del total de la plantilla activa, y también se aplicaron técnicas de recolección de datos a fin de obtener información relevante para los mismos trabajadores. A través de la investigación, surgieron dimensiones ligadas a las actitudes tales como: compromiso organizacional, satisfacción laboral, involucramiento hacia su trabajo, e inserción laboral.

Esta investigación tiene un carácter tanto cualitativo como cuantitativo en una metodología de tipo descriptiva transeccional, no experimental, cuyo objetivo principal fue la de observar el fenómeno de las actitudes hacia la capacitación en el ambiente habitual de los trabajadores, es decir, en su lugar de trabajo.

Con la evidencia obtenida se mostraron resultados donde los trabajadores mencionan, a través de sus respuestas, que su actitud hacia la capacitación es favorable; sin embargo, sus respuestas abiertas contradicen tales afirmaciones. Tales hallazgos expusieron resultados dispares a los planteados según la hipótesis principal, y se elaboró un rubro de recomendaciones para la Institución.

(Palabras clave: *actitud, capacitación, compromiso organizacional, satisfacción laboral, involucramiento hacia su trabajo, inserción laboral*).

ABSTRACT

The employees' attitudes play a very important role in organizations, and it is through attitudes that certain objects are approved or disapproved by employees themselves at a working context. In other words, attitudes are used to express how people feel. The overall objective of this paper is to provide evidence of employees' attitude towards training, whereas the main focus is to analyze and observe in detail such attitudes in the working environment.

This study was held at a public institution, which is in charge of giving free, legal advice to those who need it. Moreover, this institution provides a 24-hour service everyday of the year. One-hundred and forty participants, who represent around 10% of the active personnel, were given a test to collect information on attitude issues. Additionally, special techniques were applied in order to gather relevant data for employees themselves. Throughout this investigation, indicators emerged as they were closely related to attitudes such as: organizational commitment, job satisfaction, engagement, and employability.

In this research project, readers may have a quantitative and qualitative perspective of a cross-sectional descriptive methodology, which is by no means experimental. According to results in applied tests, employees of that public institution claim to have a positive and favorable attitude towards training. Nonetheless, in the comment section, employees had the opportunity to express themselves, and, contrary to what they declared in previous tests, their comments contradicted their "favorable attitudes towards training" statements.

(Key words: attitude, training, organizational commitment, job satisfaction, engagement, employability).

A la memoria de mi Padre...

Chaney (Roble de corazón)

... espero verte pronto.

AGRADECIMIENTOS

Durante la realización y conclusión de este trabajo, recordaba uno de los valores que mi Señor Padre me inculcó tácitamente durante mi vida... *la gratitud*. Por ello es menester agradecer a quienes impulsaron este proyecto.

A Dios, por concederme de manera inmerecida todos mis sueños siempre en el tiempo perfecto que él ha decidido.

A mis hermanas: **Isabel, Rocío, Lourdes y Mónica** invaluable compañeras de vida y de quienes he recibido el mejor de los aprendizajes. Las amo profundamente.

A mis sobrinos: **Fer, Dany, Cris, Chos, Leo, Max, Mickey, Andy, Regis** y el pequeño **Mat**, jóvenes talentosos quienes tienen el éxito a su alcance y me regalan la vanidad de sentirme orgullosa de ellos en todo momento.

A mi **Maestra Dolores Guzmán**, mentora de vida, quien privilegió mi existencia con su amistad, cobijó con su gran cariño y formó en gran medida la profesionista que soy.

A **Gabriela Chávez**, quien no claudica en darme su amistad incondicional.

Sometimes people don't need a diploma to work professionally. That is why I want to recognize a person who has worked as my editor throughout this important Project, *my niece*. **Fernanda** has put a great deal of effort and dedication in the elaboration of this investigation, but above all she has left her mark, essence and unique style into it. To her my greatest appreciation, gratitude and respect.

Y finalmente pero no menos importante, a mi egregia Alma Máter, la *Universidad Autónoma de Querétaro*...

¡Gracias
totales!

ÍNDICE

	Página
<u>RESUMEN</u>	III
<u>ABSTRACT</u>	IV
<u>DEDICATORIA</u>	V
<u>AGRADECIMIENTOS</u>	VI
<u>ÍNDICE</u>	VII
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	XI
<u>ÍNDICE DE GRÁFICAS</u>	XII
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	XII

Capítulo I

<u>ACTITUDES Y CAPACITACIÓN</u>	10
---------------------------------	----

I. INTRODUCCIÓN

1.1. <i>Antecedentes</i>	13
1.2. <i>Planteamiento del problema</i>	17
1.3. <i>Justificación</i>	19
1.4. <i>Objetivos</i>	21
1.5. <i>Preguntas de investigación</i>	21

Capítulo II

<u>TRABAJO Y ACTITUDES</u>	22
----------------------------	----

II. MARCO TEÓRICO

2.1 <i>Introducción al estudio de las actitudes</i>	23
2.2 <i>Concepto general de trabajo, un enfoque psicológico</i>	27
2.3 <i>El trabajo y el contexto laboral desde una mirada social y subjetiva</i>	29

	Página
Capítulo III	
ACTITUDES	33
2.4 Orígenes de la actitud	34
2.5 Definiciones de actitudes	35
2.6 Qué son las actitudes	37
2.7 Características y componentes de las actitudes	39
2.8 Actitudes y sus manifestaciones	41
Capítulo IV	
CAPACITACIÓN	44
2.9 Capacitación	45
2.10 Antecedentes históricos de la capacitación	46
2.11 Capacitación, adiestramiento y entrenamiento	48
2.12 Qué es la capacitación	50
2.13 Capacitación del personal en las organizaciones	53
2.14 Andragogía	56
2.15 Aprendizaje – Capacitación	59
2.16 Actitudes hacia el aprendizaje	62
Capítulo V	
METODOLOGÍA	65
III. METODOLOGÍA	
3.1 Contexto laboral de la institución objeto de estudio	66
3.2 Tipo de investigación	69
3.3 Hipótesis	71
3.4 Procedimiento	72
3.5 Población	74
3.6 Muestra	77
3.7 Técnicas de recolección de datos	79

	Página
3.8 <i>Entrevista informal con trabajadores</i>	80
3.9 <i>Elaboración de dimensiones</i>	81
3.10 <i>Cuestionario piloto</i>	83
3.11 <i>Revisión de resultados del pilotaje y corrección del cuestionario piloto y dimensiones</i>	84
3.12 <i>Aplicación del cuestionario final a la población</i>	86
3.13 <i>Captura y elaboración de la matriz de datos recolectados en el cuestionario final</i>	88
3.14 <i>Confiabilidad y validez del cuestionario final</i>	89
Capítulo VI	
<u>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</u>	95
IV. RESULTADOS	
4.1 <i>Análisis de Estadística Descriptiva</i>	96
4.2 <i>Análisis de Resultados</i>	100
4.3 <i>Prueba de hipótesis</i>	112
4.4 <i>Contrastes estadísticos</i>	116
4.5 <i>Análisis y Discusión de resultados</i>	122
CAPÍTULO VII	
<u>CONCLUSIONES</u>	125
V. CONCLUSIONES	
5.1 <i>Conclusión final</i>	126
5.2 <i>Propuestas</i>	128
5.3 <i>Limitaciones del estudio</i>	129
<u>VI. BIBLIOGRAFÍA</u>	131

	Página
VII. ANEXOS	139
<i>Anexo 1-A Cuestionario piloto (anverso)</i>	139
<i>Anexo 1-B Cuestionario piloto (reverso)</i>	140
<i>Anexo 2-A Cuestionario final (anverso)</i>	141
<i>Anexo 2-B Cuestionario final (reverso)</i>	142
<i>Anexo 3 Clasificación actitudinal del Cuestionario final</i>	143
<i>Anexo 4-A Matriz de recolección de datos (anverso)</i>	144
<i>Anexo 4-B Matriz de recolección de datos (reverso)</i>	145
<i>Anexo 5 Tabla de Confiabilidad del cuestionario final</i>	146
<i>Anexo 6 Organigrama de la Institución</i>	147
<i>Anexo 7 Funciones de las unidades administrativas</i>	148
<i>Anexo 8 Comentarios de los trabajadores</i>	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
1	Plantilla activa en nómina	74
2	Distribución de la muestra	78
3	Dimensiones y componentes actitudinales	82
4	Matriz de corrección del cuestionario piloto	84
5	Dimensiones finales	85
6	Reactivos que no fueron significativos en el cuestionario piloto	89
7	Confiabilidad por Ítems del cuestionario	91
8	Confiabilidad de la dimensión <i>Compromiso organizacional</i>	92
9	Confiabilidad de la dimensión <i>Inserción laboral</i>	93
10	Confiabilidad de la dimensión <i>Involucramiento hacia su trabajo</i>	93
11	Confiabilidad de la dimensión <i>Optimismo</i>	94
12	Confiabilidad de la dimensión <i>Satisfacción laboral</i>	94
13	Ponderación de la dimensión <i>Compromiso Organizacional</i>	103
14	Ponderación de la dimensión <i>Inserción laboral</i>	105
15	Ponderación de la dimensión <i>Involucramiento hacia su trabajo</i>	107
16	Ponderación de la dimensión <i>Optimismo</i>	109
17	Ponderación de la dimensión <i>Satisfacción laboral</i>	111
18	Matriz de correlación entre dimensiones	114
19	Prueba de análisis de varianza: ítem 22 respecto a la antigüedad laboral	116
20	Prueba de análisis de varianza: dimensión <i>Involucramiento hacia su trabajo</i> en relación al tipo de puesto	117
21	Estadísticos descriptivos: puesto jefe de área en relación con el <i>Involucramiento</i> <i>hacia su trabajo</i>	118
22	Estadísticos descriptivos: puesto operativo en relación con el <i>Involucramiento</i> <i>hacia su trabajo</i>	118
23	Prueba de análisis de varianza: ítem 25 respecto a la antigüedad laboral	119
24	Prueba de análisis de varianza: ítem 14 respecto al tipo de puesto	120
25	Prueba de análisis de varianza: ítem 13 respecto al estado civil	121
26	Prueba de Chi-cuadrado	121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Página
1 Tipo de puestos	96
2 Género	97
3 Estado civil	97
4 Edad	98
5 Escolaridad	98
6 Años trabajados	99
7 Actitud hacia el <i>Compromiso organizacional</i>	102
8 Actitud hacia la <i>Inserción laboral</i>	104
9 Actitud del <i>Involucramiento hacia su trabajo</i>	106
10 Actitud hacia el <i>Optimismo</i>	108
11 Actitud hacia la <i>Satisfacción laboral</i>	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1 Proceso Capacitación-Actitud	26
2 Las tres respuestas a través de las cuales se manifiesta la actitud	42
3 Ubicación de la Institución y sus oficinas en municipios	67
4 Odómetro actitudinal <i>Compromiso organizacional</i>	103
5 Odómetro actitudinal <i>Inserción laboral</i>	105
6 Odómetro actitudinal <i>Involucramiento hacia su trabajo</i>	107
7 Odómetro actitudinal <i>Optimismo</i>	109
8 Odómetro actitudinal <i>Satisfacción laboral</i>	111

Capítulo I

ACTITUDES Y CAPACITACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

“Considero que los cursos de capacitación deberían ser equitativos y que acudiéramos por áreas de trabajo, para así trabajar todos en sintonía y aplicar los mismos conocimientos adquiridos, además de fomentar una mejor manera de trabajo en equipo.” (Argumento de un trabajador)

La Psicología del Trabajo es una disciplina que al día de hoy concibe y valora al trabajador como el potencial humano que ayudará al éxito de la organización. Los principios de la Psicología del Trabajo buscan moldear de forma directa o indirecta sus actitudes y conductas, por ello es necesario conocer bien el sentido de identidad de los trabajadores y apoyarles a mejorar su sentido de afiliación y pertenencia a la organización.

Aunado a esta identidad está la capacitación que la organización debe de ofrecer al trabajador, que si bien es cierto que es un mito que ésta corregirá errores en la planeación estratégica, también es cierto que una capacitación bien planeada, ejecutada y evaluada mejorará el sentido actitudinal de los trabajadores, dándoles un sentido de pertenencia y satisfacción. A través de los datos recolectados en esta investigación, se abordó un análisis estadístico que permite ver el reflejo de una realidad que los trabajadores denotan y perciben en su contexto laboral.

El objetivo primordial del presente trabajo fue identificar actitudes positivas o negativas de parte de los trabajadores y cómo repercutían dichas actitudes, tanto en el contexto laboral como en el desempeño y productividad. De igual manera, se presentan los resultados de las actitudes hacia la capacitación que manifiestan los trabajadores de una organización a la cual nos dirigiremos de ahora en adelante como Institución (Pública) por motivos de clasificación, magnitud y labor específicas en la comunidad.

Teóricamente, se abordaron temas que sustentan el objeto de la actitud y, partiendo de dicha variable, se encontraron rubros que a los trabajadores les interesan: las actitudes hacia la satisfacción laboral, el compromiso organizacional que la Institución les ofrece y el involucramiento hacia el trabajo que ejercen los líderes con sus subordinados.

1.1. Antecedentes

El estudio de las actitudes constituye un valor subjetivo en las organizaciones. Por esta razón, se han realizado estudios acerca de las mismas en donde se plasman principalmente dos ejes de investigación: comprender la conducta humana hacia el entorno laboral y las actitudes de los individuos hacia el contexto donde se desenvuelven (en el ámbito social). De tal suerte que, basados en los dos ejes principales, se puede determinar que el principal objetivo de estudio de las actitudes radica de manera individual y social.

Ahora bien, es importante destacar que las actitudes son estados internos de los individuos, por lo tanto, no pueden ser observables a simple vista por el carácter subjetivo y cualitativo que conllevan. Es por eso que los estudios y abordajes que se han realizado en función de éstas pareciera que carecen de un sustento cuantitativo, lo cual es erróneo, pues hoy día existen elementos que permiten la identificación de las actitudes y su medición para comprender los comportamientos que de ellas emanan y mejor aún identificarlas, teniendo como referencia el contexto (organización) en donde los individuos interactúan.

Se han realizado numerosos estudios acerca de las actitudes de los individuos con respecto a su contexto laboral. En la School of Administration Guangdong Polytechnic Normal University, P.R. China y la School of Business Administration South China University of Technology China, los alumnos Yan Li Chun y Ming Li Wei (2010, p. 822) llevaron a cabo un estudio denominado: "*Actitud de los empleados hacia la efectividad de la capacitación*"¹, realizado en la propia Universidad de China para conocer la actitud del personal de limpieza hacia la efectividad de la capacitación.

Dicha investigación considera que la actitud de los capacitandos puede afectar de alguna manera la efectividad de la capacitación. Es determinante

¹ Título original: "An Investigation of Employee Attitudes Towards Training Effectiveness."

identificar las características individuales que afectan a éstos últimos para estar en posibilidades de que la participación en programas de capacitación, genere cambios en el comportamiento y mejoras en el desempeño.

Yan y Ming (2010, pp. 819-820) demostraron en pruebas anteriores que los capacitandos estuvieron motivados cuando realmente estaban comprometidos con su trabajo, además, para aplicar sus habilidades y conocimientos, la capacitación tenía que estar asociada a recompensas. Dicho fenómeno puede asociarse con los resultados de una encuesta hecha en Inglaterra, la cual sugiere que la capacitación se mira como un beneficio cuando se asocia a reconocimientos, ascensos, remuneración económica y satisfacción laboral por parte del trabajador.

Yan y Ming (2012) mencionan que la capacitación tiene un impacto positivo en la actitud. En los resultados del estudio refieren que hubo comentarios positivos de los trabajadores hacia el ambiente de aprendizaje; sin embargo, los empleados coincidieron en que sus supervisores no los mantuvieron al tanto de oportunidades de capacitación, lo cual permite destacar la importancia de los supervisores en este proceso al ser el enlace directo con el personal operativo. En otras palabras, es vital que discutan entre ambos las necesidades de capacitación. Finalmente, la investigación sugiere que se debe incluir a los trabajadores en más actividades de capacitación a fin de crear un sentimiento de pertenencia en ellos, ya que sería de gran apoyo.

Por otra parte, Santos y Stuart (2003, pp. 27-37) realizaron un estudio denominado "*La percepción de los empleados y su influencia en la eficacia de la capacitación*"², que analiza a fondo las estrategias de evaluación diseñadas para motivar una mejor eficacia en la capacitación, además de explorar la influencia de las percepciones de los capacitados y los factores de trabajo. Asimismo, detallan

² Título original: "*Employee perceptions and their influence on training effectiveness.*"

la instrucción de los jefes superiores inmediatos como un factor relevante cuando se les ayudó a los trabajadores a aplicar sus conocimientos en el área laboral.

Los trabajadores fueron entrevistados y los resultados revelaron que más de 25% no estaban recibiendo instrucción y retroalimentación en la medida que se esperaba. Este estudio demuestra claramente la manera en que los trabajadores experimentan la capacitación y actitudes hacia los factores situacionales más amplios, mediar la transferencia y, por consiguiente, la eficacia de la inversión que se da en la capacitación. Los resultados arrojaron datos de los trabajadores respecto a las actitudes de éstos hacia la capacitación, mismas que fueron positivas pero existía una preocupación entre los trabajadores de que el mando inmediato superior demostrara inconsistencia con respecto al desarrollo de problemas (Santos y Stuart, 2003).

Santos y Stuart (2003) señalan que el enviar trabajadores a cursos de capacitación sólo porque no tienen otra cosa qué hacer, es muy probable que sea negativo a corto o largo plazo (pp. 27-30). Por otro lado, el impacto de las actividades posteriores a la capacitación sobre la transferencia eficaz fue menos notorio. Se encontró que la transferencia como condicionante en las oportunidades y recursos disponibles para la capacitación —cuando los trabajadores acuden con gusto— coadyuva a que éstos tengan inquietudes de aplicar el conocimiento adquirido y el desarrollo de habilidades una vez capacitados. Por tanto, los investigadores Santos y Stuart (2003) sugieren que hay que reforzar el valor de la capacitación y desarrollo para los jefes inmediatos, pues es de vital importancia.

El estudio también menciona que cualquier evaluación de la eficacia de la capacitación debe tomar en cuenta ambas actividades antes y después de la misma. Enviar a los trabajadores a capacitación en un ambiente laboral sin apoyo derivará en un desperdicio del presupuesto designado a ese fin. El suministro de la capacitación será más eficaz si la atención se enfoca a asegurarse de que el ambiente laboral y el manejo de las buenas prácticas estimulen a los trabajadores en su desarrollo personal, empezando por el cambio de su comportamiento.

Frecuentemente, las instituciones se encuentran con ciertas reacciones por parte de su personal para adherirse a la dinámica que los nuevos tiempos demandan, éstas se manifiestan por medio de diversas actitudes pero para efectos de esta investigación se pretende identificar las actitudes que tiene el personal de una organización gubernamental hacia la capacitación en sí misma.

El valor agregado de esta investigación es el impacto que éstas pueden tener en la efectividad y predisposición que tienen los trabajadores hacia el tema de capacitación, tomando como referente que la capacitación es parte fundamental del desarrollo personal y laboral de los trabajadores y que es parte medular del desarrollo organizacional.

1.2. Planteamiento del problema

Hoy día, las exigencias que demanda la ciudadanía en los trabajadores de las organizaciones públicas son un trato cordial, digno y con calidad, pero ante todo humano. De ahí que las administraciones públicas deben implantar estrategias que conlleven al logro de este objetivo en particular para asegurar y brindar un servicio eficiente y eficaz, el cual permita que la ciudadanía acuda con confianza a estas instituciones con la certidumbre de que resolverán su problemática en particular.

Derivado de los factores antes mencionados, la carga laboral para los trabajadores se incrementa y en este camino de ofrecer un servicio de calidad y eficiente a los ciudadanos es importante mencionar el logro de los objetivos de una institución tanto pública como privada. De igual manera, se debe considerar la existencia de una capacitación adecuada a las necesidades de cada individuo, acercándose a sus actividades de trabajo, alentándolo a desarrollar nuevas habilidades y generando el aprendizaje organizacional.

A partir de este planteamiento de capacitar al personal, comienzan a suscitarse fenómenos no perceptibles a simple vista. Por ejemplo, las verdaderas actitudes que están detrás de un servidor público, tanto en el interior de su organización como al exterior, así como el impacto que éstas tienen para el propio individuo como para sus compañeros de trabajo. De este carácter subjetivo dentro de la organización, emanan las preguntas principales de esta investigación:

- 1. ¿Cuáles son las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación?*
- 2. ¿Qué dimensiones influyen en los trabajadores para que se manifiesten esas actitudes hacia la capacitación?*

Cuando una capacitación llega a su fin, los trabajadores también concluyen de manera subjetiva un proceso interno que definirá actitudes y conductas que se verán reflejadas en sus respectivas áreas de trabajo. Cualquiera que sea la posición que el trabajador tenga en la organización o el grado de subordinación que adopte el trabajador, es evidente la íntima relación que existirá entre la capacitación que recibió y las actitudes. En este sentido, la relación entre ambos temas cobra suma importancia en el campo laboral dada su repercusión al interior y exterior de la organización.

Considerando esta relación entre ambos procesos, resultaría interesante clasificar las actitudes principales de los trabajadores, tanto positivas como negativas, y así visualizar la naturaleza de las mismas para observar cuáles son las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación y cómo se relacionan las actitudes de los trabajadores con respecto a la capacitación que ellos mismos reciben. De este modo, se plantea el supuesto de que los trabajadores no se percatan de manera consciente del impacto que tienen sus propias actitudes ante la capacitación. Los mandos medios de la organización pueden considerar que no existe relación entre las variables actitud y capacitación, así que no se considera un tema relevante para dichos mandos.

1.3. Justificación

Las actitudes son estados internos del individuo y no pueden ser estudiadas directamente, sino a través de sus expresiones externas. En la mayoría de los casos, los trabajadores son influenciados por presiones a las que están sometidos por la misma dinámica organizacional y también de los estatus dentro de la organización. Es importante destacar que cuando existen actitudes negativas en los trabajadores respecto a la capacitación, el trabajo mismo, sus relaciones interpersonales al interior y al exterior de la organización, y sus actividades cotidianas (sociales), se ven tanto afectadas como mermadas al no existir un seguimiento del proceso de capacitación por parte de la misma organización. De ahí la importancia del tema respecto a este rubro tan sensible y subjetivo a la vez.

Díaz (1998) menciona en una de sus investigaciones que la Psicología Laboral ha desarrollado a través del tiempo cambios radicales. En primer lugar, se cambia de un modelo psico-fisiológico del trabajador a un modelo socio-emocional; el rendimiento humano en el trabajo ya no depende de sus capacidades psicológicas y fisiológicas, sino que pasa a depender de su satisfacción, que a su vez, es esencialmente dependiente del trato social que reciba el individuo en el lugar de trabajo. En segundo lugar y como secuela de lo anterior, se produce un cambio en el objeto de aplicación del método experimental del estudio del cuerpo humano y las interfaces con el trabajo, se pasa al estudio de las actitudes como variables intermediarias en el proceso a “condiciones de trabajo-resultados” y se abre un camino a la psicología social en el estudio de la conducta laboral.

En este sentido, se refleja un pragmatismo que lleva principalmente a la administración de las organizaciones a concentrar su atención en las técnicas que parecían producir mejores resultados a corto plazo, centrándose en las técnicas de motivación basadas en el liderazgo —no informal, sino del directivo—.

Debemos señalar que cada persona tiene una jerarquía de necesidades, ésta puede variar de un momento a otro y de una situación a otra, lo que hace muy complejo el estudio de las actitudes de cada individuo. De este modo, para explicar y predecir la conducta laboral, hemos de comprender tanto las necesidades, valores, actitudes, aptitudes, capacidades y otras variables del individuo trabajador, así como las condiciones y características de los entornos conductuales concretos en los que se desarrolla la actividad laboral.

Dada la complejidad que representa identificar las actitudes de los trabajadores y los factores que a ellas les precede, la presente investigación pretende dar certidumbre a un fenómeno que está latente al interior de la organización y que no siempre es tomado con la seriedad que implica. En virtud de que este fenómeno en los trabajadores es una parte importante en las acciones que llevan a cabo en sus actividades de trabajo cotidianas, es vital enfocar la mirada para identificar los puntos más sensibles de los trabajadores y las actitudes que emanan de ellos, pues finalmente ellos son el recurso más valioso que tiene la organización. Esto con el fin de denotar áreas de oportunidad en los trabajadores y comenzar una búsqueda de instrumentos que permitan a la propia organización evaluar este fenómeno.

1.4. *Objetivos*

Objetivo general:

1. Identificar las actitudes que tienen los trabajadores ante la capacitación que les brinda la organización.

Objetivos específicos:

1. Identificar las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación.
2. Identificar las dimensiones que influyen en las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación.

1.5. *Preguntas de investigación*

1. *¿Cuáles son las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación?*
2. *¿Qué dimensiones influyen en los trabajadores para que se manifiesten esas actitudes hacia la capacitación?*

Capítulo II

TRABAJO Y ACTITUDES

II. MARCO TEÓRICO

2.1 *Introducción al estudio de las actitudes*

Las actitudes son las predisposiciones a responder de una determinada manera a una situación o evento, y estas respuestas pueden ser favorables o desfavorables. Igualmente, las actitudes están integradas por opiniones o creencias, sentimientos y/o conductas (Friedman y Naville, 1963) que se interrelacionan entre sí (Baron y Byrne, 2005: pp. 121-164).

Debido a que esta investigación se enfoca en el tema de actitudes, es necesario destacar que los individuos juegan un papel protagónico para dar forma a este fenómeno social. La relación que conlleva la actitud del individuo hacia la capacitación es motivo para saber el origen de las actitudes y si éstas conllevan un aspecto positivo o negativo en los trabajadores.

Fazio (1992) define las actitudes como una asociación entre un objeto y su evaluación. Siempre que hablamos de actitud necesitamos un objeto, idea o material (objeto social) hacia el cuál dirigir nuestra actitud (objeto actitudinal). Allport define a la actitud como una disposición mental y neurológica que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden (Fazio 1992, pp. 75-109).

Young (1974, p. 153) menciona que se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo a responder de un modo bastante persistente y característico, positiva o negativamente con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas. Algunas actitudes están cargadas de componentes afectivos y no requieren más acción que la expresión de los sentimientos.

Por otro lado, Fazio (1992, pp. 75-109) da cuenta de que es posible que en una actitud haya más cantidad de un componente que de otro. Algunos psicólogos afirman que las actitudes sociales se caracterizan por la compatibilidad en respuesta a los objetos sociales. Esta compatibilidad facilita la formación de valores que utilizamos al determinar qué clase de acción debemos emprender cuando nos enfrentamos a cualquier situación posible.

Según Baron y Byrne (2005, pp. 121-164), las actitudes se basan en los procesos cognitivos, emotivos, conductuales y sociales, y éstos son múltiples. La principal función resulta ser la cognoscitiva. En otras palabras, las actitudes están en la base de los procesos cognitivos-emotivos antepuestos al conocimiento y a la orientación en el ambiente. Las actitudes pueden tener función de:

1) *Conocimiento*. Las actitudes pueden actuar como esquemas o filtros cognitivos. En ocasiones, para medir las actitudes se pueden presentar situaciones hipotéticas para ver como la actitud filtra la adquisición de conocimientos.

2) *Adaptación*. Las actitudes nos permiten adaptarnos e integrarnos en los grupos sociales. Para poder pertenecer a un grupo, se ha de pensar y hacer lo más parecido posible a las características del grupo.

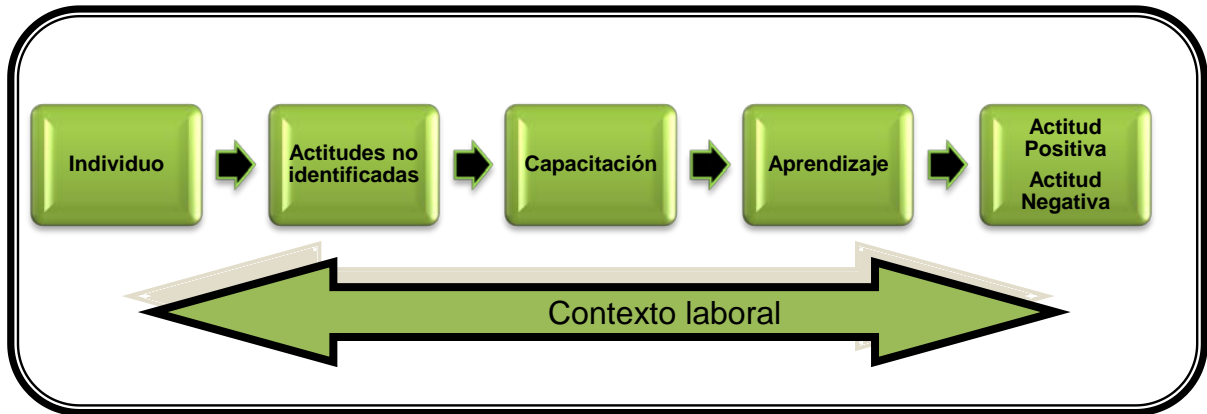
3) *Ego defensiva*. Podemos desarrollar actitudes para defendernos de determinados objetos. Por otro lado, existen actitudes negativas ante objetos que percibimos amenazantes y que los individuos utilizan para preservar el yo.

4) *Expresión*. Las actitudes nos permiten mostrar a los otros nuestra identidad (qué somos y cómo somos). Se define “valor” como el conjunto de actitudes ante un objeto.

Morris (1992) cita que “la actitud es entendida como una organización bastante estable de creencias, sentimientos y tendencias conductuales dirigidas a un objeto como una persona o grupo, la cual tiene tres componentes principales: ideas acerca del objeto (componente cognitivo); sentimientos hacia él (componente afectivo); y las tendencias conductuales (componente conductual)”. A partir de esto, se puede deducir que las ideas incluyen hechos, opiniones y conocimiento general y que a través de las percepciones de cada individuo sobre el propio objeto de la actitud y de la información que se posee sobre él, puede derivar en una actitud favorable o desfavorable hacia éste.

Entre los sentimientos figuran el amor, odio, simpatía, aversión y otras emociones afines que dicho objeto despierta. Las tendencias conductuales comprenden las inclinaciones a conducirse de determinada manera ante el objeto, así como también las intenciones, disposiciones y acciones dirigidas hacia él (Morris, 1992). En este contexto, continuando con lo expresado por Baron y Byrne (2005), es necesario destacar que los individuos en las organizaciones juegan un papel protagónico para dar forma a este fenómeno que deriva en las actitudes, es decir, la relación implícita que llevan con el proceso de capacitación, el cual se compone de cuatro aspectos fundamentales: actitudes, contexto laboral, aprendizaje y actitud positiva/negativa de lo aprendido, como se ilustra a continuación en la Figura 1.

Figura 1
“Proceso Capacitación-Actitud”



Fuente: Elaboración propia.

La dependencia que existe entre actitudes y capacitación no puede ser segregada en ningún sentido. Desde el punto de vista psicológico, el individuo que trabaja en una organización no puede ser separado de su subjetividad como persona. Partiendo de este supuesto, se entabla la relación que existe entre estos aspectos primordiales para esta investigación, los cuales se abordan en esta referencia teórica para conocer sus lineamientos de una manera concreta y puntual, en virtud de que esta referencia teórica es el sustento medular del planteamiento metodológico e interpretativo de esta investigación.

2.2 *Concepto general de trabajo, un enfoque psicológico*

Siguiendo a Blanch (1996, pp. 85-120), el concepto de trabajo tiene una variedad de significados referidos principalmente a un tipo específico de actividad humana y a las construcciones sociales del sentido y el valor de tal actividad. Blanch (1996) define el trabajo como la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos o la realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas.

En esta línea, Peiró (1987) define el trabajo como un conjunto de actividades retribuidas o no, con carácter productivo y creativo, que permiten obtener, producir o prestar determinados bienes, productos o servicios mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones, de tal manera que quien las ejerce ha de aportar energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, a cambio de algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. Rodríguez (1992, pp. 239-300) incluye en la definición la existencia de un contrato legal, técnico o normativo que impone restricciones a tal actividad.

Sin embargo, el concepto de trabajo ha sufrido diversas modificaciones a lo largo de la historia. En determinados momentos históricos, diversas formas de interpretar el trabajo y sus funciones, a veces antagónicas entre sí, han coexistido. Por otro lado, en psicología se puede definir el trabajo como un conjunto complejo de conductas orientadas a la consecución de diversas metas u objetivos, los cuales pueden tener valor en sí mismos o ser instrumentales para conseguir otro tipo de resultados. Esta definición tiene semejanza con la propuesta por Kanungo (1979, pp. 119-138), en la que subraya la tendencia de toda conducta humana (incluyendo la laboral) a ser propositiva e instrumental para la obtención de resultados o metas, para la satisfacción de necesidades.

Como afirman Pine e Innis (1987, pp. 279-285), cuando las sociedades son prósperas durante períodos relativamente largos, los valores de orden superior serán los dominantes, mientras que en sociedades caracterizadas por una economía inestable, dominarán los valores de supervivencia, de tal manera que existe una fuerte relación entre las condiciones económicas sociales y los valores laborales individuales. Díaz (1998) afirma que, dada la complejidad del término trabajo, cabe esperar que la respuesta a la pregunta de por qué trabaja la gente sea también complicada y que tenga diferentes contenidos en función del ámbito de actividad al que hagamos referencia, pues es evidente que los trabajadores acudan diariamente a su lugar de trabajo y permanecan en ellos cuarenta horas semanales, en su mayoría, por razones económicas.

Por el contrario, es bien sabido que, en función del tiempo, la productividad se traduce en dinero; sin embargo, para Díaz (1998) no parece estar directamente relacionada con los motivos económicos, y esta relación puede ser más o menos directa en función del tipo de trabajo. Los incentivos económicos pueden funcionar mejor en situaciones de empleo precario o de puestos de trabajo repetitivos y monótonos, mientras que no estarán tan relacionados con la productividad en puestos de trabajo de responsabilidad. Esta situación empeora cuando no tenemos en cuenta al individuo que ha de desempeñar el trabajo, quien puede asumir valores más “económicos, laborales y expresivos” o cualquier combinación de éstos; además de que puede actuar por necesidades más o menos inmediatas que se oponen a sus valores y pueden variar de un momento a otro. En la mayoría de los casos, se complica más cuando tenemos en cuenta que la actividad laboral se desempeña dentro de una organización que, dado su carácter artificial y social, es compleja y cambiante.

Así, para explicar y predecir la conducta laboral, hemos de comprender tanto las necesidades, valores, actitudes, aptitudes, capacidades y otras variables del individuo trabajador, como las condiciones y características de los entornos conductuales concretos en los que se desarrolla la actividad laboral (Díaz, 1998).

2.3 *El trabajo y el contexto laboral desde una mirada social y subjetiva*

Dado que el concepto de trabajo relacionado con la capacitación es vital para la investigación de este proyecto, es preciso introducir las definiciones necesarias para esclarecer, contrastar y relacionar conceptos como *trabajo*, *actitud* y *capacitación*, que serán presentados en ese orden, comenzando por el primer concepto en esta sección y debido a la extensión de los dos últimos, se han reservado dos apartados más.

En fin, retomando la dirección y objetivo principal de esta sección, la primera definición que se muestra de “trabajo” es la propuesta por Karl Marx (1975), que establece lo siguiente:

“En primer término, es un proceso entre la naturaleza y el hombre, proceso en el que éste realiza, regula y controla, mediante su propia acción, su intercambio de materias con la naturaleza; pone en acción las fuerzas naturales que forman su corporeidad, los brazos, las piernas, la cabeza y las manos, para de ese modo asimilarse, bajo una forma útil para su propia vida, las materias que la naturaleza le brinda; es por ello necesario resaltar la importancia del trabajo, ya que le permite desarrollar más que ninguna otra actividad sus capacidades, incluyendo las imaginativas y creativas”. (p.232)

Por el contrario, el trabajo de los seres humanos en las organizaciones se ve influenciado por una serie de factores internos, tales como: sentimientos, emociones, percepciones y actitudes (Ansa y Acosta, 2008, pp. 541-549). Dichos factores indican lo que una persona siente de otras o los sentimientos que guarda hacia la gente, los objetos, los sucesos o las actividades. Estas sensaciones pueden considerarse positivas o negativas y casi siempre se aprenden a lo largo de un tiempo dado (Ansa y Acosta, 2008; Hodgetts, 1981).

Friedman y Naville (1963) refieren que el estudio del trabajo debe ser abordado desde un punto de vista psicológico, partiendo del supuesto que cualquier comportamiento humano conlleva de manera implícita actividades psicológicas. A fin de considerar el trabajo como un todo desde una perspectiva determinada. En este sentido, el carácter social del trabajo comprende las relaciones interpersonales que se derivan en ese contexto, así como los términos de fatiga, satisfacción laboral y actividad económica.

A partir de sus raíces en el pensamiento del siglo XIX, la Psicología Social podría haber seguido caminos y definido objetos diversos, pero de entre todos ellos, es el enfoque psicológico, experimental y cognitivo de los académicos estadounidenses el que se ha apropiado para sí el nombre de la disciplina (Ovejero, 1998). Con relación a la actitud de los empleados hacia el trabajo, su discusión en el ámbito laboral es un aspecto relevante en términos de las necesidades de incrementar la eficiencia y productividad de las organizaciones ante los nuevos retos que enfrentan.

La mayor parte de las investigaciones relacionadas con el comportamiento de los trabajadores en la organización se han interesado en tres tipos de actitudes según lo señalado por Robbins (2004, pp. 40-87): satisfacción con el trabajo, participación en el trabajo y compromiso con la organización. Una persona puede tener muchas actitudes pero el comportamiento organizacional, según este autor, existe en número limitado de actitudes referentes al trabajo. Éstas muestran las evaluaciones positivas o negativas que los empleados mantienen acerca de los aspectos de su ambiente de trabajo y se describen a continuación:

Las del primer tipo se refieren a la actitud general de un individuo hacia su empleo, es decir, al conjunto de sentimientos y emociones con los cuales los empleados consideran su trabajo (Ansa y Acosta, 2008; Davis, Keith y J. Newstrom, 2001; Davis, Keith y J. Newstrom, 2003, pp. 243-272). Por lo tanto, una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el

trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes negativas. La satisfacción laboral, según estos autores, puede ser vista desde un enfoque individual y desde un enfoque general o multidimensional. Desde un enfoque individual, la satisfacción laboral suele referirse a las actitudes de un solo empleado y desde un enfoque general o multidimensional, puede concebirse como una actitud general que aplica en las diversas áreas del trabajo de un individuo (Ansa y Acosta, 2008, pp. 541-549). Las condiciones físicas de trabajo, las recompensas y las remuneraciones forman parte de la satisfacción en el trabajo, entendida como la actitud de un individuo hacia su empleo (Robbins, 2004, pp. 40-87). Esta actitud ha recibido mucha atención de parte de los investigadores porque se creía que era la causa para mejorar los resultados laborales, sin embargo, investigaciones recientes niegan esa relación (Ansa y Acosta, 2008; Gordon, 1997).

Küppers (2005) menciona que dada la importancia del valor del trabajador, es claro que las personas no pueden considerarse como la maquinaria, ya que ésta posee una vida predecible o estimada en número de horas de servicio efectivo y un costo conocido de inicio; mientras que, al tratar con personas, se conoce el costo pero no las horas reales de trabajo con resultados efectivos, pues estos aspectos quedan sujetos al profesionalismo, la ética o la actitud del empleado (pp. 90-34). En este argumento, resulta un reto identificar, gestionar e incluso disciplinar la actitud del trabajador, lo que implicará mejoras de tipo profesional y en la persona, pero también en sus familias y en el entorno social donde se desenvuelva. Por tanto, se describe la actitud de acuerdo a diferentes perspectivas.

La actitud de las personas que trabajan en una empresa es su principal activo, ya que la empresa vive de las ganas de aportar, de crecer, de mejorar y del esfuerzo de sus personas (Küppers, 2005). De esta forma, la actitud del trabajador depende tanto del trabajador como persona y del contexto laboral más los aspectos asociados con el propio trabajo, y todos esos factores se conjuntan en

una red sistémica que interactúa de manera estrecha para ofrecer respuestas a los cuestionamientos originales. De modo que toda esta trama de elementos junto con otras variables podría ofrecer el buen manejo de los comportamientos que impactan al desempeño, visto desde un enfoque causa-efecto (Küppers, 2005).

Capítulo III
ACTITUDES

2.4 Orígenes de la actitud

El término *actitud* se ha conformado a partir de la palabra “acto”, del latín “actus”, adicionándole a la raíz de la palabra el sufijo *-tud*, que confiere *cualidad*. El concepto de actitud pertenece a los dominios de la Psicología Social y de la Psicología de la personalidad. Por ello, pese a la importancia que el mismo tiene en ambos ámbitos, no existe precisión sobre el significado del término. El tema de las actitudes fue durante años el centro de la Psicología Social hasta que la dinámica del grupo floreció de modo extraordinario. Algunos autores como Thomas Znaniecki en 1918 y J. B. Watson en 1925 llegaron a decir que la Psicología Social se reduce al estudio de las actitudes (López-Yarto, 2006).

Las actitudes son aprendidas y las adquirimos en el transcurso de nuestra interacción social, a través de distintas representaciones de socialización. Al ser aprendidas, son susceptibles de modificación. Esto no significa que todas nuestras actitudes se modifiquen, ya que muchas de ellas son lo suficientemente estables y se mantendrán estables a lo largo de nuestra existencia, pero otras cambiarán.

Las modificaciones o cambios que sufran nuestras actitudes dependen directamente de la exposición que se tiene a otra información. Otros grupos sociales o la propia experiencia personal que el individuo tiene con su entorno al conocer las variables implicadas en este proceso, podrán ser analizadas y así proporcionar información más persuasiva y eficaz en el contexto laboral (Ortego, López y Álvarez, 2011). En sus investigaciones, López-Yarto (2006) interpreta que la palabra “actitud” siempre ha estado presente en el vocabulario de las personas y define que las actitudes son un “constructo psicológico” que se explica como una inferencia de los teóricos de la conducta y no un hecho tangible. López-Yarto (2006) menciona que es un concepto hipotético que explica un proceso mediador inobservable directamente traduciéndolo en conductas susceptibles de ser percibidas a través de los sentidos.

2.5 *Definiciones de actitudes*

En esta sección se han recopilado las definiciones más importantes de la palabra “actitud” y se han citado de manera textual para tener en mente la idea original antes de interpretarla. Habiendo mencionado esto, comenzamos con lo que se considera la definición principal y de la cual se derivan el resto de ellas:

“La actitud es un estado mental y neural de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa o dinámica en la reacción del individuo ante todos los objetos y todas las situaciones con que se encuentra relacionado”. Allport, (1935).

“Se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo a responder de un modo bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra), con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas”. Young, (1974).

“La actitud, en sí misma, no es observable. Es una variable latente que ha de ser inferida de ciertas respuestas medibles y que refleja, en última instancia, una evaluación global positiva o negativa del objeto de la actitud. Conocer una actitud implica conocer sus componentes (cognitivo, afectivo y conductual)”. Ajzen, (1980).

“Las actitudes son creencias, sentimientos y tendencias conductuales dirigidas a un objeto como una persona o un grupo. Una actitud hacia algo tiene tres componentes principales: ideas acerca del objeto, sentimientos hacia él y las tendencias conductuales hacia él”. Morris, (1992).

“Es una tendencia psicológica que se expresa mediante la evaluación de una entidad (u objeto) concreta con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad”. Eagly y Chaiken, (1993).

“Las actitudes son juicios evaluativos, favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan opinión de quien habla acerca de algo”. Robbins, (2004).

“Las actitudes son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables respecto de objetos, personas o acontecimientos. Reflejan lo que siente un individuo en relación a algo”. Coulter, (2010).

2.6 *Qué son las actitudes*

Existen variadas definiciones de actitud y, en 1935, Allport (1967) recopiló más de cien; esta gran cantidad de definiciones existentes nos informa ya de la ambigüedad del concepto y por lo tanto también de las dificultades metodológicas en su investigación.

Una definición de actitud que parece de las más completas y citada por autores contemporáneos es la de Allport en 1935 (Allport, 1967), quien refiere cinco características principales de la actitud que se clasifican en estados, experiencias e influjos:

1) Mental y neurológico

La definición con estas palabras refleja el hecho de que la mayoría de los investigadores no tratan a las actitudes como “variables intermedias”, “constructos hipotéticos”, o “abstracciones” indefinibles de manera directa, sino definibles en términos de las circunstancias que influyen en ellas o de las consecuencias que de ellas se derivan. En este sentido, estado mental y neurológico se refiere a un estado interno e hipotético que se refleja en comunicaciones verbales y en reacciones del organismo: palpitaciones, exudación, etc.

2) De tendencia a responder

Existe una polémica entre los autores, por un lado están los que creen que las actitudes se pueden reducir a simples respuestas; y por otro lado están los que creen que las actitudes son un estímulo y la respuesta a ello es su mediación.

3) Organizado

El decir que las actitudes son un estado organizado de tendencia a responder incluye dos afirmaciones: la primera, hacia adentro de la actitud, se refiere a que cada actitud consta de componentes relacionados entre sí

integralmente; la segunda, hacia fuera de la actitud concreta, se refiere a que cada actitud está articulada y organizada en un todo con las restantes en un individuo.

4) A partir de la experiencia

Allport es partidario de subrayar el origen aprendido de las actitudes a través de las situaciones que ha vivido el individuo.

5) Ejerce un influjo directivo y/o dinámico en la conducta

Aquí existe un problema tácito. Si las actitudes son sencillamente canalizadoras de la conducta usando el influjo directivo, tendremos un concepto de la energía psíquica que la presupone inalterable en su cantidad. Las actitudes son responsables sencillamente de que esta energía psíquica se dirija a este objeto o a aquel otro. Las actitudes son responsables también del nivel de energía del organismo.

2.7 Características y componentes de las actitudes

Algunas características de las actitudes como su origen también van a tener importancia en la relación actitud-comportamiento. Existen considerables pruebas de que las actitudes formadas sobre la base de experiencias directas, a menudo ejercen efectos más fuertes en el comportamiento que aquellas formadas indirectamente a través de rumores (Regan y Fazio, 1977, pp. 38-45). La intensidad de las actitudes es otra variable implicada en la relación actitud-comportamiento.

Recientes hallazgos indican que todos estos mecanismos juegan un papel en la intensidad de la actitud y todos ellos están relacionados (Kraus, 1995: 58-57; Krosnick, Boninger, Chuang, Berent, y Carnot, 1993). No sólo las actitudes intensas ejercen un mayor impacto sobre el comportamiento, también son más resistentes al cambio, son más estables a través del tiempo y tienen mayor impacto en diversos aspectos de la cognición social.

De acuerdo con Morales (1999), toda creencia constitutiva de una actitud presenta sus tres componentes:

Componente cognitivo: representa el conocimiento que, dentro de ciertos límites de certeza, tiene una persona acerca de lo que es verdadero o falso, bueno o malo, deseable o indeseable.

Componente afectivo: dado que supuestas las condiciones adecuadas, la creencia es capaz de despertar afectos de intensidad variable que se centran en: el objeto de la creencia o en otros objetos (individuos o grupos) que toman una posición positiva o negativa con respecto al objeto de la creencia; o en la creencia misma, cuando su validez es notoriamente puesta en duda, como sucede en el caso de una disputa.

Componente conductual: pues la creencia, al ser una predisposición de respuesta de umbral variable, debe coincidir a algún tipo de acción cuando es activada convenientemente.

Es posible que en una actitud haya más cantidad de un componente que de otro; algunas actitudes están cargadas de componentes afectivos y no requieren más acción que la expresión de los sentimientos. Varios psicólogos afirman que las actitudes sociales se caracterizan por la compatibilidad en respuesta a los objetos sociales; esta compatibilidad facilita la formación de valores que utilizamos al determinar qué clase de acción debemos emprender cuando nos enfrentamos a cualquier situación posible (Morales, 1999).

Siguiendo de manera fiel el concepto de Morales, Coulter (2010, pp. 280-311) integra de la misma manera los tres componentes básicos que conforman las actitudes; sin embargo, refiere que las actitudes son declaraciones evaluadoras a favor o en contra respecto a los objetos, personas o acontecimientos dados. Además, manifiestan los sentimientos de un individuo en relación a algo. Dado que las actitudes son fenómenos hipotéticos y de carácter observacional, Coulter (2010, pp. 90-117) muestra de forma llana que las actitudes se dividen en tres componentes básicos aplicados a un contexto laboral:

- 1) *Conocimiento;*
- 2) *Afecto; y*
- 3) *Comportamiento.*

El primero es de carácter *cognoscitivo* y se refiere a las creencias, opiniones, información o conocimiento con que el trabajador cuenta. El segundo es el componente *afectivo*, que representa la parte emocional o sentimental. Y por último, el tercero es el *comportamiento*, que se refiere a una intención de conducirse de cierta forma hacia alguien o algo, es decir, la postura que en un momento dado influye en su actuar.

2.8 Actitudes y sus manifestaciones

Coulter (2010, pp. 90-117) hace alusión a que las personas cambian lo que dicen para no contradecir lo que hacen. Comprender que las actitudes se basan en tres componentes permite mostrar cuán difícil es el tema, sin embargo, Coulter hace hincapié en que la definición *actitud* generalmente se enfoca únicamente al componente afectivo y concluye que las personas están en una constante búsqueda de congruencia entre sus actitudes y su comportamiento, siendo este último parte de los componentes básicos de la actitud.

Esto significa que las personas intentan aproximar o reconciliar diferentes actitudes y alinear sus actitudes y su comportamiento, para así parecer racionales y consistentes. Cuando existen inconsistencias, los individuos hacen lo posible por volverla consciente y modifican las actitudes, alteran el comportamiento, o racionalizan la inconsistencia.

En este contexto, Coulter (2010, pp. 280-311) cita algunas actitudes reflejadas con relación al área laboral:

Satisfacción en el trabajo.- Conjunto de sentimientos y emociones favorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Involucramiento con el trabajo.- Grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invierten tiempo, energía y conciben el trabajo como parte central de su existencia. Mide el grado en el que la persona se valora a sí misma a través de la identificación sociológica en su puesto dentro de la empresa.

Compromiso organizacional.- Grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.

Robbins (2004, pp. 40-87) cita otros aspectos por los cuales se manifiestan las actitudes de los trabajadores en la organización:

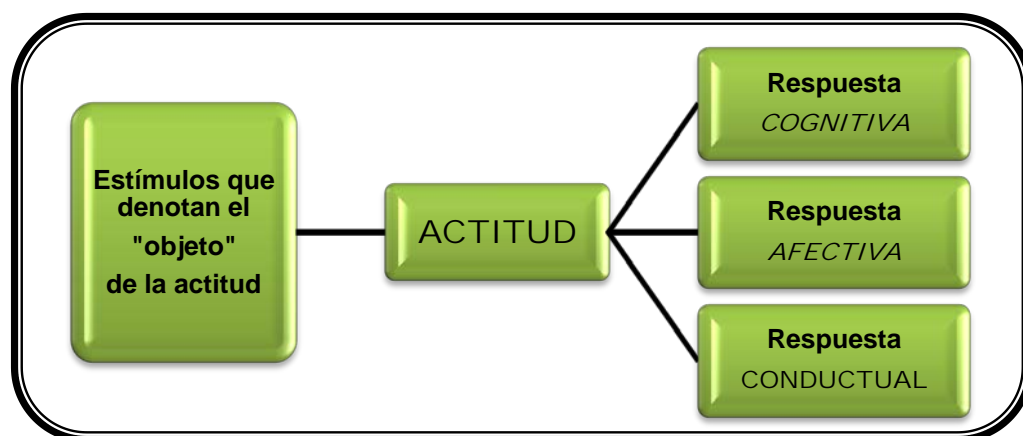
Actitudes y coherencia.- Las personas buscan generalmente la congruencia entre sus propias actitudes y su comportamiento, es decir, el individuo busca conciliar actitudes divergentes y alinear su comportamiento y su actitud en aras de dar una impresión racional y congruente ante los demás.

Actitudes y diversidad laboral.- Las organizaciones invierten para capacitar a su personal y así moldear las actitudes de los trabajadores. De igual manera, se utilizan diversas actividades para el mismo fin; por ejemplo, practicar ejercicio, trabajo voluntario en centros de servicios sociales y grupos de diversos antecedentes. Las actividades previamente mencionadas están destinadas de manera específica a cambiar las actitudes de los trabajadores desde una perspectiva personal.

A continuación, se presenta una figura de Morales (1999) donde representa las actitudes y los componentes medulares del concepto:

Figura 2

“Las tres respuestas a través de las cuales se manifiesta la actitud”



Fuente: Morales (1999)

En su esquema de la actitud, Morales explica las tres respuestas posibles que denotan los estímulos en el objeto actitudinal y su manifestación a través de una respuesta cognitiva, es decir, a través del saber. Por otra parte, también hace alusión a las respuestas afectivas y conductuales, las cuales a su vez hacen referencia a las emociones y al comportamiento que muestran los individuos, de acuerdo al contexto en el que se encuentren.

Avendaño, Campos, Sánchez y Moreno (2010, pp. 128-130) hacen alusión a que la “actitud del trabajador” depende del mismo trabajador como persona, del contexto laboral y de aspectos vinculados con el propio trabajo. Todos estos elementos se integran en una red sistemática que a su vez interactúa de manera estrecha para ofrecer respuestas a las interrogantes originales acerca de las actitudes. Toda esta trama de elementos abre la perspectiva del buen manejo de los comportamientos que impactan al desempeño de los trabajadores en un contexto laboral, visto desde una muy anticipada apreciación causa-efecto.

Capítulo IV
CAPACITACIÓN

2.9 Capacitación

La efectividad de la inversión en capacitación y la actitud de los empleados hacia la misma es un tema que ha sido bastante ignorado, tanto por el adiestramiento usual como por las publicaciones previas sobre recursos humanos. Afortunadamente, ha empezado a atraer más atención en los últimos años en las organizaciones, tanto públicas como privadas (Yan y Ming, 2012, p. 822).

Dentro de toda organización, sea de cualquier tipo, propósito o tamaño, existe un bien intangible que le da vida al funcionamiento de los procesos internos que en ella se dan. Este bien es su personal, su recurso humano, el cual siempre necesitará ser sometido a procesos de capacitación si se desea que éstos alcancen un máximo de rendimiento y productividad en sus puestos.

En investigaciones anteriores, Yan y Ming (2010) han confirmado que evaluar la capacitación efectiva sirve para indicar si se realizó de la mejor manera posible y si la inversión valió la pena para la organización. Además, sugieren un acercamiento sistemático donde se identifiquen las necesidades básicas de entrenamiento seguido por planeación, entrega y evaluación. Estos aspectos asegurarán la efectividad del mismo.

Por estas razones, es necesario resaltar la importancia de la capacitación a todos los niveles y enfatizar que ésta constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos, además de ser una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. El costo de la capacitación y el desarrollo es sumamente alto cuando se considera en términos globales y cuando se considera su efecto sobre los presupuestos de los diferentes departamentos de una empresa. Para obtener un rendimiento máximo de esta inversión, los esfuerzos deben concentrarse en el personal y en los campos de máximo atractivo y rendimiento potencial (Werther, 2007).

2.10 Antecedentes históricos de la capacitación

En la Antigüedad, la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación. Se indicaba y supervisaba la ejecución de los oficios o actividades y de esta forma era como se entrenaba a familias completas y se especializaban en algún oficio o actividad (Grados, 2004). Con la Revolución Industrial, la capacitación se transformó con la incorporación de objetivos y métodos, es decir, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad, teniendo a su cargo una parte del proceso de fabricación a realizar.

Grados (2004) rescata la importancia de los gremios y que éstos constituyen la primera forma del concepto de una empresa, que a su vez dan origen a las agrupaciones de trabajadores. Estos grupos se crearon para proteger los intereses de los trabajadores, hoy en día se conocen como sindicatos y con ellos surgieron reglamentaciones como la cantidad y la calidad de trabajo que debía ejecutar el trabajador tomando en cuenta el sistema de remuneración.

Éstos a su vez se conformaban por grupos de personas con intereses en común ayudándose entre sí. Para que se pudiera conformar un gremio, era necesaria la participación de tres elementos:

- *Maestro*: El que transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa.
- *Aprendices*: Quienes recibían el entrenamiento proporcionado por el maestro sin recibir una retribución económica.
- *Oficiales*: Los que ya habían recibido algún tipo de entrenamiento aun cuando no habían desarrollado habilidades para desempeñar un oficio con eficiencia.

Conforme el tiempo pasó, los mercados se fueron expandiendo, por lo tanto se requirió más maquinaria y materiales; como consecuencia propició una mayor inversión por parte de los maestros. Con esto nació la necesidad de parte de los trabajadores de instalar talleres propios y con esto ganaron experiencia. Lo mismo hicieron los maestros, que al ver establecidos nuevos talleres hicieron los suyos más exclusivos y al mismo tiempo demandaban mayor habilidad en la mano de obra que contrataban (Grados, 2004). Grados menciona que la capacitación se constituyó, más que como un hecho educativo, como una fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios con el propósito de proteger intereses económicos y el estatus social de artesanos y comerciantes.

A medida que los empresarios lograron un mayor crecimiento y desarrollo empresarial, entrenaron a los trabajadores en diversas actividades y así fue como empezaron a participar más en los procesos que se llevaban a cabo. La industrialización los llevó al cambio en los objetivos y métodos, y esto a su vez trajo como consecuencia una gran demanda en la mano de obra que se tenía que capacitar para el manejo de maquinaria nueva. Posteriormente, a partir de la Primera Guerra Mundial, se tuvo que entrenar a las personas no sólo en las actividades que realizaban, sino también en el manejo de artefactos bélicos y otro tipo de materiales de cuidado. En esta etapa la mujer desempeñó un papel muy relevante en la industria, debido a que los hombres jóvenes y en edad productiva partieron a la guerra.

En consecuencia, la capacitación se transformó de nueva cuenta, ya que las jornadas de trabajo sufrieron un cambio, pues había toque de queda, la producción disminuía y surgió la necesidad de elaborar productos clandestinos. En esta etapa, se utilizó la primera prueba de inteligencia (Army-Beta) para incrementar la eficiencia. En los Estados Unidos de América se desarrolló una fórmula que se conoce como el método de los cuatro pasos: explicar, demostrar, ejecutar y verificar (Grados, 2004).

2.11 Capacitación, adiestramiento y entrenamiento

La palabra *necesidad* implica que algo falta o que hay una limitación en alguna parte. Esta definición nos plantea la idea más general sobre *necesidad*, por lo que se requiere una mayor profundidad sobre el concepto. Por su parte, la UCECA³ señala que encuadrando la palabra *necesidad*, ésta siempre nos da la idea de una escasez o ausencia de algún elemento para el funcionamiento eficiente de un sistema. En otras palabras, la necesidad puede ser para un organismo, una empresa, una persona o un mecanismo, y la capacitación consiste en adquirir habilidades y conocimientos para aprender a manejar algo nuevo por parte del empleado.

En este sentido, la UCECA (1979) indica que al hablar de necesidades de capacitación y adiestramiento, estas se representan en las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización, de tal suerte que podemos observar que la UCECA señala “las carencias” y, aunque no las precisa, se puede comprender que se refiere a las limitaciones del empleado, a la falta de herramientas y a las condiciones laborales inapropiadas, entre otras situaciones.

A partir de estas nociones, es necesario puntualizar las diferencias que existen entre los conceptos de capacitación y adiestramiento en una forma general y oficial, según la UCECA (1979):

1) La capacitación es una acción destinada a desenvolver las aptitudes de los empleados, con el propósito de prepararlo para descargar eficientemente un elemento de trabajo específico e impersonal.

³ Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

2) El adiestramiento es una operación destinada a desempeñar las habilidades y destrezas del empleado, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Por lo que el propósito del adiestramiento es preparar al personal para desempeñar eficientemente su trabajo dentro de un área en específico en su puesto actual; también podemos decir que la capacitación es un proceso de enseñanza-aprendizaje, donde se le provee al individuo de conocimientos y habilidades para operar un puesto diferente al que se ocupa, un ascenso o un ingreso al trabajo.

Dada la importancia de estos dos conceptos, se abre una vertiente que es el *entrenamiento* que Lawes (1996) define como “una parte esencial en el proceso del cambio organizacional ya que nos ayuda a movernos a partir de un punto a otro, debido a cambios tecnológicos, estructurales, porque no contamos con todas las habilidades y destrezas para realizar el trabajo que tenemos actualmente o porque el mismo se encuentra cambiando constantemente.” (pp. 29-31)

La UCECA (1979) menciona que la *aptitud* es la potencialidad del individuo para aprender. También se refiere a condiciones o características que le permiten adquirir, mediante algún entrenamiento específico, un conocimiento o habilidad, entendiendo que es la disposición del individuo que le permite desarrollar sus capacidades para cumplir de manera conveniente sus tareas.

El desarrollo persigue el crecimiento de los individuos de tal manera que puedan aprovechar y manifestar sus aptitudes, de modo que estén preparados con iniciativas, siendo creativos para poder dar solución a situaciones nuevas e imprevistas (Burr, 1993). Dadas las pautas y definiciones anteriores, se manifiesta que el desarrollo no busca la realización de un buen trabajo por parte de los empleados en un futuro lejano, sino que consiste en dar solución inmediata a la problemática que existe en la actualidad, mediante una mejoría del puesto que ocupan y la preparación para cubrir sus responsabilidades.

2.12 *Qué es la capacitación*

De acuerdo al concepto de la STPS⁴ (2008), la capacitación como todo proceso educativo cumple una función eminente: la formación y actualización de los recursos humanos. Al mismo tiempo, reditúa en el individuo progreso personal y beneficio en sus relaciones con el medio social. Una empresa que lleva a cabo acciones de capacitación con base en situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente (STPS, 2008).

En la sociedad actual, la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado e indispensable para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en cualquier organización. Guzmán (1981) dice que la capacitación representa un proceso mediante el cual la organización estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidad para aumentar la eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas. Para Reyes (1970, pp. 32-36), la capacitación consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para llevar a cabo con toda eficiencia las funciones que se le asignaron.

Por consiguiente, la capacitación es proporcionar, a los trabajadores, nuevas y/o actuales habilidades, destrezas, además de valores y conocimientos necesarios para desempeñar su labor, la cual debe ser considerada también como una actividad planeada y basada en necesidades reales de un organismo y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.

⁴ Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

La capacitación es la función educativa de una empresa por lo cual se satisfacen las necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. Además la capacitación debe entenderse como filosofía de productividad y calidad total dentro de una organización (Dessler, 1996).

Chiavenato (1993) determina la capacitación como un proceso basado en la educación por medio del cual los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de sus puestos. Define este proceso como educacional porque su fin es la formación y preparación de las personas. Está orientado tácitamente hacia el desempeño del cargo ya sea actual o futuro en la organización. Desde esta perspectiva, la capacitación es un proceso continuo que se desarrolla en concordancia con las necesidades reales de las organizaciones, sean éstas públicas o privadas.

Alles (2006) señala que la función principal de la capacitación consiste en mejorar el presente y el futuro en el que los recursos humanos estén formados y preparados para superarse continuamente. Capacitar a un trabajador es incrementar sus capacidades para poder desempeñarse con éxito en su puesto, es lograr que su perfil se adecue al perfil de conocimientos y competencias requeridos para el puesto, adaptándolo así a los cambios permanentes que la tecnología y el mundo globalizado exigen hoy día.

Byars y Rue (1997) refieren que la capacitación es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización. Además, las funciones de capacitación están constantemente en interacción con el desarrollo del personal, y constituyen una herramienta básica para lograrlo. Por eso, la capacitación debe ser alineada con el puesto y los planes de la organización, misión, visión y valores asociados que tiene la organización (Alles, 2006).

Para Nonaka y Takeuchi (1999, pp. 61-103), parte de la capacitación radica en cuatro puntos principales:

- *Primero*: que el conocimiento se vuelva tácito, es decir, que el conocimiento para la capacitación se verbalice o diagrame en documentos para que la capacitación sea una actividad social al compartir el conocimiento. A menos que el conocimiento se vuelva explícito, no puede ser explotado de manera sencilla por la organización;

- *Segundo*: para lograr esa socialización se debe crear un campo de interacción, este campo permite que los trabajadores compartan experiencias y modelos mentales;

- *Tercero*: la combinación de conocimiento con la distribución en toda la organización de redes de conocimiento; y

- *Cuarto*: que los trabajadores interioricen todo el conocimiento permitiéndoles en el *aprender haciendo*. La socialización de los trabajadores produce el conocimiento armonizado, como modelos mentales y habilidades técnicas compartidas.

2.13 Capacitación del personal en las organizaciones

Para la organización, la capacitación debe promover comportamientos y conocimientos que posibiliten aplicar exitosamente nuevas tecnologías y organización en la producción de bienes y/o servicios y, en la mayor parte de los casos, trata de responder a estas exigencias a corto plazo.

Vuotto (1998, pp. 5-7) señala que la capacitación en las organizaciones se produce generalmente en un contexto socioeconómico, organizacional y de relaciones socialmente complejo, en el que intervienen múltiples actores bajo restricciones del mercado global y los riesgos que genera la competitividad laboral; de ahí se derivan diversas necesidades, entre ellas la capacitación de los trabajadores. Desde esa perspectiva, los procesos de capacitación remiten a un tipo de intervención cuyos efectos se ven reflejados en los trabajadores y en la estructura organizacional.

Como toda acción educativa, la capacitación es inductora de cambios personales y transformadores de la organización, ya que todo proyecto de capacitación intenta generar mutaciones en las actitudes de los trabajadores en la manera de percibir y esto redundando directamente en el contexto cultural y clima organizacional (Vuotto, 1998, p. 18). Por otro lado, Robbins (2004, pp. 40-87) afirma que capacitar abarca desde impartir a los trabajadores destrezas básicas de lectura, hasta cursos avanzados y especializados; él resume cuatro categorías generales básicas en capacitación: destreza lectora, escritura y aritmética, capacidades técnicas e interpersonales y resolución de problemas.

Vuotto (1998, pp. 5-7) puntualiza la capacitación y el desarrollo como programas que ayudan a los empleados a que se preparen integralmente como personas; además, con la capacitación, se le proporcionan al empleado conocimientos sobre todos los aspectos técnicos del trabajo.

La capacitación favorece a la cultura organizacional de la empresa; se debe de entender como una inversión de la empresa y, a su vez, el empleado la debe de ver como la inversión que hace la organización para el desarrollo en el ámbito laboral de la empresa con la finalidad de que ocupen posibles nuevos puestos o para evitar malos hábitos en el trabajo.

Las organizaciones no se dedican a capacitar a sus trabajadores sólo por el placer de hacerlo, lo hacen en virtud de que los trabajadores representan una ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional cuando se administra con inteligencia. La estrategia competitiva que utilizan las organizaciones es la forma de cómo compite en el mercado. La capacitación se centra en el contexto del cambio que se deriva de las exigencias del mercado, de nuevos productos o servicios. Para alcanzar estos objetivos, se capacita a los trabajadores para que proporcionen un alto nivel respecto a la calidad de los servicios o productos (Alles, 2006).

Chiavenato (1993) cita tres tipos de contenidos implícitos en la capacitación:

Transmisión de información y conocimiento.- Contempla la información sobre el trabajo, la organización, los productos o servicios, los reglamentos internos y la estructura organizacional; todo ello se debe de ofrecer al trabajador de ingreso reciente.

Desarrollo de habilidades y destrezas.- Generalmente orientadas al cargo actual o futuro del trabajador, asociadas a actividades motoras y manuales que exigen capacitación y práctica constante.

Desarrollo de actitudes.- Es la capacitación que tal vez implica un mayor reto, en virtud de que pretende transformar las actitudes negativas o inadecuadas en favorables o positivas.

Entonces, la capacitación y el desarrollo son programas que ayudan a los trabajadores a que se preparen integralmente como personas; además, con la capacitación, se le proporcionan al empleado conocimientos sobre todos los aspectos técnicos del trabajo.

En conclusión, la capacitación es una de las funciones clave de la administración y el desarrollo del personal en las organizaciones; por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de la misma. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo en el que las distintas funciones, incluida la capacitación, interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

2.14 Andragogía

La especie humana se ha interesado desde el principio por la educación de adultos. En las sociedades primitivas, toda la gente aprendía por inmersión en la vida y en las relaciones sociales. Sólo cuando las comunidades comienzan a diversificarse y necesitan estructuras de convivencia más complejas, aparecen funciones específicas desempeñadas por grupos de profesionales especializados. Así ocurre con los distintos oficios y también con la educación (Fernández, 2001).

Los primeros educadores y grandes maestros de la antigüedad (Confucio y Lao Tse en China, los profetas de la Biblia, Sócrates en Grecia, Cicerón y Quintiliano en Roma) no diferenciaban entre la enseñanza a los niños y a los adultos. La experiencia de estos maestros estaba insertada en una enseñanza muy centrada en las inquietudes, preguntas y problemas de los participantes, la mayoría de ellos adultos (Sanz y Lancho, 2008).

Fernández (2001) menciona que la primera vez que se ocupó esta expresión, fue con el maestro alemán Alexander Kapp en 1833, quien intentó describir la práctica educativa que Platón ejerció al instruir a sus pupilos que, como se sabe, no eran precisamente niños. A principios del siglo XX, se retoma el concepto por Eugen Rosenback para referirse al conjunto de elementos curriculares propios de la educación de adultos como son: filosofía, profesores y métodos. En la década de los sesenta es cuando se aplica el concepto con cierta frecuencia, tanto en Europa como en América del Norte, para referirse específicamente a los métodos, técnicas, fines y en general a todo el currículum diseñado para llevar a cabo la educación integral en la población adulta.

El enfoque de la Andragogía obtuvo fuerte impulso mediante el denominado Grupo Andragógico de Nottingham en los años ochenta. Bajo el interés por el proceso de la formación y de la educación permanente de hombres y

mujeres adultas, de manera diferencial a la formación del niño, la UNESCO⁵ retomó el concepto en sustitución de la expresión de Pedagogía para adultos (Fernández, 2001). A últimas fechas, se ha dado suma importancia a los preceptos andragógicos para identificar la forma en que se logra el aprendizaje en la educación de adultos de forma tal que éstos logran el desarrollo auto sostenido e integral que les lleva a ubicarse como individuos capaces de contribuir a logros profesionales, de crecimiento personal y de intervención comunitaria y social.

En 1953, Lindeman fue el primer norteamericano en utilizar el término en dos de sus escritos, aunque es apenas a finales de los años cincuenta cuando se inician los esfuerzos de sistematización, articulación y difusión de teorías específicas acerca del aprendizaje del humano adulto, así como de estrategias y métodos capaces de expresarse en términos de didáctica para un aprendizaje que no es niño ni adolescente (Ubaldo, 2009, pp. 9-16). De igual manera, Knowles es considerado el padre de la educación de los adultos, pues introdujo la Teoría de Andragogía como el arte y la ciencia de ayudar a los adultos a aprender. Consideraba que los adultos necesitan ser participantes activos en su propio aprendizaje (Ubaldo, 2009).

Fernández (2001) refiere que los adultos se disponen a aprender lo que necesitan saber o poder hacer para cumplir su papel en la sociedad, de esta manera pueden desarrollar modelos de conducta en situaciones dadas que le faciliten su adaptación a circunstancias particulares en las que puedan encontrarse en un momento determinado, con una perspectiva de buscar la inmediatez para la aplicación de los conocimientos adquiridos, cuyos objetivos responden a sus necesidades y expectativas. Es vital prestar atención al entorno de formación.

⁵ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization).

La creación de un contexto socio-emotivo es necesario para hacer efectivo el proceso de aprendizaje, los espacios físicos coadyuvan al igual que los recursos tecnológicos con los que se cuenta en la organización: iluminación, comodidad y tranquilidad. Los adultos prefieren seleccionar el lugar para que se den las acciones de formación o capacitación.

Los procesos andragógicos estimulan el razonamiento, suscitan las discusiones constructivas de las ideas y así favorecen al diálogo, las perspectivas y las propuestas innovadoras, a través de desarrollar nuevas habilidades y que éstas realmente sean aplicables a su entorno laboral y personal. Por ello la avidez de *aprender para aprender* y que este aprendizaje esté orientado en las tareas cotidianas y que impliquen una responsabilidad social y laboral (Fernández, 2001).

2.15 Aprendizaje – Capacitación

El aprendizaje se lleva a cabo cuando la persona se comporta diferente y muestra cambios favorables con respecto a la capacitación, por lo que se dice que la persona ha aprendido. Siendo así, el aprendizaje trae consigo cambios y modificaciones, alterando los conocimientos de las personas en situaciones o ambientes determinados (Matamoros, 1994).

Para llevar a cabo un proceso de aprendizaje con éxito en las personas, se deben considerar varios puntos:

- Las personas aprenden mejor cuando se encuentran motivadas para desempeñar nuevas habilidades u obtener conocimientos diferentes.
- Las personas aprenden con experiencias propias, ya sean por cambio de actividades, empresas, lugares o empleos.
- Las personas desean ser entrenadas y dirigidas, en lugar de ser criticadas o cohibidas.
- Las personas deberán ser evaluadas y no ser calificadas.
- Las personas prefieren ser retroalimentadas individualmente sobre los actos erróneos que realizaron durante su aprendizaje.
- Por último, el proceso de aprendizaje se puede ver afectado cuando las personas se encuentran distraídas, fatigadas, ansiosas, entre otros aspectos que impiden aprender.

Para obtener un buen aprendizaje, la capacitación debe darse en lapsos cortos de tiempo que no sean al finalizar la labor y que el ambiente sea el adecuado y agradable, para que las personas se sientan cómodas, relajadas y de esta manera puedan aprender sin ser cohibidas (Matamoros, 1994).

Por otra parte, Rogers (2000) define el acto de aprender como “una persona completa”, es decir, como un aprendizaje unificado a nivel cognoscitivo, afectivo y visceral, con una clara conciencia de estos diferentes aspectos (Morales, 2006). Algunas características muy notables en las personas que logran facilitar el aprendizaje son:

- a) La *congruencia o autenticidad*, es decir, el facilitador actúa como lo que es;
- b) La *importancia* que el estudiante o capacitando tenga de una manera posesiva, pero respetando su independencia y su propio valor; y
- c) La *comprensión empática*.

El aprendizaje consiste en adquirir nuevos tipos de conducta que, si reforzamos, son numerosos y realizados por muchos miembros de un grupo, además van acompañados de intensas cargas afectivas. Esos tipos de conducta pasan a formar parte de diversos mecanismos psicológicos: valores, normas y factores motivacionales adquiridos mediante el aprendizaje de un individuo. El aprendizaje puede afectar incluso la percepción de los estímulos. Después de haber aprendido algo, ya no vemos el mundo con los mismos ojos (Moyado, 2006; Rogers, 2000).

Moyado (2006, pp. 50-97) afirma que, en las organizaciones, las personas se destacan principalmente por su carácter eminentemente dinámico y por su potencial de desarrollo capaz de aprender. Las personas tienen gran capacidad para adquirir nuevas habilidades, obtener nuevos conocimientos, captar información, modificar actitudes, comportamientos y desarrollar conceptos. La capacitación ofrece conocimientos y habilidades requeridas para desarrollar eficientemente la labor de cada trabajador. Desde el ingreso, las personas aprenden a conocer la estructura de la institución, se incorporan a cursos sobre procesos y procedimientos comunes y buscan profundizar o mantener actualizados sus conocimientos y habilidades.

El aprendizaje organizacional se enfoca en desarrollar las habilidades necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones. La capacitación puede organizarse a partir de las necesidades individuales o de las necesidades de la institución (Moyado, 2006).

2.16 Actitudes hacia el aprendizaje

Los individuos aprenden día con día a través del tiempo, a través de lo que perciben de manera física, cognitiva y psicológica y a partir de su propia experiencia. Todo ello permite que pueda interactuar en los grupos familiares, sociales y laborales, éste último es en donde se desarrolla el aprendizaje organizacional.

Yeung y colegas (2000) visualizan que el proceso de capacitación conlleva implícitamente el aprendizaje del personal de una organización. Al mismo tiempo, refieren que una organización debe captar y compartir sus aciertos y errores, puesto que al privar a los empleados de estas experiencias, no sólo significa un retroceso en el proceso de aprendizaje, sino que además tiene un alto impacto en los costos y errores a los que la organización queda expuesta.

En el contexto del aprendizaje organizacional, es una pieza clave la capacidad que los trabajadores posean y que ésta sea estimulada por los directivos a fin de llevar a cabo los objetivos medulares de la organización. La idea principal del aprendizaje se basa que los trabajadores una vez que obtienen su propio aprendizaje lo apliquen de manera inmediata y hagan partícipes a todos sus compañeros de trabajo de manera que la memoria colectiva del grupo quede con una huella indeleble de ese conocimiento. (Yeung y sus colegas, 2000)

De manera acertada, Yeung hace hincapié en que el aprendizaje es un proceso dinámico y versátil, evitando de cualquier modo enfocarlo como una injerencia estática. A pesar de que en toda organización existe una resistencia natural al cambio, es trascendental que a partir de la parte superior de la estructura organizacional exista una visión y pensamiento flexible que proporcione las bases suficientes para que a mediano o largo plazo la organización esté en el camino de un proceso de aprendizaje continuo.

Vislumbrar las actitudes en sus tres componentes —cognición, afecto y conducta— es de utilidad para lograr comprender su complejidad y su relación potencial con el comportamiento de los trabajadores. En las organizaciones, las actitudes son vitales porque influyen directamente en el comportamiento de los trabajadores en su contexto laboral (Robbins, 2004). Rodríguez (1976) hace referencia a que se pueden distinguir tres tipos de teorías sobre la formación de las actitudes, éstas son:

Teoría del aprendizaje: Se basa en que al aprender recibimos nuevos conocimientos de los cuales intentamos desarrollar unas ideas, unos sentimientos y unas conductas asociadas a estos aprendizajes. El aprendizaje de estas actitudes puede ser reforzado mediante experiencias agradables.

Teoría de la consistencia cognitiva: Consiste en el aprendizaje de nuevas actitudes relacionando la nueva información con alguna otra información que ya se conocía, así tratamos de desarrollar ideas o actitudes compatibles entre sí. Por ejemplo, al estudiar algo nuevo, intentamos memorizarlo mediante la relación de lo que vamos a aprender con lo que ya sabemos. Esto nos llevará a que, a la hora de recordar lo nuevo —memorizado, probablemente será más fácil recordarlo.

Teoría de la disonancia cognitiva: Se creó en 1962 por Festinger y consiste en hacer creer a uno mismo y al conocimiento propio que algo no nos perjudica, pero sabiendo en realidad lo que nos puede pasar si se siguiese manteniendo esta actitud, tras haber realizado una prueba y fracasar en el intento. Esto puede provocar un conflicto, porque se toman dos actitudes incompatibles entre sí que uno mismo intenta evitar de manera refleja. Por consiguiente, esto nos impulsa a construir nuevas actitudes o a cambiar las actitudes ya existentes.

Senge (2009, pp. 363-455; 459-516) cita en su investigación del proceso aprendizaje-capacitación que, con el aprendizaje el individuo se reinventa así mismo y se capacita para hacer algo que anteriormente no podía, además de que el aprendizaje muestra nuevas percepciones del mundo y la interacción con él.

La visión de Rogers, según Moyado (2006), define al aprendizaje como una categoría de análisis estudiada desde diversos enfoques conceptuales, pero lo evidente del aprendizaje es el cambio manifestado, ya sea de un individuo o bien, de una organización o institución. El cambio se manifiesta de distintas maneras en sus distintas áreas y elementos mediante transformaciones y renovaciones. Estas manifestaciones son producidas por la adquisición de conocimientos, cultura y actitudes al aprendizaje de los individuos que integran a las organizaciones (Moyado, 2006; Rogers, 2000).

Capítulo V
METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1 *Contexto laboral de la institución objeto de estudio*

Es de alta relevancia presentar este capítulo haciendo un preámbulo acerca de las características generales de la organización en donde se llevó a cabo esta investigación. Por razones de confidencialidad y dada la complejidad de las funciones que se realizan en esta organización de carácter público, el nombre de la institución no será revelado en esta investigación, sin embargo, no significa que se omitirá el detallar las características principales de la que ahora se llamará para efectos de la investigación “*Institución*”, así como el contexto laboral en el que se realiza el quehacer diario de los trabajadores.

La Institución es una organización de carácter público, ubicada en el Estado de Querétaro, la cual a su vez es representada a través de oficinas en 12 municipios del Estado, a fin de salvaguardar, proteger y brindar herramientas jurídicas a la sociedad en condiciones de igualdad (Ver Tabla 3). La estructura orgánica⁶ de la Institución está representada por 13 unidades administrativas⁷, las cuales se conforman de: 1 gerencia, 2 sub gerencias, 8 direcciones y 2 coordinaciones.

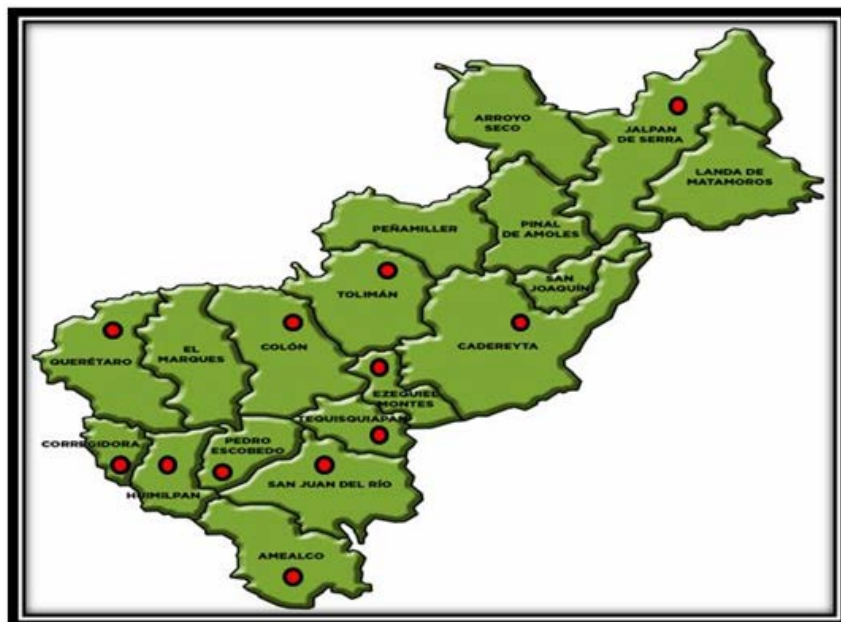
⁶ Consultar Anexo “Organigrama de la Institución” para visualizar la jerarquía.

⁷ Consultar Anexo “Funciones de las unidades administrativas” para leer detalladamente las funciones de cada individuo en la lista.

Al momento de la aplicación del instrumento, la plantilla activa en nómina era de 1,400 empleados, los horarios de los trabajadores son variados; desde horarios corridos —8:00 a 16:00 hrs—, horarios mixtos —9:00 a 15:00— y turnos —24 hrs de trabajo por 48 de descanso—. Además, en la Institución se trabajan los 365 días del año por la naturaleza de las funciones de la misma. No obstante, y a pesar del número de personal activo en la institución, existen personas que acuden a trabajar bajo ciertas condiciones no remuneradas, o bien con contrataciones temporales y estos puestos son denominados: suplentes —reemplazan a otra persona en su actividad laboral y se les designa un salario por ese trabajo; personal de servicio social y/o prácticas profesionales y voluntario — en el afán de obtener un empleo (base, plaza, puesto) realizan un trabajo no remunerado y con horario establecido por la institución.

Figura 3

“Ubicación de la Institución y sus oficinas en municipios”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

En este sencillo marco contextual de la Institución, se da la incipiente necesidad de abordar una investigación acerca de las actitudes de los trabajadores hacia el tópico de capacitación; necesidad basada en comprender de una manera más amplia el aspecto subjetivo de las actitudes de los trabajadores.

Un motivador de esta investigación fue que al día de hoy no existen registros en la Institución sobre estudios en dicha materia, lo cual permite abordar temáticas poco estudiadas en este rubro y dar una aportación significativa a la propia Institución.

3.2 *Tipo de investigación*

La finalidad de la investigación descriptiva es la de especificar las propiedades, características y perfiles más importantes de las personas, grupos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, 2008: 117; Dankhe, 1989). Kerlinger (1988, pp. 30-47) señala que la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, de hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, puesto que los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad (Hernández *et al*, 2003: pp. 304-305, 367).

Siguiendo este referente, Hernández *et al* (2003, pp. 354-355, 455) indican que la investigación no experimental también es sistemática y empírica a la vez. Las variables independientes no son manipuladas puesto que ya han sucedido y las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa debido a que emanan de un contexto natural. La investigación de tipo transeccional o transversal tiene como objetivo la recolección de datos en un momento único según las afirmaciones de Hernández y colegas (2003, pp. 566-567, 602-603, 616-617), por lo que este estudio se llevó a cabo en un período determinado.

Para fines didácticos se optó por que la presente investigación constara de dos componentes vertebrales: *cualitativo* y *cuantitativo*, es decir, contiene un enfoque *mixto* (Hernández, 2005: pp. 3-20). De tal manera que se evitaran especulaciones de cualquier índole y que el lector tuviese la oportunidad de analizar ambos rubros, haciendo posible la comparación entre las estadísticas y la subjetividad que presenta dicho fenómeno.

La investigación se basó en una metodología de tipo *descriptiva transeccional* y *no experimental*. Con base en evidencias, se pudo indagar la incidencia actitudinal positiva o negativa de la variable *actitud*. Se observó el fenómeno de las actitudes hacia la capacitación en el ambiente habitual de los trabajadores en oficinas locales y foráneas en un período de tiempo determinado, es decir, la finalidad fue que los trabajadores estuviesen en actividades laborales y poder captar en el instrumento aplicado la sinceridad en sus actitudes dadas en su propio contexto natural.

3.3 *Hipótesis*

De acuerdo con las preguntas planteadas al inicio de esta investigación:

1. *¿Cuáles son las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación?*
2. *¿Qué dimensiones influyen en los trabajadores para que se manifiesten esas actitudes hacia la capacitación?*

Y dadas las condiciones laborales que se viven en la institución objeto de estudio, surgen las siguientes hipótesis:

H₁ Existe una actitud desfavorable de los trabajadores hacia la capacitación que les brinda su institución.

H₂ El compromiso organizacional, la inserción laboral y la satisfacción laboral son las dimensiones que influyen en las actitudes de los trabajadores.

3.4 *Procedimiento*

Dentro de la investigación se plantearon algunas estrategias para obtener la información necesaria de los trabajadores. Las estrategias fueron las siguientes:

- A) *Visitar personalmente a los trabajadores en sus áreas laborales;*
- B) *Generar un vínculo de confianza con los mismos; y*
- C) *Ofrecerles discrecionalidad en todo momento.*

Dada la complejidad de las jornadas laborales de los trabajadores, fue necesario acudir personalmente a sus lugares físicos de trabajo y tener pláticas con ellos para saber qué temas eran de su interés, qué situaciones laborales vivían en ese momento y cuáles eran sus intereses profesionales. La colaboración entre jefes de departamento, jefes de área y el personal operativo fue favorable y respondieron a las preguntas casuales de las que fueron objeto. De manera personal agradecían la visita y el interés en ellos, no tanto como trabajadores, sino como personas.

El investigador acudió personalmente a sus áreas de trabajo en los diferentes horarios, desde el horario corrido hasta los horarios de turno. Sobre todo, hubo una aceptación positiva por parte de los trabajadores con este último horario en virtud de que el investigador se entrevistaba con ellos en horarios de las 10:00 p.m. a las 02:00 a.m. Los trabajadores generaron un vínculo de confianza con el investigador por el hecho de que éste contó con la empatía de abordarlos en sus horas de trabajo, las cuales fueron en su mayoría nocturnas.

Hubo una persona (con puesto operativo) que verbalmente expresó:

“...gracias por venir a visitarnos y que te das cuenta que siempre estamos cambiando, lástima que los ‘grandes’ nunca nos lo reconocen, ojalá y que les lleves todo esto que ves o pa’que les digas que se vengán un ratito a ver si es cierto que ellos lo harían mejor... Nada más no digas que ando de grillera porque pa’qué quieres hasta sin chamba me quedo”.

Afortunadamente se logró el objetivo de crear esa integración con la mayoría de los trabajadores, lo que enriqueció de una manera muy significativa esta investigación.

3.5 Población

Del total de la plantilla activa el 56% del total está conformada por mujeres y el 44% de varones, los cuales están divididos en 13 unidades administrativas como se muestra a continuación.

Tabla 1
“Plantilla activa en nómina”

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PERSONAL ACTIVO
GERENCIA	21
DIRECCIÓN D-1	32
DIRECCIÓN D-2	497
DIRECCIÓN D-3	138
DIRECCIÓN D-4	399
DIRECCIÓN D-5	117
DIRECCIÓN D-6	91
DIRECCIÓN D-7	33
DIRECCIÓN D-8	12
SUB GERENCIA SB-1	13
SUB GERENCIA SB-2	10
COORDINACIÓN C-1	26
COORDINACIÓN C-2	11
TOTAL	1,400

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Cuando se hace mención acerca de las condiciones laborales, se hace referencia a las vicisitudes que se observaron y que el personal tiene que afrontar en sus respectivas áreas. Por ejemplo, no todas las oficinas cuentan con el mobiliario y equipo adecuado para realizar sus funciones, los espacios son

reducidos, además del inminente hacinamiento del personal. Todo esto se conjuga y da cuenta de que es importante considerar dichos factores, para que el personal esté en un adecuado lugar de trabajo y puedan realizar eficientemente las actividades cotidianas.

Los trabajadores están divididos en dos categorías: trabajador de confianza y trabajador sindicalizado. Los salarios entre el personal operativo y jefes de área van desde los \$8,171.⁰⁰ hasta los \$28,704.⁰⁰, lo cual significa que el personal operativo gana el 28% del sueldo nominal si se compara con el de un jefe de área, sólo por mencionar un ejemplo. Se hace hincapié en esta condición para abordar más adelante un tema primordial para esta investigación: la capacitación y las condiciones en que la Institución brinda este derecho a sus trabajadores.

Como previamente se detalló, en las diferentes áreas de trabajo existen horarios que son variables y que, aun cuando están estipuladas las jornadas en horas —24 horas por 48 de descanso—, se pueden extender hasta 48 horas continuas de trabajo; lo que representa una exigencia física compleja de cubrir, aunado a que se hacen gastos extra en comida o transporte para la jornada tan larga, mismos que no son cubiertos por la institución. No obstante, los trabajadores cumplen forzosamente por conservar su empleo.

Mas con esta carga horaria que se cubre laboralmente, existen otras exigencias que se deben cumplir, tales como: cargas e intensidad de trabajo, supervisión laboral estricta, calificación de calidad para el desempeño, sin olvidar las cuestiones físicas de las oficinas que se describieron previamente, lo que permitió, al momento de aplicar el instrumento de investigación, tener una percepción de condiciones de fatiga laboral, estrés, apatía, conductas rebeldes, falta de vocación de servicio, entre otras.

Asociado a esta vorágine de condiciones y exigencias, entra el proceso de capacitación, que si bien es cierto no a todos los trabajadores les agrada el acudir, es un derecho laboral que legalmente debe de cumplirse bajo ciertos

criterios, como 1) *programar la capacitación de los empleados*, información que la mayor parte del tiempo no llega al trabajador, quien es el último en enterarse de que tiene que acudir o de lo contrario tendrá que asumir las consecuencias administrativas que corresponden, 2) *el sitio donde se otorga la capacitación* que en ocasiones es de complicado acceso vial, a no ser que el trabajador cuente con vehículo. De otro modo, tiene que pagar un servicio particular de taxi (desembolsando de su propio dinero) con la finalidad de acudir a la capacitación, ya que no existe transporte público que llegue a esa parte de la ciudad, o en el mejor de los casos, el transporte llega a un lugar en donde los trabajadores tienen que caminar por la autopista —lo cual es un riesgo mayor para los trabajadores—.

Otro punto que se detectó durante la investigación es que hay ocasiones en que el trabajador, después de una jornada de más de 24 horas continuas, tiene que acudir a capacitación saliendo de su área laboral sin tomar en cuenta su descanso. Situación que según la ley laboral es injusta, ya que los cursos de capacitación se deben impartir en horas laborales. Por otro lado, entre las situaciones que el trabajador tiene que afrontar está la presión de los jefes inmediatos, que conminan a su personal enviado a curso para que “aprueben”.

Sin embargo, en esta situación de mandar al personal a que “apruebe” un curso hay una gran contradicción, pues si bien el deber de los trabajadores, según los jefes de área, es *aprobar* una capacitación, cuando es hora de que los empleados asistan al curso, los mismos jefes les exigen no abandonar su lugar de trabajo pues tienen pendientes más importantes que resolver en lugar de perder el tiempo con “cursitos tontos de capacitación”.

Bajo estas circunstancias, es complicado que se dé fluidamente el proceso de capacitación y, difícilmente, los trabajadores encuentran el beneficio de adquirir nuevos conocimientos y poder tener la expectativa de aplicar dicho aprendizaje, tanto a su área laboral como social.

3.6 *Muestra*

Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 326) señalan que una *muestra no probabilística* sirve para hacer inferencias sobre un determinado grupo de personas y, en el caso del enfoque *cuantitativo*, la *muestra no probabilística*, también llamada *dirigida*, elige sujetos típicos con la frágil certidumbre de que serán casos lo suficientemente significativos de una población específica.

Para la investigación, se llevó a cabo una *muestra no probabilística*, dado que los sujetos de estudio no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características propias de la investigación, por dicha razón el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad y depende completamente de los objetivos del estudio.

El instrumento de recolección de datos (Cuestionario final) se aplicó a 140 personas que laboran en la organización, cantidad que equivale a un 10% del total de la plantilla laboral. Para la muestra se consideraron las 13 diferentes unidades administrativas, de este modo se puede tener un mayor alcance en las respuestas de los trabajadores y comprender de manera general el fenómeno actitudinal que se observó del personal de esta institución, tanto en oficinas locales como foráneas.

La distribución total de trabajadores seleccionados, para la muestra y aplicación del instrumento de estudio, quedó conformada como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 2
“Distribución de la muestra”

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PERSONAL ACTIVO	NÚM DE TRABAJADORES SELECCIONADOS PARA LA MUESTRA	PORCENTAJE DE TRABAJADORES SELECCIONADOS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA
GERENCIA	21	3	14%
DIRECCIÓN D-1	32	5	16%
DIRECCIÓN D-2	497	28	6%
DIRECCIÓN D-3	138	19	14%
DIRECCIÓN D-4	399	35	9%
DIRECCIÓN D-5	117	16	14%
DIRECCIÓN D-6	91	15	16%
DIRECCIÓN D-7	33	4	12%
DIRECCIÓN D-8	12	3	25%
SUB GERENCIA SB-1	13	3	23%
SUB GERENCIA SB-2	10	3	30%
COORDINACIÓN C-1	26	4	15%
COORDINACIÓN C-2	11	2	18%
TOTALES	<u>1,400</u>	<u>140</u>	10% CON RESPECTO AL TOTAL DE PERSONAL ACTIVO

Fuente: Elaboración propia, 2013.

3.7 *Técnicas de recolección de datos*

Para la recolección de datos se utilizó una serie de pasos que el investigador consideró necesarios en función de los objetivos previamente establecidos en el apartado 1.4 de esta tesis.

En orden de importancia, se consideró desde la entrevista formal hasta la captura y elaboración de matrices de datos, pasando por la elaboración de dimensiones, creando y aplicando un cuestionario piloto; de la misma forma, se revisaron los resultados del pilotaje y se corrigieron el cuestionario y las dimensiones.

En función del objetivo del estudio se aplicaron las siguientes técnicas de recolección de datos: 1) entrevista informal con los trabajadores, 2) elaboración de dimensiones, 3) elaboración y aplicación del cuestionario piloto, 4) revisión de resultados del pilotaje y corrección del cuestionario y dimensiones, 5) aplicación del cuestionario final a la población, y por último 6) la captura y elaboración de matriz de datos recolectados en el cuestionario final.

Las técnicas de recolección de datos se listan de acuerdo a cómo se realizó la investigación. A continuación, se detallan paso a paso estas seis técnicas para dar cuenta del proceso que se llevó a cabo en cada una.

3.8 *Entrevista informal con trabajadores*

Para esta investigación se consideró que, antes de comenzar la elaboración del instrumento, era de vital importancia tener una breve charla (entrevista informal) con un número determinado de trabajadores de la Institución, seleccionados de manera aleatoria y de diferentes unidades administrativas, a fin de generar un vínculo de confianza y que de viva voz el investigador pudiese percatarse de los temas de interés de los trabajadores.

Se llevó a cabo una serie de entrevistas informales con 14 personas de diferentes áreas de la institución para conocer los temas que les preocupaban en ese momento respecto a su trabajo y que fueran de su interés, además de que impactarán directamente en sus labores. La entrevista fue de tipo abierto y se le explicó brevemente a los trabajadores que se estaba realizando una investigación de los temas *actitudes* y *capacitación*; las entrevistas se realizaron de manera personalizada con cada uno de los entrevistados.

Entre otros detalles, la entrevista se les hizo ver a los trabajadores como una plática informal con la utilidad de tipo académico para una investigación y que al mismo tiempo se les reiteró que ésta no tendría consecuencias a nivel laboral para ellos, lo que permitió se explayaran en sus ideas. Como resultado de las entrevistas, se obtuvieron temas de interés de los trabajadores, siendo el preámbulo para identificar dimensiones y considerarlas fuertemente en la escala que se realizaría.

3.9 *Elaboración de dimensiones*

Con la información recolectada en las entrevistas informales, se tomaron los temas de principal preocupación de los trabajadores entrevistados, y se procedió a crear un listado con las dimensiones que serían el parámetro para comenzar la elaboración del instrumento piloto.

Las dimensiones basadas en las opiniones que los trabajadores refirieron en la entrevista informal fueron:

- 1) Amabilidad;
- 2) Compromiso organizacional;
- 3) Cooperación/Apoyo;
- 4) Iniciativa;
- 5) Inserción laboral;
- 6) Involucramiento hacia su trabajo;
- 7) Limpieza en su área de trabajo;
- 8) Optimismo;
- 9) Respeto;
- 10) Responsabilidad;
- 11) Satisfacción laboral;
- 12) Trabajo en equipo;
- 13) Trabajo individual; y
- 14) Trabajo por objetivos.

Una vez identificadas estas dimensiones, se definió cada una de ellas con el objetivo de tener un acercamiento a la percepción que los propios trabajadores tienen en la Institución; además de que se les asignó un atributo (emotivo, cognitivo, conductual) de acuerdo a los componentes de las actitudes con la finalidad de que la elaboración del cuestionario piloto tuviera un lenguaje sencillo y

tácito para quienes lo contestaron. A continuación se presentan 14 dimensiones, sus componentes de actitud y definiciones.

Tabla 3
“Dimensiones y componentes actitudinales”

Dimensión	Componente			Definición
	Cognitivo	Emotivo	Conductual	
Amabilidad		✓	✓	Es el acto o el estado de comportamiento caritativo a otras personas.
Compromiso organizacional	✓		✓	La creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma, sería la identificación psicológica de una persona con la organización.
Cooperación/Apoyo			✓	La reciprocidad (en el intercambio de recursos, habilidades y servicios) y el trabajo en equipo.
Iniciativa	✓		✓	Hacer lo que se debe hacer, bien hecho, sin que nadie lo mande.
Inserción laboral	✓	✓	✓	Es cuando el trabajador piensa, se siente y actúa como parte de un equipo de trabajo, siendo un miembro que es tomado en cuenta para el logro de los objetivos organizacionales y alcanzando los propios.
Involucramiento hacia su trabajo			✓	Hacer el trabajo de manera correcta, no tomar atajos para realizarlo y hacerlo de manera apresurada.
Limpieza en su área de trabajo			✓	Orden, guardar en una forma lógica las herramientas de trabajo y conlleva un componente adicional de seguridad.
Optimismo		✓		Tener una fuerte expectativa de que en general las cosas irán bien a pesar de los contratiempos y de las frustraciones.
Respeto		✓	✓	La consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece una reciprocidad: reconocimiento mutuo.
Responsabilidad		✓	✓	Asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada.
Satisfacción laboral	✓	✓	✓	La satisfacción laboral está íntimamente ligada a la satisfacción personal, la calidad de vida se rige por apreciaciones subjetivas y objetivas del individuo: percepción, opinión, satisfacción y expectativas.
Trabajo en equipo	✓		✓	Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva, permite que haya compañerismo y trabajo en equipo, y genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.
Trabajo individual	✓		✓	Trabajo que realiza una persona a su propio nivel y ritmo. El individuo tiene que hacer algo que pueda y que conecte con lo que sabe, pero también con lo que necesita, tiene que haber un esfuerzo para que pueda avanzar más.
Trabajo por objetivos	✓		✓	El trabajo pasa de ser un fin en sí mismo a ser un medio para obtener resultados.

Fuente: Elaboración propia, 2013.

3.10 *Cuestionario piloto*

Una vez establecidas las dimensiones, se elaboró una escala tipo Likert, la cual serviría como cuestionario piloto.⁸ Para la creación del cuestionario se seleccionaron un total de 27 afirmaciones dirigidas de forma favorable y desfavorable respectivamente. Para llevar a cabo el pilotaje, se decidió hacerlo en otra institución pública que no fuera la Institución, con características y actividades de trabajo similares; de esta manera no se viciaría ni contaminaría la población objeto de estudio.

La institución del pilotaje está ubicada en la ciudad de Querétaro y cuenta con una plantilla activa en nómina de 211 personas. Primeramente, se contactó al responsable de la institución y se le solicitó el apoyo con el fin de aplicar un cuestionario piloto al personal de manera aleatoria. Se le explicó que el cuestionario tenía como objetivo principal una investigación académica y que la información obtenida se mantendría en completa confidencialidad. El responsable de la institución del pilotaje solamente pidió que no se publicara el nombre de la institución, puesto que también pertenece al sector público; dicha decisión se respetó.

La aplicación del cuestionario piloto la realizó el propio investigador para evitar omisiones de respuestas y para resolver dudas al momento en que los trabajadores lo contestaran. Se aplicaron un total de 32 cuestionarios piloto que equivalieron un 15% del total de personal activo en esa Institución. La intención principal de que se llevara a cabo un pilotaje fue para comenzar el proceso de validación del instrumento y salvaguardar a la población final de cualquier posible contaminación al aplicar el cuestionario final.

⁸ Ver anexo 1, cuestionario piloto (Escala de actitudes hacia la capacitación).

3.11 Revisión de resultados del pilotaje y corrección del cuestionario piloto y dimensiones

Con base en la aplicación del cuestionario piloto, se observó que algunas preguntas no fueron lo suficientemente claras para los trabajadores, por lo que se procedió a replantear varios aspectos como a continuación se presentan:

Tabla 4
“Matriz de corrección del cuestionario piloto”

Aspecto Evaluado	Aspecto Corregido	Observaciones
Confusión de las afirmaciones para las personas que contestaron el cuestionario.	Se redactan nuevamente las afirmaciones.	Ítems: 3, 10, 17, 24, y 26.
Solicitud de datos por rango de los trabajadores.	Variable nominal: Edad	Sólo se les pedía que seleccionaran el rango de edad, más no la edad exacta.
Confusión en los juicios para contestar las afirmaciones.	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Juicios confusos: Fuertemente en desacuerdo Moderadamente en desacuerdo Moderadamente de acuerdo Fuertemente de acuerdo.
Se agrega un ítem más al cuestionario final.	El ítem 27 se recorre al número 28.	Se agrega Ítem: 27.
Revisión de los resultados, se denotan demasiadas dimensiones.	De 14 dimensiones, sólo quedan 8: 1. Compromiso organizacional 2. Inserción laboral 3. Involucramiento hacia su trabajo 4. Optimismo 5. Respeto 6. Satisfacción laboral 7. Trabajo en equipo 8. Trabajo por objetivos	Se eliminan 6 dimensiones: 1. Amabilidad 2. Cooperación/Apoyo 3. Iniciativa 4. Limpieza 5. Trabajo individual 6. Trabajo por objetivos

Fuente: Elaboración propia, 2013.

Una vez realizadas las correcciones a las dimensiones, quedaron conformados de la siguiente manera:

Tablas 5
“Dimensiones finales”

Dimensión	Componente			Definición
	Cognitivo	Emotivo	Conductual	
Compromiso organizacional	✓		✓	La creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma, sería la identificación psicológica de una persona con la organización.
Inserción laboral	✓	✓	✓	Es cuando el trabajador piensa, se siente y actúa como parte de un equipo de trabajo, siendo un miembro que es tomado en cuenta para el logro de los objetivos organizacionales y alcanzando los propios.
Involucramiento hacia su trabajo			✓	Hacer el trabajo de manera correcta, no tomar atajos para realizarlo y hacerlo de manera apresurada.
Optimismo		✓		Tener una fuerte expectativa de que en general las cosas irán bien a pesar de los contratiempos y de las frustraciones.
Respeto		✓	✓	La consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece una reciprocidad: reconocimiento mutuo.
Satisfacción laboral	✓	✓	✓	La satisfacción laboral está íntimamente ligada a la satisfacción personal, la calidad de vida, se rige por apreciaciones subjetivas y objetivas del individuo: percepción, opinión, satisfacción y expectativas.
Trabajo en equipo	✓		✓	Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva, permite que haya compañerismo y trabajo en equipo genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.
Trabajo por objetivos	✓		✓	El trabajo pasa de ser un fin en sí mismo a ser un medio para obtener resultados.

Fuente: Elaboración propia, 2013.

Quando el cuestionario se replanteó y las dimensiones quedaron definidas, se procedió con la aplicación del cuestionario a la población que se tenía planeada desde el principio.

3.12 Aplicación del cuestionario final a la población

La aplicación del cuestionario final⁹ a 140 trabajadores, se realizó en diferentes horarios debido a que hay quienes tienen carga excesiva de trabajo y otros tienen un horario de 24 horas seguidas. Por lo tanto, la aplicación se realizó mayormente en las noches y madrugadas, acudiendo personalmente a las áreas donde trabajan las personas, con la finalidad de acompañarlos y apoyarles durante la aplicación y así tuvieran orientación en todo momento para lograr eliminar el mayor número posible de cuestionarios inválidos por omisiones de respuestas, dudas o pérdida del mismo.

Pensando en la confidencialidad y participación de la población a quienes se aplicaría el cuestionario, se elaboraron tres criterios fundamentales:

1) Criterios de inclusión.- Todo el personal de la institución que tenga funciones operativas y jefes de área o departamento que se encuentren activos en la nómina.

2) Criterios de exclusión.- Todo el personal que no esté activo en la nómina de la Institución (servicio social, prácticas profesionales, meritorios y/o voluntarios), además del personal directivo de la Institución.

3) Criterios de eliminación.- Todo el personal que no sea su voluntad participar.

⁹ Ver anexos 2-A y 2-B, Cuestionario final (Cuestionario de actitudes hacia la capacitación).

El período de aplicación del cuestionario tomó lugar en los meses de agosto 2012 a enero 2013, para cubrir la totalidad de horarios y personas a quienes se les solicitaría la contestación del cuestionario. Al final de la aplicación se les preguntaba a los trabajadores cómo se habían sentido al contestar y si tenían algún comentario adicional, para que de este modo hubiese un enriquecimiento mayor en esta investigación.

3.13 Captura y elaboración de la matriz de datos recolectados en el cuestionario final

Una vez que la etapa de aplicación del cuestionario final culminó, se procedió a capturar la información obtenida en una base de datos electrónica para comenzar el análisis de los datos obtenidos y valorar la medición actitudinal de las afirmaciones de los trabajadores.

Fue de vital importancia la calificación de los cuestionarios dependiendo de si la afirmación era positiva o negativa, por ello y a efecto de tener una óptima calidad de datos capturados en la matriz, la información se revisó en tres ocasiones de las cuales dos fueron competencia del investigador y una más por una persona ajena a la investigación.

Software utilizado:

- International Business Machines, Statistical Product for the Social Sciences V20 (IBM SPSS 20).
- Microsoft Office Excel 2013.

En el procesamiento y análisis de la información se siguió el siguiente procedimiento:

- 1) *Clasificación del total de ítems respecto a cada dimensión así como el componente actitudinal;*¹⁰
- 2) *Matriz de recolección de datos;*¹¹
- 3) *Confiabilidad y validez del cuestionario; y por último*
- 4) *Elaboración de gráficos para informe de resultados.*

¹⁰ Ver anexo 3, Clasificación actitudinal del *Cuestionario final*.

¹¹ Ver anexos 4-A y 4-B, Matriz de recolección de datos.

3.14 Confiabilidad y validez del cuestionario final

Una vez que se obtuvieron los resultados de la aplicación y se elaboró la matriz de recolección de datos, se realizaron los análisis de confiabilidad y validez del instrumento para dar certeza de que la información rindiera cuenta del objetivo principal de esta investigación: medir las actitudes de los trabajadores de la Institución hacia la capacitación. En la aplicación del cuestionario piloto se realizó la prueba T-Student, la cual consistió en hacer la suma de totales obtenidos de los trabajadores con quienes se piloteó el cuestionario previamente.

Para determinar la validez del instrumento (cuestionario), al grupo de trabajadores con los puntajes más altos y más bajos, se les aplicó el método T-Student y con esta prueba se obtuvieron diversos valores, los cuales no deberían ser mayores al 5% de error ($p \leq .005$). Sin embargo, existieron 3 reactivos (21, 9, 8) que no cumplieron su objetivo principal al quedar eliminados, porque su valor fue mayor a la regla previamente dada.

Tabla 6
“Reactivos que no fueron significativos en el cuestionario piloto”

Ítem	Afirmación	t	p
21	Dentro de un curso de capacitación soy respetuoso de las opiniones diferentes a la mía.	1.265	0.21
9	Cuando propongo nuevas formas de agilizar mi proceso de trabajo, de acuerdo a lo que he aprendido en la capacitación, soy objeto de burlas por parte de mis compañeros de trabajo.	1.909	0.061
8	Mi desempeño en el trabajo mejorará a partir de mi capacitación.	1.787	0.079

Fuente: Elaboración propia, 2013.

Se utilizó el software SPSS para realizar la medición del Coeficiente Alfa de Cronbach y corroborar la confiabilidad del cuestionario¹² en su totalidad. Los resultados que se obtuvieron utilizando la formula fueron los siguientes:

¹² Ver anexo 5, Tabla de Confiabilidad del cuestionario.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

$\alpha =$ Alfa de Cronbach

$K =$ Número de ítems

$Vi =$ Varianza de cada ítem

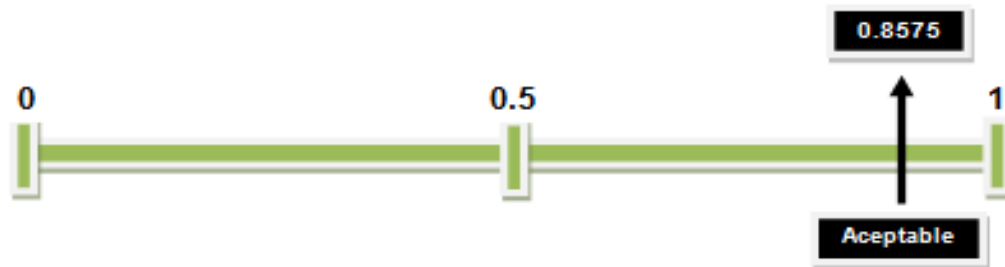
$Vt =$ Varianza de la suma total de las varianzas

Sustituyendo:

$$\alpha = \frac{28}{28 - 1} \left[1 - \frac{34.449}{198.510} \right]$$

$$\alpha = 1.37[0.827]$$

$$\alpha = 0.8575$$



Dado que el resultado respecto al coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.8575 (85.75%) y dado que el instrumento debe ser lo más cercano a 1 (100%), la confiabilidad del instrumento en su totalidad representa un 85.75% y es aceptable estadísticamente.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	28

Asimismo, se realizó el análisis para determinar la confiabilidad de la escala completa en donde se incluyeron todos los ítems. Los resultados muestran la confiabilidad del cuestionario, ya que todos los ítems fueron cercanos a la unidad y se pueden observar en la siguiente tabla:

Tabla 7
“Confiabilidad por Ítems del cuestionario”

Número de ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	98.29	183.043	.365	.854
Ítem 2	97.76	176.790	.552	.847
Ítem 3	97.60	177.076	.590	.846
Ítem 4	97.61	175.361	.681	.843
Ítem 5	97.39	178.068	.631	.845
Ítem 6	97.56	175.514	.704	.843
Ítem 7	97.46	178.970	.672	.845
Ítem 8	97.24	185.707	.525	.850
Ítem 9	97.72	191.943	.141	.861
Ítem 10	98.26	195.994	.035	.863
Ítem 11	96.97	184.805	.605	.848
Ítem 12	97.42	191.181	.263	.856
Ítem 13	97.33	184.553	.455	.851
Ítem 14	98.46	185.531	.313	.855
Ítem 15	97.18	184.781	.539	.849
Ítem 16	98.78	190.533	.208	.858
Ítem 17	97.54	181.531	.520	.849
Ítem 18	99.03	189.050	.240	.857
Ítem 19	98.67	190.193	.230	.857
Ítem 20	97.46	192.049	.227	.857
Ítem 21	96.95	188.177	.449	.852
Ítem 22	97.59	181.725	.451	.851
Ítem 23	99.57	205.484	-.272	.870
Ítem 24	97.20	192.075	.189	.858
Ítem 25	97.16	182.651	.614	.847
Ítem 26	97.41	179.784	.627	.846
Ítem 27	98.12	191.791	.128	.862
Ítem 28	97.47	181.359	.588	.847

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Se realizó un análisis de las dimensiones agrupadas en ítems a fin de probar su confiabilidad. La dimensión *Compromiso organizacional* tuvo una confiabilidad de .634 de acuerdo a los 8 ítems que la conforman. Se determinó que no fue necesario eliminar ningún ítem para incrementar el coeficiente interno de correlación, pues en ninguno de los casos representaba un aumento significativo en la confiabilidad. Esta dimensión está orientada a la forma en que el personal se siente parte de la organización y hace su mayor esfuerzo por permanecer en ella.

Tabla 8
“Confiabilidad de la dimensión *Compromiso organizacional*”

Dimensión: Compromiso organizacional					
Número de ítem	Afirmación	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
				.634	8
				Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 1	La organización me envía a cursos de capacitación continuamente.	21.74	12.800	.432	.270
Ítem 3	Con la capacitación que recibo en mi organización, fortalezo los conocimientos que tengo.	21.04	12.804	.502	.243
Ítem 4	La capacitación desarrolla mis habilidades personales.	21.06	13.205	.490	.258
Ítem 16	Es complicado recibir capacitación, en virtud de que mi carga de trabajo se acumula por el tiempo que invierto.	22.22	17.109	.052	.458
Ítem 18	Se da un seguimiento a la capacitación que recibo (es decir, alguien se encarga de verificar que se apliquen los conocimientos adquiridos en el trabajo cotidiano).	22.47	14.870	.279	.361
Ítem 23	Considero que mis compañeros me envidian por ir un número mayor de veces a capacitación que ellos.	23.01	20.676	-.299	.565
Ítem 24	Siento que hay rivalidad de parte de mis compañeros hacia mi, cuando no se les envía a capacitación.	20.64	18.807	-.104	.504
Ítem 27	Considero que es nulo el seguimiento posterior a la capacitación.	21.56	15.097	.185	.405

Fuente: Elaboración propia, 2014.

La dimensión *Inserción laboral* fue la más baja respecto a la confiabilidad en comparación con las otras dimensiones, ya que tuvo una validez de .356 de acuerdo a los 4 ítems que la conforman.

Tabla 9
“Confiabilidad de la dimensión *Inserción laboral*”

Dimensión: Inserción laboral					
Número de ítem	Afirmación	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
				.356	4
				Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 10	Siento frustración como trabajador, cuando estoy sin acudir a capacitación.	10.04	5.056	.072	.427
Ítem 11	Valoro la capacitación que me ofrece la organización.	8.74	5.861	.081	.386
Ítem 14	Mi organización nos envía a todos de manera equitativa a capacitarnos.	10.23	3.616	.288	.154
Ítem 19	Se considera mi opinión, para proponer los cursos de capacitación que me interesa recibir.	10.44	4.061	.333	.118

Por su parte, la dimensión *Involucramiento hacia su trabajo* obtuvo un coeficiente interno de confiabilidad del .664 de acuerdo a 5 ítems.

Tabla 10
“Confiabilidad de la dimensión *Involucramiento hacia su trabajo*”

Dimensión: Involucramiento hacia su trabajo					
Número de ítem	Afirmación	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
				.664	5
				Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 2	Los temas de la capacitación tienen relación directa con mis actividades laborales.	15.87	10.314	.204	.727
Ítem 13	Estoy dispuesto a invertir mi tiempo personal para desarrollar mis habilidades profesionales a través de la capacitación.	15.44	9.256	.565	.550
Ítem 15	Me interesa recibir capacitación o talleres con temas relacionados a mi desarrollo como persona.	15.29	10.022	.558	.569
Ítem 17	Me siento estimulado a realizar un esfuerzo adicional en mi actividad laboral, cuando termino una capacitación.	15.66	9.651	.431	.606
Ítem 22	Me molesta el hecho de que me envíen de forma obligatoria a capacitarme.	15.71	9.043	.440	.602

La dimensión *Optimismo* obtuvo el más alto coeficiente interno de confiabilidad con un .843 de acuerdo a 2 ítems. Las afirmaciones abordan el entusiasmo con el que la gente acude a capacitación y cómo se sienten a su regreso.

Tabla 11
“Confiabilidad de la dimensión *Optimismo*”

Dimensión: Optimismo					
Número de ítem	Afirmación	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
				.843	2
				Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 6	Me siento estimulado cuando sé que acudiré a una capacitación.	3.91	1.057	.734	.843
Ítem 7	Cuando concluye una capacitación, regreso optimista a mi área de trabajo.	3.81	1.347	.734	.843

Por último, la dimensión *Satisfacción laboral* obtuvo un coeficiente interno de confiabilidad de .752 de acuerdo a 6 ítems.

Tabla 12
“Confiabilidad de la dimensión *Satisfacción laboral*”

Dimensión: Satisfacción laboral					
Número de ítem	Afirmación	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach	N° de elementos
				.752	6
				Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Ítem 5	Los temas de capacitación contribuyen a mi desarrollo profesional.	19.97	11.740	.339	.764
Ítem 12	Tomar cursos de capacitación es indispensable para mí.	20.00	12.863	.313	.759
Ítem 20	Cuando recibo capacitación me gusta conocer personas.	20.04	12.538	.367	.746
Ítem 25	Sé que en la capacitación desarrollaré nuevas habilidades y destrezas como trabajador.	19.74	10.901	.662	.672
Ítem 26	Después de la capacitación que recibo, me siento optimista.	19.99	10.079	.676	.660
Ítem 28	Cuando me capacitan, regreso a mis actividades de trabajo con un ímpetu de compartir a mis compañeros lo aprendido.	20.05	10.465	.636	.674

Capítulo VI
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de Estadística Descriptiva

El cuestionario fue contestado por 98 trabajadores con perfil operativo y 42 jefes de área.

Gráfico 1
“Tipo de puestos”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

Asimismo, la población estuvo integrada por 102 mujeres y 38 varones.

Gráfico 2
“Género”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El estado civil de los trabajadores queda conformado por 65 personas casadas y 75 solteros.

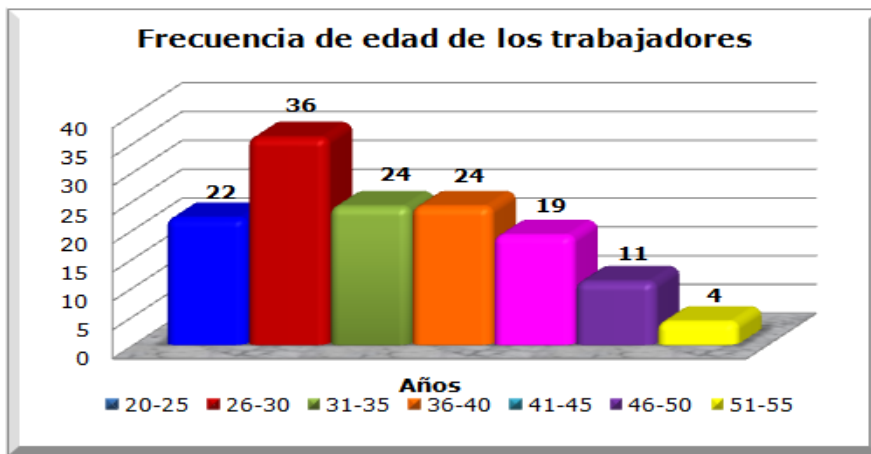
Gráfico 3
“Estado civil”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El promedio de edad de los trabajadores es de 34 años. La mayor frecuencia en la edad de los trabajadores recae entre los 26 y 40 años, lo cual representa el 60% de la población e indica que es una población relativamente joven.

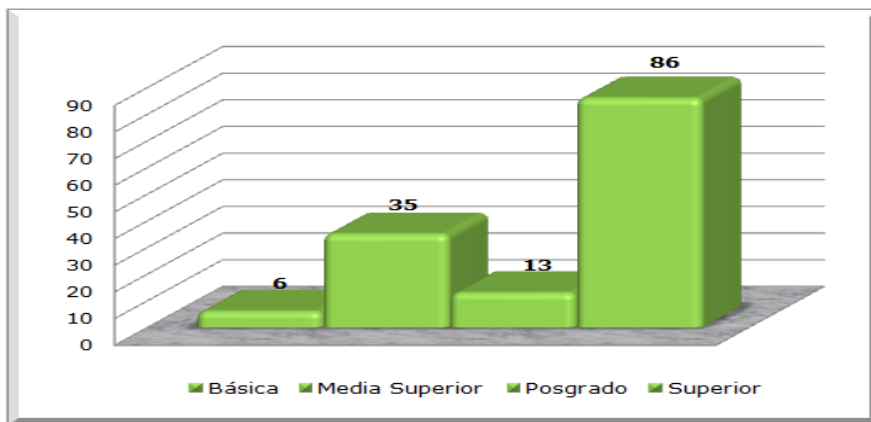
Gráfico 4
“Edad”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 71% de los trabajadores tienen estudios de licenciatura y posgrado, mientras que el 25% comprende a los trabajadores con estudios de bachillerato o carreras técnicas y sólo el 4% tienen los estudios básicos.

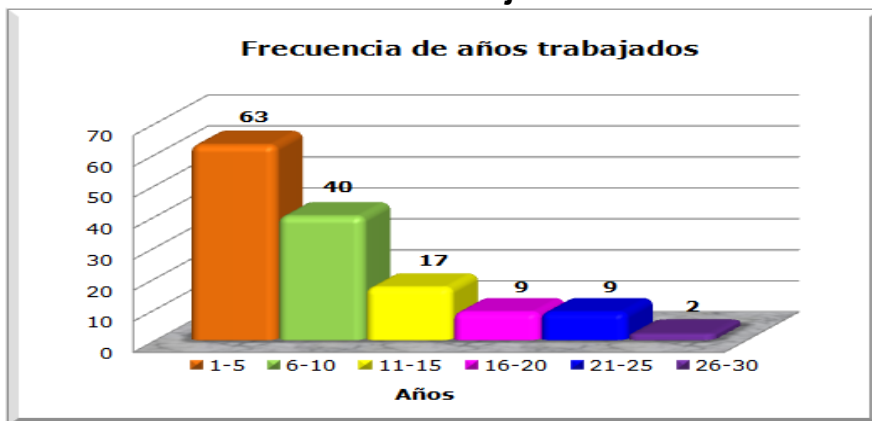
Gráfico 5
“Escolaridad”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El promedio de años trabajados de los trabajadores es de 8 años. Sin embargo, a partir de los 11 años cumplidos laboralmente la tendencia es a la baja, siendo sólo un porcentaje del 1.4% los trabajadores que estaban a punto de jubilarse al momento de realizar esta investigación.

Gráfico 6
“Años trabajados”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

4.2 *Análisis de Resultados*

SECCIÓN CUALITATIVA

La razón para colocar la sección *cualitativa* antes que la *cuantitativa* es solamente para demostrar la contradicción que existe entre los resultados arrojados en las encuestas hechas a los empleados y sus opiniones personales. Por un lado, hacen creer en las encuestas que todo va bien pero si se leen los comentarios, en la mayoría de ellos se podrá notar la inconformidad y el descontento por parte de los trabajadores. Quizá al momento de contestar sientan la presión de contestar en favor de la institución, pues temen perder su empleo si llegaran a saber de sus respuestas. No obstante, la parte de “Comentarios” es algo libre y no queda registrado de manera oficial en los resultados, pues es “confidencial y anónimo”, así que aprovechan para expresar su verdadera opinión de la situación. Como se menciona previamente, esta investigación se basa en enfoques *cualitativos* y *cuantitativos*. Por lo tanto, en el cuestionario aplicado a los trabajadores, se incluyó una sección de comentarios para que ellos pudiesen expresar lo que por medio de encuestas y cuestionarios no se podía recopilar, es decir, al emitir un comentario sobre su experiencia en las capacitaciones, las inquietudes que existen entre los trabajadores son externadas y el investigador tiene una mejor idea de qué problemas y/o situaciones enfrentan los trabajadores al momento de ser capacitados.

En lo que a la sección *cualitativa* concierne, se encontró que los trabajadores de dicha organización muestran renuencia hacia los cursos de capacitación “*No me gusta ir a cursos de capacitación*”, pues no se les brinda un apoyo moral y económico sólido que les provoque empatía o un mayor interés por el curso que reciben para ser actualizados. Prueba de dichas afirmaciones son los comentarios expresados a continuación: “*El área administrativa se encuentra totalmente olvidada, los cursos son muy pocos, la encuesta y estadística debería ser del conocimiento del instituto de*

profesionalización y que se den cuenta que no programan cursos para el personal administrativo”, y “Que los cursos sean dentro del horario laboral, ya que regularmente uno tiene que pagar taxi para llegar a tiempo al curso y merma nuestra economía”. Por otro lado, 1) la indiferencia “Muy interesante el cuestionario, ¿qué se puede hacer para que mejorar la actitud de los directivos, para que se den cuenta de la importancia de la capacitación de los empleados?”, 2) la mala información “Me agradecería que se me tomara en cuenta para las próximas capacitaciones” — argumento de un trabajador al que no se le avisó del curso de capacitación, y 3) la falta de una buena dirección por parte de los jefes inmediatos “En los temas que he solicitado capacitación he sido autodidacta porque no me envían y no los recibo y además no nos contemplan en los listados de capacitación”, llega a ser un problema que afecta directamente las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación.

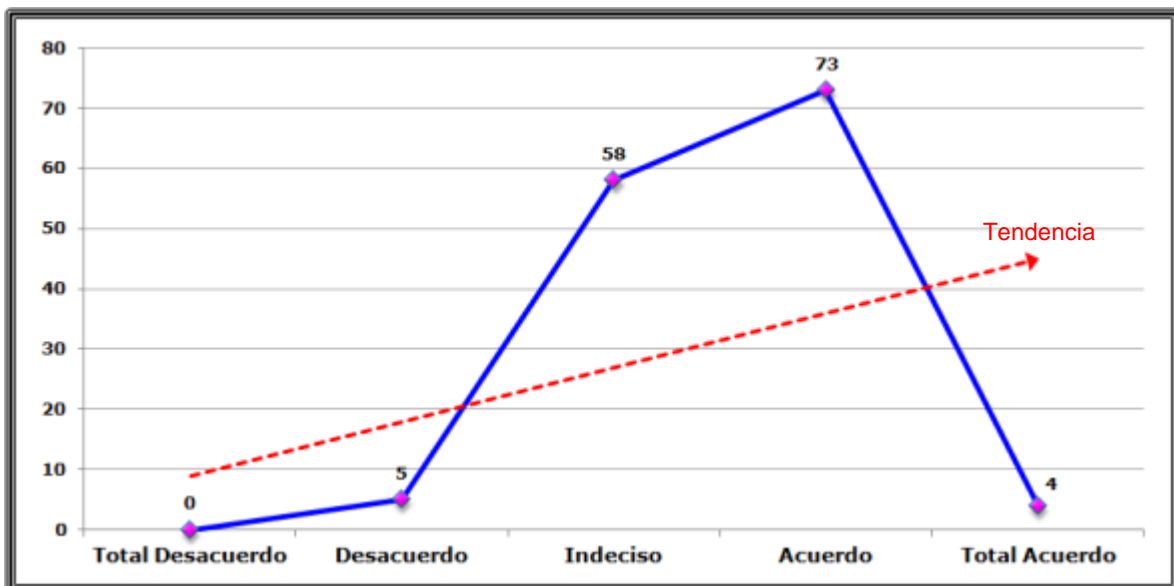
Como se puede apreciar es un impacto significativo y afecta a tal grado, que los trabajadores desarrollan una actitud apática e indiferente ante la capacitación. Para apoyar esta postura sólo basta echar un vistazo a los siguientes comentarios que los mismos trabajadores externaron: *“La capacitación se vuelve neutral si se me envía o no es lo mismo. En lo personal no hay cursos o más bien los capacitadores no motivan”, y “No me gusta ir a capacitación en días de descanso. No me gusta que me obliguen y dispongan de mi tiempo para ir a cursos de capacitación”. Ahora bien, si para algunos de los trabajadores es un suplicio asistir a las capacitaciones “No me gusta ir a cursos de capacitación”, “La capacitación se vuelve neutral si me envía o no es lo mismo...”, para otros es algo que se debería promover más en la organización “Se envía a cursos muy esporádicamente”, “Sería bueno tener más capacitación tal vez un rol de cursos por año (un mínimo a cubrir) y algunos más libres a escoger”, y “Es conveniente que se aumente la capacitación toda vez que a raíz de las constantes reformas jurídicas debemos de estar actualizados en beneficio de los usuarios y la propia institución”, lo cual señala la falta de capacitación en la organización y sus distintas áreas.*

SECCIÓN CUANTITATIVA

En esta sección se mostrarán los resultados *cuantitativos* obtenidos de las encuestas realizadas al personal de la institución. Dichos resultados están representados a través de gráficas, mismas que se explican detalladamente para un mejor entendimiento del lector y una interpretación de acuerdo a los objetivos principales de esta investigación.

A continuación se puede observar el análisis de datos en el cuestionario contestado por los trabajadores con respecto a la dimensión “*Compromiso organizacional*”, que resultó con una disposición de actitud positiva en un 52% — equivalente a 73 personas—. Los trabajadores respondieron que están *de acuerdo* con las afirmaciones que contemplan esta dimensión.

Gráfico 7
“Actitud hacia el *Compromiso organizacional*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

Sin embargo, el 41% correspondiente a 58 personas respondió *neutral*, lo que permite inferir una falta de interés en esta dimensión o bien prefirieron reservarse su opinión real. El 4% equivalente a 5 personas se encuentra en *desacuerdo*, mientras que el 3% siendo 4 personas está *totalmente de acuerdo*.

Las ponderaciones para obtener las puntuaciones quedaron conformadas de la siguiente manera:

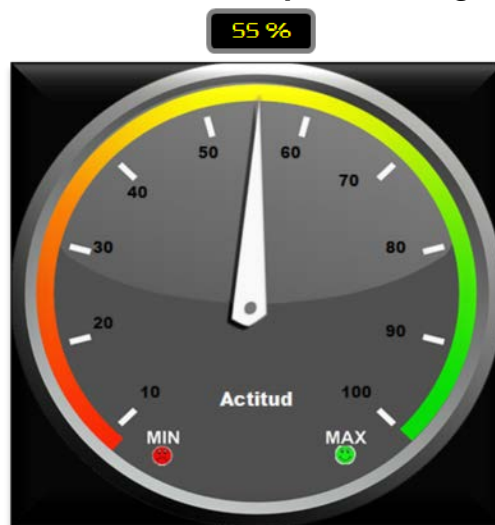
Tabla 13
“Ponderación de la dimensión *Compromiso organizacional*”

Dimensión	Ítems	N° de ítems	Cálculo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Juicio
Compromiso organizacional	1, 3, 4, 16, 18, 23, 24, 27.	8	8*5=	33	40	Total Acuerdo
			8*4=	25	32	Acuerdo
			8*3=	17	24	Indeciso
			8*2=	9	16	Desacuerdo
			8*1=	1	8	Total Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia, 2014.

A partir del cálculo de las puntuaciones hacia el compromiso organizacional, se elaboró un odómetro actitudinal en donde se pretendió mostrar al lector un contexto actitudinal más representativo respecto a favor o rechazo de la dimensión. El odómetro actitudinal muestra el 55% de respuesta favorable ante las afirmaciones propuestas en el cuestionario a los trabajadores.

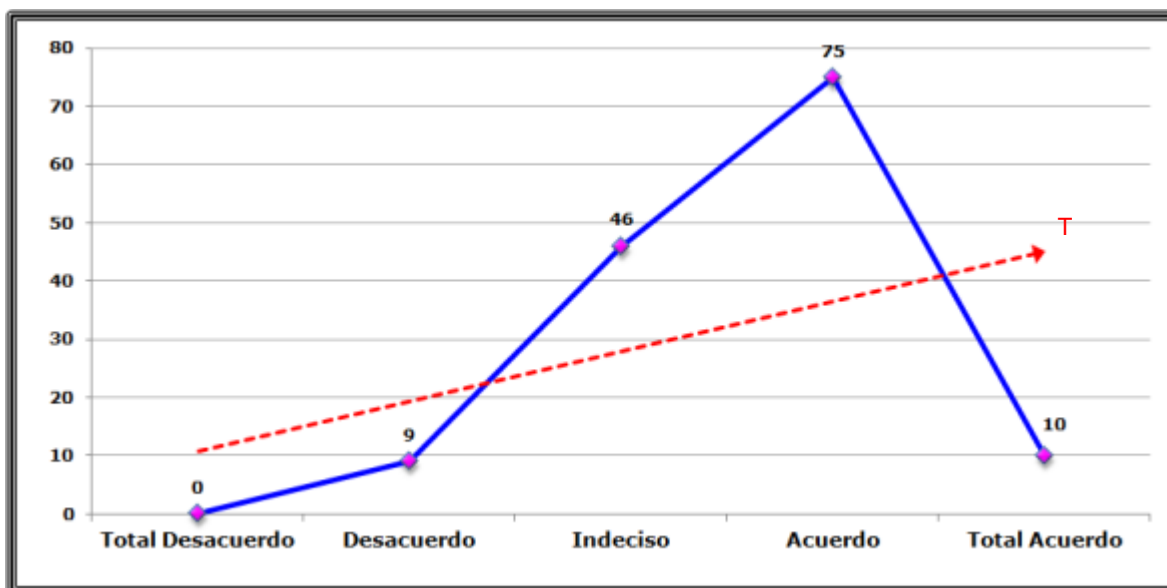
Figura 4
“Odómetro actitudinal *Compromiso organizacional*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

La dimensión de “*Inserción laboral*” muestra tendencia del 54% (75 personas) hacia una actitud positiva de los trabajadores al momento de contestar la encuesta.

Gráfico 8
“Actitud hacia la *Inserción laboral*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 33% (46 personas) respondió *neutral* ante las afirmaciones realizadas en el cuestionario. El 6% (9 personas) se encuentra en *desacuerdo*, mientras que el 7% (10 personas) está *totalmente de acuerdo* en que existe una inserción laboral por parte de la institución con los trabajadores.

Por lo que la sumatoria de los porcentajes de *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo* muestran, un 61% de trabajadores tienen una actitud positiva hacia esta dimensión, representando así más de la mitad de la muestra.

Las ponderaciones para obtener las puntuaciones quedaron conformadas de la siguiente manera:

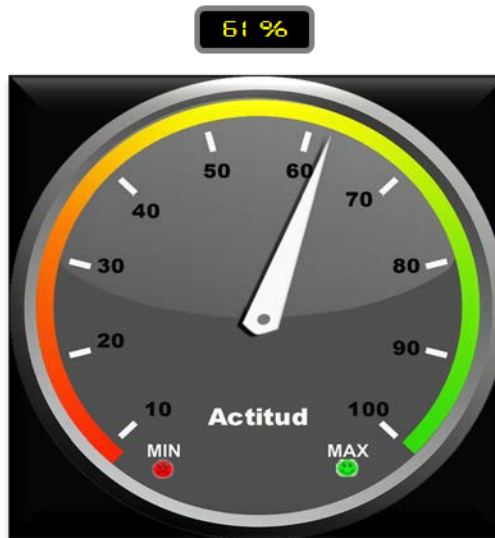
Tabla 14
“Ponderación de la dimensión *Inserción laboral*”

Dimensión	Ítems	N° de ítems	Cálculo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Juicio
Inserción laboral	10, 11, 14, 19.	4	4*5=	17	20	Total Acuerdo
			4*4=	13	16	Acuerdo
			4*3=	9	12	Indeciso
			4*2=	5	8	Desacuerdo
			4*1=	1	4	Total Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia, 2014.

El odómetro actitudinal da cuenta de que más de la mitad de los trabajadores (61%) tienen una actitud positiva con respecto a la dimensión “*Inserción laboral*”. El odómetro actitudinal marca el siguiente resultado:

Figura 5
“Odómetro actitudinal *Inserción laboral*”

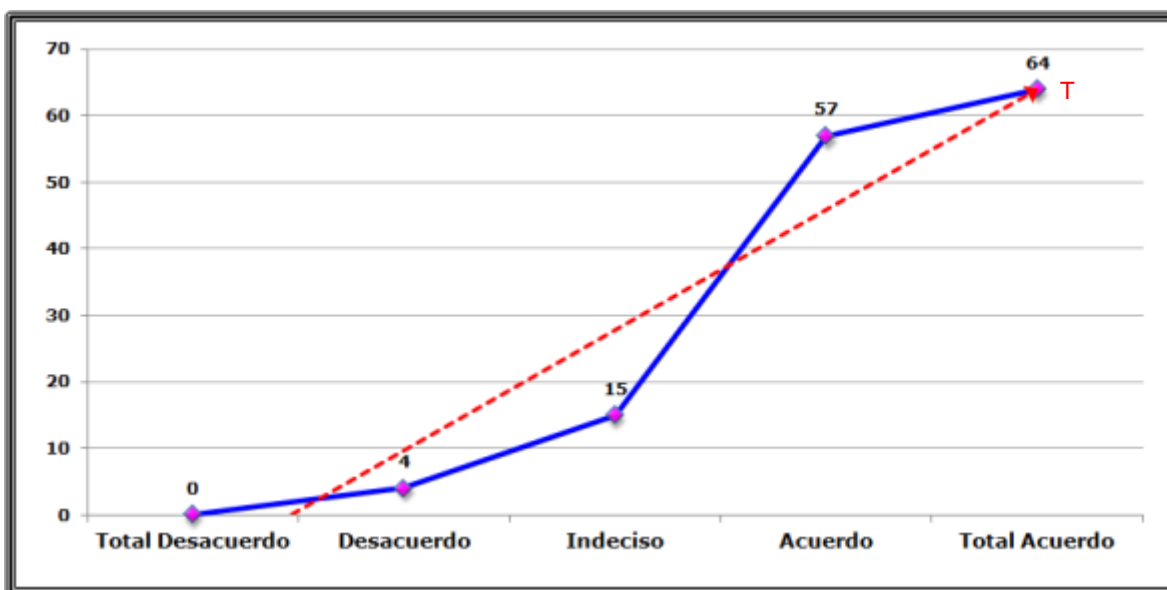


Fuente: Elaboración propia, 2014.

La dimensión “*Involucramiento hacia su Trabajo*” muestra la tendencia de una actitud positiva de los trabajadores al momento de contestar la encuesta con un 46% (64 personas) en el juicio de *total acuerdo*, mientras que el 41% (57 personas) se posicionaron en *acuerdo*. Dicho en otras palabras, los trabajadores consideran que a través de la capacitación se puede fortalecer el vínculo institución-trabajador.

Gráfico 9

“Actitud del *Involucramiento hacia su trabajo*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 11% (15 personas) respondió *neutral* ante las afirmaciones realizadas en el cuestionario y el resto (3% equivalente a 4 personas) se encuentra en *desacuerdo*. Por lo que la sumatoria de los porcentajes de *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo* muestran que el 87% de trabajadores tienen una actitud positiva con respecto a esta dimensión, teniendo como resultado más de tres cuartas partes de la población.

Las ponderaciones para obtener las puntuaciones quedaron conformadas de la siguiente manera:

Tabla 15
“Ponderación de la dimensión *Involucramiento hacia su trabajo*”

Dimensión	Ítems	N° de ítems	Cálculo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Juicio
Involucramiento hacia su trabajo	2, 13, 15, 17, 22.	5	5*5=	21	25	Total Acuerdo
			5*4=	16	20	Acuerdo
			5*3=	11	15	Indeciso
			5*2=	6	10	Desacuerdo
			5*1=	1	5	Total Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia, 2014.

El odómetro actitudinal mostró resultados de un 87% con tendencia mayoritaria a la actitud positiva por parte de los trabajadores respecto a la dimensión; además, basado en la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en *total acuerdo* y *acuerdo* quedó representado como se muestra a continuación:

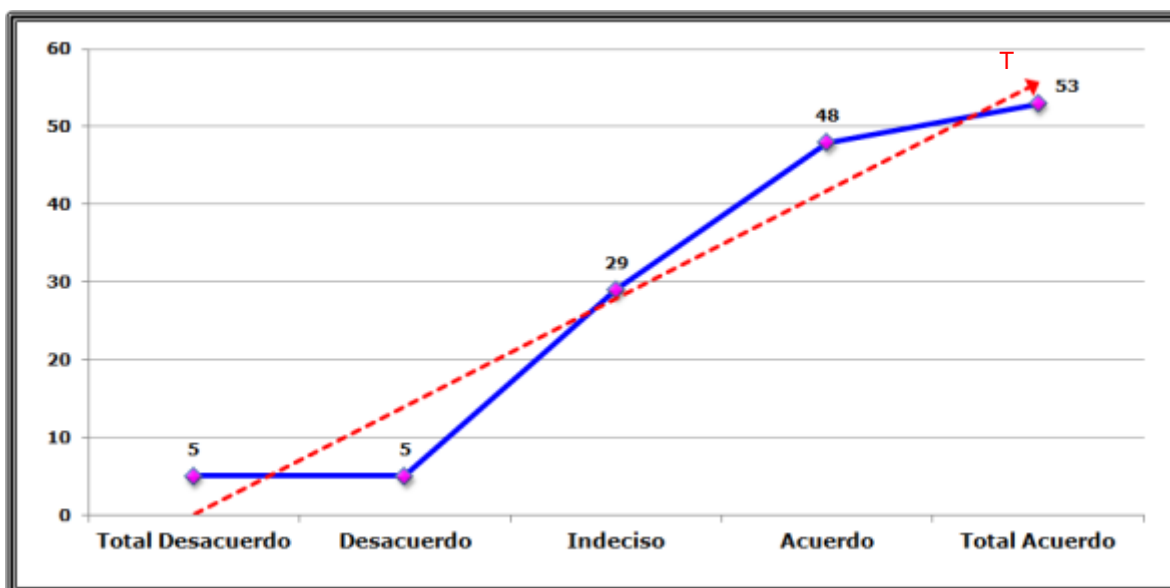
Figura 6
“Odómetro actitudinal *Involucramiento hacia su trabajo*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

La dimensión “*Optimismo*” revela la tendencia de una actitud positiva de los trabajadores al momento de contestar el cuestionario con un 38% (53 personas) en el juicio de *total acuerdo*, mientras que el 34% (48 personas) se posicionaron en el rubro de *acuerdo*. Esto representa que los trabajadores acuden y vuelven de las capacitaciones con un grado mayor de optimismo y aceptación.

Gráfico 10
“Actitud hacia el *Optimismo*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 21% (29 personas) respondió *neutral* ante las afirmaciones realizadas en el cuestionario, mientras que los juicios de *desacuerdo* y *total desacuerdo* terminaron con un 4% (5 personas) respectivamente.

La sumatoria de los porcentajes de *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo* señalan un 72% de trabajadores que tienen una actitud positiva con respecto a la dimensión, cantidad que representa más de la mitad de la población.

Las ponderaciones para obtener las puntuaciones quedaron conformadas de la siguiente manera:

Tabla 16
“Ponderación de la dimensión *Optimismo*”

Dimensión	Ítems	N° de ítems	Cálculo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Juicio
Optimismo	6, 7.	2	2*5=	9	10	Total Acuerdo
			2*4=	7	8	Acuerdo
			2*3=	5	6	Indeciso
			2*2=	3	4	Desacuerdo
			2*1=	1	2	Total Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia, 2014.

El odómetro actitudinal mostró 72% con tendencia favorable por parte de los trabajadores respecto a la dimensión, y basado en las puntuaciones obtenidas quedó representado de la siguiente manera:

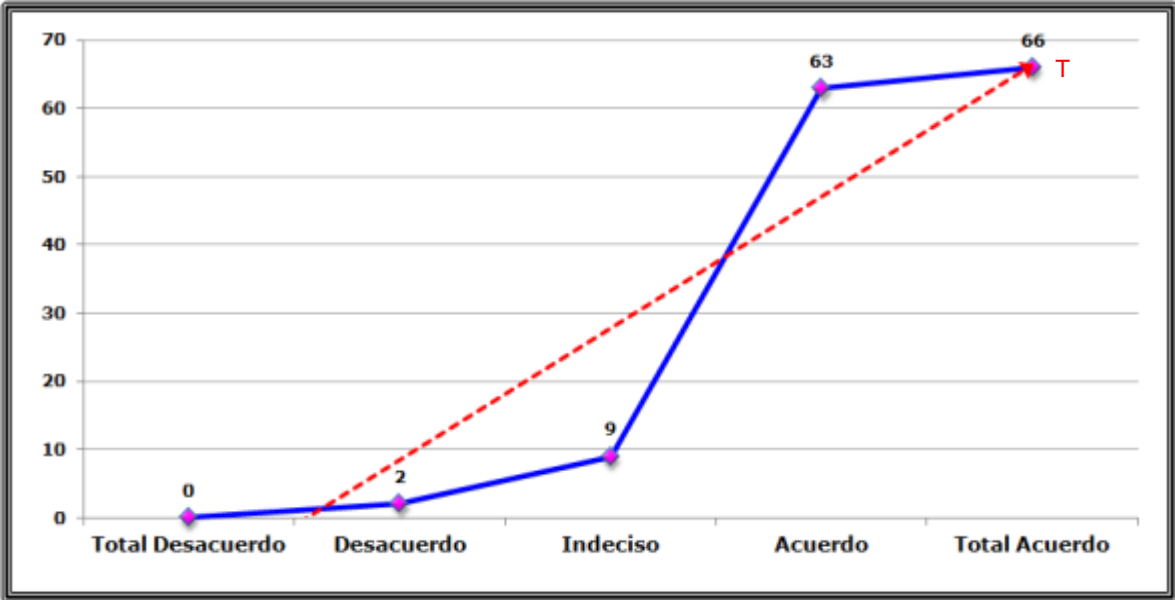
Figura 7
“Odómetro actitudinal *Optimismo*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

La dimensión “Satisfacción laboral” exhibe la tendencia de una actitud positiva de los trabajadores al momento de contestar el cuestionario con un 47% (66 personas) en el juicio de *total acuerdo*, mientras que el 45% (63 personas) se posicionaron en *acuerdo*. Esto representa que los trabajadores consideran la capacitación satisfactoria en términos laborales.

Gráfico 11
“Actitud hacia la Satisfacción laboral”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 6% (9 personas) respondió *neutral* ante las afirmaciones realizadas en el cuestionario, mientras que los juicios de *desacuerdo* y *total desacuerdo* terminaron un con 1% (2 personas) y 0% respectivamente.

La sumatoria de los porcentajes de *totalmente de acuerdo* y *de acuerdo* muestran un 92% de trabajadores que tienen una actitud positiva hacia esta dimensión, lo que representa casi el 100% de la población.

Las ponderaciones para obtener las puntuaciones quedaron conformadas como a continuación se muestra en la Figura 41:

Tabla 17
“Ponderación de la dimensión *Satisfacción laboral*”

Dimensión	Ítems	N° de ítems	Cálculo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Juicio
Satisfacción laboral	5, 12, 20, 25, 26, 28.	6	6*5=	25	30	Total Acuerdo
			6*4=	19	24	Acuerdo
			6*3=	13	18	Indeciso
			6*2=	7	12	Desacuerdo
			6*1=	1	6	Total Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Cabe mencionar que el odómetro actitudinal mostró un 92% de actitud positiva hacia la *satisfacción* laboral, siendo así el odómetro con mayor porcentaje alcanzado en comparación con las demás dimensiones. El odómetro actitudinal de acuerdo a las puntuaciones obtenidas arrojó los siguientes resultados:

Figura 8
“Odómetro actitudinal *Satisfacción laboral*”



Fuente: Elaboración propia, 2014.

4.3 Prueba de hipótesis

1ra. Hipótesis

Existe una actitud desfavorable de los trabajadores hacia la capacitación que les brinda su institución.

Para contar con un valor de referencia para probar la hipótesis, se procedió a calcular el total de puntos a obtener por trabajador en el cuestionario aplicado, siendo el puntaje máximo de 140 puntos, por lo que se calculó la media el cual fue de 80 puntos.

Máximo de puntos a obtener en el cuestionario	Actitud favorable	Actitud desfavorable
140	Igual o mayor a 80 puntos	Igual o menor a 79.99 puntos

H_0 El promedio de calificación del cuestionario es menor a 80 puntos.

H_a El promedio de calificación del cuestionario es mayor o igual a 80 puntos.

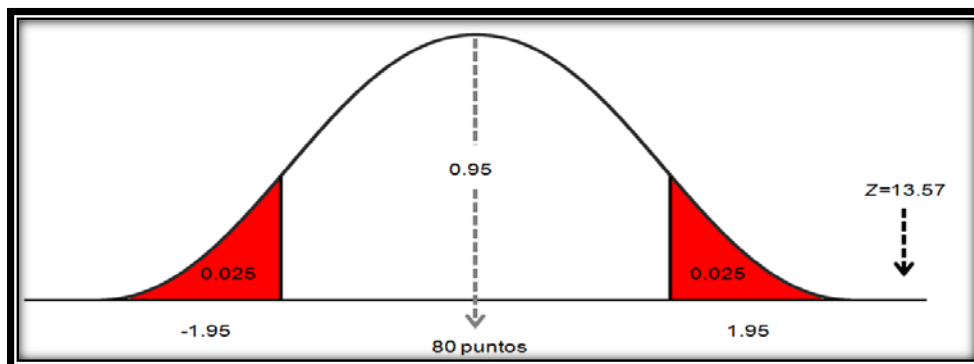
$H_0 : \mu < 80$ Puntos

$H_a : \mu \geq 80$ Puntos

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Intervalos de nivel de significancia:

Intervalos		
Nivel de confianza	95%	
Z	1.95996	
Intervalo	-1.95996	1.95996
μ Promedio	80 puntos	
\bar{X} Media	94.36	
σ Desviación estándar	12.5213	
n Población	140	
σ Desviación estándar tipificada	1.0582	
Z Adimensional	13.571	



Resultado: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, en virtud de que los resultados obtenidos en el cuestionario mostraron actitud favorable hacia la capacitación.

2da. Hipótesis

El compromiso organizacional, la inserción laboral y la satisfacción laboral son dimensiones que influyen en las actitudes de los trabajadores.

H₀ Existe correlación entre las dimensiones compromiso organizacional, inserción laboral y satisfacción laboral.

H_a No existe correlación entre las dimensiones compromiso organizacional, inserción laboral y satisfacción laboral.

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Tabla 18
“Matriz de correlación entre dimensiones”

Correlaciones				
		Dimensión Compromiso Organizacional	Dimensión Inserción laboral	Dimensión Satisfacción laboral
Dimensión Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	.357**	.523**
	Sig. (bilateral)	.000	.488	.788
	N	140	140	140
Dimensión Inserción laboral	Correlación de Pearson	.357**	1	.591*
	Sig. (bilateral)	.662	.000	.126
	N	140	140	140
Dimensión Satisfacción laboral	Correlación de	.523**	.591*	1
	Sig. (bilateral)	.939	.735	.000
	N	140	140	140

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Resultado: La matriz de correlación presenta el coeficiente de Pearson y arroja una significancia entre las dimensiones de .357, .523 y .591, y de acuerdo a la regla decisiva, las tres significancias son mayores a 0.05., es decir, no existe correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional, inserción laboral e involucramiento hacia su trabajo, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa.

4.4 Contrastes estadísticos

A partir de los resultados obtenidos, se consideró la elaboración de contrastes entre variables con X^2 (Chi cuadrada) y ANOVA¹³, con el fin de enriquecer la estadística inferencial. A continuación, se presentan los que el investigador consideró atractivos para analizar.

1) ¿Existe diferencia significativa en el ítem 22 con respecto a la antigüedad laboral?

Tabla 19
“Prueba de análisis de varianza:
ítem 22 respecto a la antigüedad laboral”

ANOVA de un factor					
Me molesta el hecho de que me envíen de forma obligatoria a capacitarme.					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	18.564	23	.807	.470	.980
Intra-grupos	199.008	116	1.716		
Total	217.571	139			

Fuente: Elaboración propia, 2014.

El resultado del análisis de varianza prueba que no existe diferencia significativa entre la antigüedad laboral de los trabajadores y su actitud hacia la capacitación obligatoria al haberse obtenido una significancia de 0.980 (98%).

¹³ Analysis of Variance

2) ¿Existe diferencia significativa en la dimensión involucramiento hacia su trabajo con respecto al puesto?

Tabla 20
“Prueba de análisis de varianza: dimensión *Involucramiento hacia su trabajo* en relación al tipo de puesto”

ANOVA de un factor					
Me molesta el hecho de que me envíen de forma obligatoria a capacitarme.					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5.971	1	5.971	3.894	.050
Intra-grupos	211.601	138	1.533		
Total	217.571	139			

Fuente: Elaboración propia, 2014.

El resultado del análisis de varianza prueba que sí existe diferencia significativa en la dimensión involucramiento hacia su trabajo con relación al tipo de puesto, de acuerdo a la significancia 0.050, lo que da muestra que existe diferencia significativa entre ambos grupos.

Para confirmar esta tabla se dividió el archivo (base de datos), para que el programa SPSS organizara los dos grupos: jefes de área y operativos, con la variable *involucramiento hacia su trabajo*.

Tabla 21
“Estadísticos descriptivos: puesto jefe de área en relación con el Involucramiento hacia su trabajo”

Descriptivos					
Puesto = Jefe de Área					
Estadísticos descriptivos ^a					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Dimensión Involucramiento hacia su trabajo	38	12	24	18.55	2.575
N válido (según lista)	38				
a. Puesto = Jefe de Área					

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Tabla 22
“Estadísticos descriptivos: puesto operativo en relación con el Involucramiento hacia su trabajo”

Descriptivos					
Puesto = Operativo					
Estadísticos descriptivos ^a					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Dimensión Involucramiento hacia su trabajo	102	9	25	17.69	2.721
N válido (según lista)	102				
a. Puesto = Operativo					

Fuente: Elaboración propia, 2014.

En las tablas 20 y 21 se demuestra que los grupos de tipo de puesto sí son diferentes al considerar el valor medio de ambos: jefes de área con un 18.55% y los operativos con un 17.69%.

3) ¿Existe diferencia significativa en el ítem 25 con respecto a la antigüedad laboral?

Tabla 23
**“Prueba de análisis de varianza:
 ítem 25 respecto a la antigüedad laboral”**

ANOVA de un factor					
Sé que en la capacitación desarrollaré nuevas habilidades y destrezas como trabajador.					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	10.117	23	.440	.491	.975
Intra-grupos	104.019	116	.897		
Total	114.136	139			

Fuente: Elaboración propia, 2014.

El resultado del análisis de varianza prueba que no existe diferencia significativa en la antigüedad laboral con respecto a la opinión de los trabajadores de que con la capacitación desarrollan nuevas habilidades y destrezas, la prueba ANOVA refleja una significancia de 0.975 (97.5%).

4) ¿Existe diferencia significativa en el ítem 14 (Mi organización nos envía a todos de manera equitativa a capacitarnos) con respecto al tipo de puesto?

Tabla 24
**“Prueba de análisis de varianza:
 ítem 14 respecto al tipo de puesto”**

ANOVA de un factor					
Mi organización nos envía a todos de manera equitativa a capacitarnos.					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2.320	1	2.320	1.335	.250
Intra-grupos	239.816	138	1.738		
Total	242.136	139			

Fuente: Elaboración propia, 2014.

El resultado del análisis de varianza prueba que no existe diferencia significativa en el tipo de puesto de los trabajadores con respecto a la opinión de que la organización los envía a todos a capacitación por igual. La prueba ANOVA refleja una significancia del 0.250 (25%).

5) ¿Existe diferencia significativa en el estado civil de los trabajadores respecto a la disposición que tienen de invertir su tiempo libre en capacitaciones?

Tabla 25
“Prueba de análisis de varianza:
ítem 13 respecto al estado civil”

Tabla de contingencia Estado civil * Estoy dispuesto a invertir mi tiempo personal para desarrollar mis habilidades profesionales a través de la capacitación.							
		Estoy dispuesto a invertir mi tiempo personal para desarrollar mis habilidades profesionales a través de la capacitación.					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Estado civil	Casado	1	7	9	19	29	65
	Soltero	0	8	12	23	32	75
Total		1	15	21	42	61	140

Fuente: Elaboración propia, 2014.

En la tabla de contingencia 24 se procedió a dividir los datos por grupo, donde se muestra un 46% de personas casadas (65 personas) y un 54% de solteros (75 personas), así como las opiniones que manifestaron al contestar la encuesta.

Tabla 26
“Prueba Chi-cuadrado”

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.316 ^a	4	.859
Razón de verosimilitudes	1.697	4	.791
Asociación lineal por lineal	.002	1	.968
N de casos válidos	140		

a. 2 casillas (20.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .46.

La prueba X^2 da cuenta de que no existe diferencia significativa al mostrar un 85.9% (0.859), lo cual indica que no existe diferencia entre ambos grupos.

4.5 *Análisis y Discusión de resultados*

Toda vez que se obtuvo la evidencia arrojada del cuestionario aplicado a los trabajadores, se procedió a una reflexión en donde se diera cuenta de la lectura e interpretación de los resultados reflejados en la estadística descriptiva e inferencial, para buscar las respuestas a las preguntas que dieron pie a esta investigación.

❖ De las dimensiones:

La dimensión de compromiso organizacional se definió en esta investigación como la relación de aceptación que trabajador e institución tienen, puesto que en ella existen componentes de carácter cognitivo, emotivo y conductual, Baron y Byrne (2005, pp. 121-164) refieren en sus estudios que las actitudes están en el individuo y se encuentran implícitas en sus procesos cognitivos y emotivos, mismos que se anteponen en el ambiente y le permiten adaptarse e integrarse a grupos sociales. Los resultados presentados en este rubro de compromiso fueron relativamente positivos con un 55% en la opción de acuerdo, el 41% se mostraron neutrales o indiferentes ante el compromiso organizacional y solamente el 4% se revelaron en desacuerdo. Por otro lado, se tiene presente que la actitud posee funciones de conocimiento, adaptación, expresión y de ego defensiva, por lo que ésta última se desarrolla para la defensa del individuo hacia ciertos objetos que se perciben como amenazas, por lo que tiende a presentarse una actitud negativa (Baron y Byrne, 2005: pp. 121-164)

A diferencia del compromiso organizacional, la inserción laboral es cuando el trabajador se siente parte de la organización, espera reconocimiento y logra empatar algunos de sus objetivos personales a los institucionales. El cuestionario reflejó que poco más de la mitad de la muestra (61%), a quienes se les aplicó el instrumento, tienen una actitud positiva hacia esa dimensión, afirmación que coincide con lo establecido por Baron y Byrne (2005, pp. 121-164),

quienes señalan que las actitudes le permiten al individuo pensar y hacer lo más parecido al grupo social al que pertenece, para lograr una adaptación así como mostrar funciones expresivas en donde el individuo revela su identidad.

Previamente en esta investigación, se definió que la dimensión de involucramiento hacia su trabajo es la decisión libre del trabajador para realizar o no sus actividades sabiendo que de ello depende su productividad laboral, esta dimensión está ligada al optimismo que la propia institución genera en pro de dicho involucramiento. La manifestación de los trabajadores en sus cuestionarios expuso que el 87% tienen actitud positiva en el involucramiento en su trabajo, mientras que en la dimensión de optimismo reflejaron un 72% de actitud favorable, lo que nos permite ver que manifestaron una tendencia favorable para ambas dimensiones. Santos y Stuart (2003) aseguran que el proporcionar un ambiente laboral agradable y buenas prácticas así como brindar capacitaciones eficaces a los trabajadores, tendrán como resultado un estímulo profesional y los incitará a cambiar su comportamiento en la organización.

Díaz (1998) plantea que el rendimiento de los trabajadores es sus respectivas áreas hoy día, no sólo depende de su capacidad fisiológica y psicológica, sino de su propia satisfacción, la cual está íntimamente ligada a la manera y forma en que se le trata en su área laboral. Durante el análisis de los datos de la presente investigación, la dimensión de satisfacción laboral mostró resultados altamente favorables al obtenerse el mayor porcentaje de todas las dimensiones con un 92% de actitud positiva. Chiavenato (1993) afirma que los trabajadores, a través del proceso de capacitación, adquieren conocimientos, habilidades y actitudes, al mismo tiempo que orienta a los empleados al desempeño de su cargo o visualizarse en un cargo futuro. Del mismo modo, siguiendo la línea de actitudes, Ansa y Acosta, 2008; Davis, Keith y J. Newstrom, 2001; Davis Keith y J. Newstrom, 2003, pp. 243-272) un trabajador con un alto nivel de satisfacción genera actitudes positivas hacia su trabajo.

❖ De las preguntas de investigación:

El primer cuestionamiento que se ostentó fue para saber las actitudes de los trabajadores hacia la capacitación y determinar si éstas son favorables o desfavorables. Los resultados obtenidos nos indican que más de la mitad de los trabajadores obtuvieron una puntuación media de 96 puntos cuando el máximo de puntos a obtener fue de 140, esto es una diferencia de 44 puntos para alcanzar el máximo de una actitud positiva.

El segundo cuestionamiento buscó determinar las dimensiones que influyen en los trabajadores para basar su actitud, ya sea hacia un enfoque positivo o negativo. De acuerdo a las dimensiones que se construyeron a partir de las entrevistas que se dieron durante esta investigación, se observó que basado en los porcentajes obtenidos al responder sus cuestionarios, los trabajadores consideran que la satisfacción laboral es el principal objeto de actitud positiva, puesto que esta dimensión obtuvo el 92%. En lo que respecta al involucramiento hacia su trabajo, éste representó un 87%, mientras que el optimismo que encuentran en las capacitaciones se reflejó en los resultados con un 72%, la dimensión de inserción laboral quedó manifestada en un 61% y finalmente el compromiso organizacional en 52%.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1 *Conclusión final*

A través de los resultados obtenidos en esta investigación, se pretende enunciar a nivel de conclusión los descubrimientos más significativos.

En primer lugar, es menester destacar que la capacitación del personal debe responder a las situaciones reales que se viven cotidianamente en el aspecto laboral. Muy probablemente los trabajadores comenzarán a participar de manera más comprometida, y seguramente se sentirán más identificados con la institución; de tal suerte que se forme una sinergia en donde la institución realice cambios y mejoras en sus propios procesos de trabajo para preparar actividades formativas constantes a través de la capacitación.

Parte medular de los hallazgos identificados en esta investigación fue que los trabajadores en su gran mayoría manifestaron en los cuestionarios aplicados que sus actitudes son favorables ante la capacitación y denotan que a través de ésta pueden tener un mayor grado de identificación y compromiso con la Institución. En un preámbulo a la investigación que se realizó, se consideró que una actitud es un cuadro de referencia que tiene consecuencias vitales para el contexto laboral y está sujeta a los cambios y al ambiente laboral que se vive en la Institución, es decir, el comportamiento del trabajador está íntimamente ligado a las situaciones que se presentan en el quehacer cotidiano.

Por esta razón, este trabajo no omitirá el hecho de observar que si bien es cierto que los números son la parte cuantitativa de este trabajo, también existe una parte subjetiva que los trabajadores mostraron a través de sus propios cuestionarios, y no necesariamente en las puntuaciones que ofrecieron hacia cada tópico que se les mencionó; sino que de manera escrita en sus redacciones, en la sección de comentarios abiertos, dejaron notar que hay discrepancias entre lo que calificaron y lo que realmente piensan. Por ejemplo, los mismos trabajadores consideran que el ambiente en el que se lleva a cabo la capacitación es en algunos casos complicado por las cuestiones de carga excesiva de trabajo, condiciones de traslado y temas que no necesariamente aplica para su desempeño profesional, y una de las situaciones más relevantes: el desgaste por la propia exigencia de trabajo que no sólo es física, sino mental y psicológica.

Estas observaciones enriquecieron y dieron cuenta a la parte cualitativa de la investigación al mostrar, tanto al investigador como al lector, que el trabajador puede presentar juicios favorables hacia un objeto, tal vez sólo por conservar su *statu quo* o simplemente por no sufrir un desgaste emocional y físico al expresar su verdadero sentir con respecto a la Institución. La percepción de los trabajadores ante la capacitación dista un tanto de los propios resultados que obtuvieron en sus cuestionarios, no sólo por los comentarios que pudieron escribir libremente, sino por la cantidad de comentarios que se hicieron al investigador durante las entrevistas previas que se realizaron. Ahí expresan y manifiestan el temor de ser afectados por revelar lo que en realidad piensan respecto a la encuesta que se les hizo, además de que surgen inquietudes, ya que pudiese haber algún tipo de represalias a nivel laboral.

Finalmente, y a manera de conclusión, se deja la evidencia suficiente en esta investigación de que las actitudes en los trabajadores van de la mano con su comportamiento, al igual que las cuestiones de eficiencia y eficacia en el mismo. Por ello, la importancia de abrir camino en el ámbito psicológico de las personas para un mejor rendimiento laboral, social y personal.

5.2 Propuestas

El trabajo en el tema de las actitudes previo y posterior a una capacitación es vital para los entornos de formación del personal en las organizaciones. Esto se logrará a partir de la creación de un contexto socio-emotivo necesario para hacer efectivo el proceso de aprendizaje durante la capacitación y mejorar las actitudes de trabajadores hacia su contexto laboral. Conforme a las evidencias encontradas, se propone lo siguiente:

1º. Realizar nuevamente este ejercicio de encuestas acerca de las actitudes a los trabajadores y, basado en los resultados, elaborar programas de capacitación en cambio de actitudes y motivación.

2º. Que se lleve a cabo un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal de la Institución y ofrecerles una capacitación adecuada a sus necesidades, de manera que se pueda proporcionar un seguimiento puntual a su cumplimiento.

3º. A partir de las condiciones de trabajo que se observaron, se aconseja realizar un diagnóstico de los espacios físicos, ya que éstos son importantes en el desarrollo de actividades, y se recomienda revisar los recursos tecnológicos con los que se cuenta en la Institución. De manera paralela, es crucial contemplar la buena iluminación en las áreas de trabajo, así como la ergonomía en los bienes muebles, para facilitar un mejor desempeño de los trabajadores.

4º. Dadas las exigencias laborales y el poco descanso, se deja abierta la posibilidad a una investigación sobre el tema de distrés laboral, las condiciones y exigencias de trabajo y el síndrome de burnout. Éstos dos últimos podrían trabajarse a nivel profesional con un equipo multidisciplinario, en donde se observe al trabajador de manera integral, cubriendo la triada física, cognitiva y conductual.

5.3 Limitaciones del estudio

Dentro del proceso natural de cada investigación existen una serie de vicisitudes que obstaculizan la ejecución de todo proyecto, sin embargo, todo este bagaje de situaciones muestra un aprendizaje significativo que permite adquirir la experiencia suficiente para las siguientes investigaciones y mejor aun, el aprendizaje y observancia de aquellos investigadores que comienzan a dar sus primeros pasos en el enriquecedor mundo de la investigación. Por consiguiente, y pensando en todos ellos, en esta sección se explicarán de manera breve las tres limitaciones principales con las que se enfrentó el investigador.

En primer lugar, y siendo la limitación de mayor impacto, se encuentra el hecho de que el investigador fuese parte de la plantilla activa de la institución, hecho que puede ser un arma de doble filo debido a los dos roles que se ejecutan al mismo tiempo: *investigador* y *compañero de trabajo*. En un principio se pensó que las respuestas serían más sinceras por parte de los trabajadores, pues entre ellos y el investigador existía un vínculo amistoso; sin embargo, los resultados revelaron algo completamente distinto. Al saber que sus testimonios quedaban registrados, los empleados omitieron su verdadera opinión con respecto a las condiciones laborales reales, o al menos eso revelan ambas las secciones de los resultados y los comentarios.

En segundo lugar, el cansancio de los empleados al momento de la aplicación del instrumento fue algo que no se tenía previsto y, por consiguiente, perfiló como una limitante importante de la investigación. Las entrevistas iniciales y la aplicación del instrumento se realizaron en las oficinas de los trabajadores, pero los horarios no siempre fueron habituales, es decir, el 70 % de las encuestas se aplicó en horarios nocturnos y de madrugada, lo que evidentemente dejaba ver un cansancio en ellos a pesar de estar en sus jornadas habituales.

En tercer lugar, es importante como investigador saber el contexto en el que se está realizando el estudio, pues al ser una investigación de carácter cualitativo y cuantitativo es complejo hacer la vinculación de ambos resultados, ya que el rubro cualitativo posee una gran carga subjetiva implícita. Por dicha razón, el investigador recurrió a su vasta experiencia y conocimiento de las características propias de la Institución para poder dar una respuesta lo suficientemente sólida a los cuestionamientos planteados desde un inicio en este proyecto.

Por último, no se omite mencionar que fue difícil buscar una organización con características similares a las de la organización para la aplicación del cuestionario, debido a que la institución donde se realizó la investigación es muy peculiar en sus características y contexto laboral. No obstante, valió la pena la búsqueda de ésta para aplicar el pilotaje y de este modo no contaminar a la población final. Además de este beneficio, se logró obtener la validez y confiabilidad del instrumento, lo que da una solvencia científica y empírica, y como consecuencia brinda un soporte fiable a los lectores de este trabajo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. PDF. New York: Prentice Hall.
- Alles, M. (2006). "Dirección estratégica recursos humanos". PDF. *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias* (1ª. ed., 2ª. reimp.) México: Ediciones Granica, S.A.
- Ansa, P., Marysol & Acosta, A. (2008). "La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el núcleo humanístico de la Universidad del Zulia". *Revista de Ciencias Sociales*, 9 (4), 541-549. Zulia, Venezuela: Universidad del Zulia Venezuela.
- Avendaño, F., Campos, C., Sánchez, R., & Moreno, J. (2010). "Actitud en el trabajo, base del desempeño". PDF. *Revista Internacional: La Nueva Gestión Organizacional*. (10), 128-130.
- Baron, R. A. & Byrne, D. (2005). "Actitudes: evaluar el mundo social" *Psicología Social*, (10ª. ed., pp. 121-164). Madrid: Pearson-McGraw Hill.
- Bernard, J. L. (1985). "Hacia un modelo andragógico en el campo de la educación de adultos". PDF. *Revista de Andragogía*, No. 3. Instia, (pp. 4). Caracas, Venezuela.
- Blanch, J.M. (1996). "Psicología social del trabajo". *Psicología social aplicada*. (3ª. ed., pp. 85-120). Madrid: McGraw Hill Interamericana de España.
- Burr, R. (1993). *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal*. México: Diana.
- Byars, L. LI., & Rue, L.W. (1997). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Mosby-Doyma Libros Irwin.

- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la administración de personal*. (5ª. ed.) México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). "Implicaciones de la Teoría de las Relaciones Humanas: La importancia de los grupos". *Introducción a la Teoría General de la Administración* (3ª. ed., pp. 501-547). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Chiavenato, I. (2011). "Capacitación y Desarrollo de Personal". *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9ª. ed., pp. 316-346). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A de C.V.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). "Actitudes de los empleados y sus efecto". *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª. ed., pp. 243-272). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Diccionario Online, D. (2014). "Definición de Actitud". *DEFINICIONA. Definición, historia y etimología de las palabras*. Recuperado.
- Díaz, L. (1998). "Psicología del trabajo y las organizaciones. Concepto, historia y método" PDF. *Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional, Universidad de La Laguna*. San Cristobal, España.
- Fazio, R. (1992). "Multiple processes by which attitudes guide behavior: The MODE model as an integrative framework". In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 23, pp. 75–109).
- Fernández, N. (2001). "Andragogía. Su ubicación en la educación continua". PDF. Universidad Nacional Autónoma de México, *Dirección de Educación Continua*. Jul, 2010.
- Friedman, G, & Naville, P (1963). *Tratado de sociología del trabajo*, Vol. 1, ISBN 9681620062, 9789681620066, México: Fondo de Cultura Económica.

- Grados, J. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México, D.F.: Editorial Trillas.
- Guzmán, Amaro (1981). *Administración de personal*. México, D.F.: Editorial Limusa Wiley.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). "Selección de la Muestra". *Metodología de la Investigación* (3ª. ed., pp. 304-305; 326; 354-355; 367; 455; 566-567; 602-603; 616-617). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2005). "Capítulo 5. Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa". *Metodología de la Investigación* (5ª. ed., pp. 3-21). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huerta, J. (2008). "Actitudes humanas y actitudes sociales". PDF. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales*. Editorial: Imserso. Madrid, España
- Kanungo, R. (1979). "The concepts of alienation and involvement". PDF. Revisited, *Psychological Bulletin*, Vol. 86, (1), (pp. 119-138). Impreso.
- Kerlinger, F. (1988). "Investigación del comportamiento", 2ª. ed. (pp. 30-47). México: McGraw-Hill.
- Klineberg, O. (1992). "Actitudes y Opiniones". *Psicología Social* (1ª. ed., 10ª. reimp., pp. 451-452). México: Fondo de Cultura Económica.
- Kraus, J. (1995): "Attitudes and the prediction of behavior. A meta-analysis of the empirical literature". PDF. *Personality and psychology bulletin*, 21 (1): 58-75.
- Küppers, V. (2005). "La gestión de la actitud". Revista Capital humano, 184, 90-94. *Universidad Internacional de Cataluña y Socio de Motio*.

- Lawes, A. (1996). "Training for the Change". PDF. *Head of Professional Development*, (17) (29-31). Base de Datos: Emerald.
- López-Yarto, L. (2006). *Dinámica de grupos. 50 años después*. PDF. *Universidad Comillas*. (1ª. ed., 8ª. reimp.). Bilbao, España: Desclée De Brouwer.
- Marx, C. (1975). "El Capital, proceso de trabajo y proceso de valoración", Tomo I, Vol. 1. México: Editorial Siglo XXI.
- Matamoros, A. (1994). *Programa de capacitación orientado a las pequeñas organizaciones restauranteras de la ciudad de Puebla*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad de las Américas-Puebla. Cholula, Puebla. México.
- Morales, F. (1999). "Componentes de las Actitudes". *Psicología Social*, (Reimp., ed.). Madrid España: McGraw-Hill.
- Morris, C. (1992). "Psicología Social". *Psicología: Un Nuevo Enfoque* (7ª. ed., pp. 646-651). México: Prentis Hall Hispanoamericana, S.A.
- Morris, C. (1992) "Psicología: un nuevo enfoque". Editorial: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Moyado, S. (2006). "Marco Teórico: El estado de arte en la gestión del conocimiento". PDF. *La importancia de la gestión del conocimiento en el servicio Civil de carrera de la cámara de Senadores para el aprendizaje organizacional*. Instituto de Estudios Superiores en Administración Pública. *Tesis Grado De Doctora En Administración Pública*, (Sep. 2006, pp. 50-97).
- Nadelsticher, A. (1983). "Cuestionarios de Opción Múltiple". *Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple* (ed., pp. 53-80). México: Instituto Nacional de Ciencias Penales.

- Nadelsticher, A. (1983). "Método de Rangos Sumarizados de Likerd". *Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple* (ed., pp. 19-35). México: Instituto Nacional de Ciencias Penales.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). "Teoría de la Creación del Conocimiento Organizacional". *La organización creadora de conocimiento: Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. (1ª. ed., pp. 61-103). México: Oxford University Press.
- Ortego, M., López, S. & Álvarez, M. (2011). "Tema 4. Las Actitudes". PDF. *Ciencias Psicosociales I. Open Course Ware*. Cantabria, España: Universidad de Cantabria.
- Ovejero, A. (1998). "Las relaciones humanas: Psicología social teórica y aplicada". Edición 2, Editor Biblioteca Nueva.
- Peiró, J. (1987): *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.
- Pine, G., & Innis, G. (1987). "Cultural and Individual Work Values". PDF. *Journal of Employment Counseling*, Vol. 26, (3), (pp. 279-285).
- Regan, D. T., & Fazio, R. H. (1977). "On the consistency between attitudes and behavior: Look to the method of attitude formation". *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 38–45.
- Reyes, A. (1970). "Objetivos y funciones del departamento de recursos humanos". PDF. *Administración de Personal*. Vol. 1, (pp. 32-36). México: Editorial Limusa.
- Robbins, S. (2004). "Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones". (8ª. ed.). México, D.F.: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

- Robbins, S. (2004). "Fundamentos del Comportamiento Individual".
Comportamiento organizacional (10ª. ed., pp. 40-87). México: Prentis Hall
Incorporation.
- Robbins, S. (2004). "Valores, Actitudes y Satisfacción en el Trabajo".
Comportamiento organizacional: Conceptos, Controversias, Aplicaciones,
(10ª. ed., pp. 40-87). México: Prentis Hall Incorporation.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). "Cómo Entender el Comportamiento Individual.
Administración (10ª. ed., Vol. 10, pp. 90-117; 280-311). México: Pearson
Education, Inc.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). "Responsabilidad Social y Ética Administrativa".
Administración (10ª. ed., Vol. 10, pp. 90-117). México: Editorial Pearson
Education, Inc.
- Rodríguez, A. (1976). "Psicología Social. México". Editorial: Trillas.
- Rodríguez, J. (1999). "Capacitación y Desarrollo de Personal". *Administración
moderna de personal* (4ª. ed., 1ª. reimp., Vol. 4, pp. 239-300). México:
Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales, S.A. de C.V.
- Santos Amalia y Stuart Mark (2003). "*Employee perceptions and their influence on
training effectiveness*" Royal Botanic Gardens, Kew y Universidad de
Leeds. *Revista del manejo de Recursos Humanos*, Vol. 13 Número I,
2003: 27-45.
- Santos, A. & Stuart, M. (2003). "Employee perceptions and their influence on
training effectiveness". PDF. *Revista del Manejo de Recursos Humanos*,
Vol. 13 (1), 27-30.
- Sanz, F., & Lancho, J. (2008). "Fundamentos de la educación de personas
adultas". Ministerio de Educación, *Instituto de tecnologías educativas*.

- Senge, P., Robberts, C., Ross, R., Smith, B., & Kleiner, A. (2009). "Aprendizaje en Equipo". *La Quinta Disciplina en la Práctica: Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje*. (1ª. ed., 3ª. reimp., pp. 363-455). Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Senge, P., Robberts, C., Ross, R., Smith, B., & Kleiner, A. (2009). "Aplicaciones Prácticas". *La Quinta Disciplina en la Práctica: Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje*. (1ª. ed., 3ª. reimp., pp. 459-516). Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- STPS, (2008). NORMA Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, *Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo*. PDF. Secretaría del Trabajo y Prevención Social.
- Ubaldo, S. (2009). "Desarrollo histórico del término andragogía". PDF. *Fundamentos*. Dirección de Desarrollo Académico en colaboración con la Dirección de Desarrollo e Innovación Curricular y la Coordinación de Diseño Curricular. *Universidad del Valle de México*, (1ª. ed., pp. 9-16). México, D.F.
- UCECA, (1979). "Guía Técnica para la Detección de necesidades de capacitación y adiestramiento en la pequeña y mediana empresa". La UCECA está subordinada a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- Werther, W., & Keith, D. (2007). "Administración de Personal y Recursos Humanos". (3ª. ed.). México: McGraw-Hill México.
- Vallejo, G. (2011). *Las actitudes interferentes hacia el aprendizaje y su corrección: una propuesta desde la Pedagogía*. PDF. Facultad de Ciencias Médicas. Santiago de Cuba, Cuba.
- Vuotto, M. (1998). "La capacitación en las empresas: Un ejercicio de investigación". PDF. *Centro de Estudios de Sociología del trabajo*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas, *Instituto de Investigaciones Administrativas*. N°15, 5-7; 18.

- Yan Li Chun & Ming Li Wei (2010). "An Investigation of employee attitudes towards training effectiveness". *School of AdministrationGuangdong Polytechnic Normal University, P.R.China and School of Business AdministrationSouth China University of Technology, P.R.China*, (pp. 819-820; 822).
- Yeung, A., Ulrich, O., Nason, S., & Glinkov, M.A. (2000). Capítulo 7 "Las capacidades de aprendizaje en la organización: cómo aprender a generar y difundir ideas con impacto". PDF. Un plano para los arquitectos del aprendizaje, (p. 146). Editorial: Oxford University Press, 2000.
- Young, K. (1974). "Fundamentos y Mecanismos de la Personalidad". *Psicología Social* (2ª. ed., Vol. 12, p. 153). Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.

VII. ANEXOS

Anexo 1-A, Cuestionario piloto (anverso).

#	Ítems	1	2	3	4	5
1	La organización me envía a cursos de capacitación continuamente.					
2	Los temas de la capacitación tienen relación directa con mis actividades laborales.					
3	Con la capacitación fortalezco los conocimientos que tengo.					
4	La capacitación desarrolla mis habilidades personales.					
5	Los temas de capacitación contribuyen a mi desarrollo profesional.					
6	Me siento estimulado cuando sé que acudiré a una capacitación.					
7	Cuando concluye una capacitación, regreso optimista a mi área de trabajo.					
8	Mi desempeño en el trabajo mejorará a partir de mi capacitación.					
9	Cuando propongo nuevas formas de agilizar mi proceso de trabajo, de acuerdo a lo que he aprendido en la capacitación, soy objeto de burlas por parte de mis compañeros de trabajo.					
10	Siento frustración como trabajador, por no ser capacitado.					
11	Valoro la capacitación que me ofrece la organización.					
12	Tomar cursos de capacitación es indispensable para mí.					
13	Estoy dispuesto a invertir mi tiempo personal para desarrollar mis habilidades profesionales a través de la capacitación.					
14	Mi organización nos envía a todos de manera equitativa a capacitarnos.					
15	Me interesa recibir capacitación o talleres con temas relacionados a mi desarrollo como persona.					
16	Es complicado recibir capacitación, en virtud de que mi carga de trabajo se acumula por el tiempo que invierto.					
17	Me siento estimulado a realizar un esfuerzo en mi actividad laboral, cuando termino una capacitación.					
18	Se da un seguimiento a la capacitación que recibo (es decir, alguien se encarga de verificar que se apliquen los conocimientos adquiridos en el trabajo cotidiano).					
19	Se considera mi opinión, para proponer los cursos de capacitación que me interesa recibir.					
20	Cuando recibo capacitación me gusta conocer personas.					
21	Dentro de un curso de capacitación soy respetuoso de las opiniones diferentes a la mía.					
22	Me molesta el hecho de que me envíen de forma obligatoria a capacitarme.					
23	Considero que mis compañeros me envían por ir a capacitación un número mayor de veces que ellos.					
24	Siento rivalidad de parte de mis compañeros cuando no se les envía a capacitación.					
25	Sé que en la capacitación desarrollaré nuevas habilidades y destrezas como trabajador.					
26	Mi optimismo después de la capacitación que recibí es fugaz.					
27	Cuando me capacitan, regreso a mis actividades de trabajo con un ímpetu de compartir a mis compañeros lo aprendido.					

Anexo 1-B, Cuestionario piloto (reverso).



Escala de actitudes hacia la capacitación



Los siguientes datos siguen siendo para fines de investigación, por ello se respetará su anonimato, sin embargo, es necesario que conteste las preguntas de carácter meramente socio demográfico.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una el recuadro que a su juicio corresponde, o bien escriba los datos que se solicitan.

Fecha: _____

<i>Datos personales</i>	
1 Género	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
2 Edad	15 a 20 años <input type="checkbox"/> 26 a 30 años <input type="checkbox"/> 36 a 40 años <input type="checkbox"/> 46 a 50 años <input type="checkbox"/>
	20 a 25 años <input type="checkbox"/> 30 a 35 años <input type="checkbox"/> 41 a 45 años <input type="checkbox"/> Mayor a 51 años <input type="checkbox"/>
3 Estado civil	Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/>
4 Puesto	Operativo <input type="checkbox"/> Jefatura de Departamento <input type="checkbox"/>
	Jefatura de Área <input type="checkbox"/> Directivo <input type="checkbox"/>
5 Escolaridad	Básica (Primaria/Secundaria) <input type="checkbox"/> Superior (Universidad) <input type="checkbox"/>
	Media Superior (Preparatoria/Bachiller) <input type="checkbox"/> Posgrado (Maestría/Doctorado) <input type="checkbox"/>
6 Antigüedad en la organización	<input type="text"/>

Para efecto de estudio, su comentario es muy valioso, le agradecería exprese sus inquietudes generales y hacia el cuestionario en el siguiente espacio, nuevamente ***¡gracias!***

Anexo 2-A, Cuestionario final (anverso).

#	Preguntas	1	2	3	4	5
1	La organización me envía a cursos de capacitación continuamente.					
2	Los temas de la capacitación tienen relación directa con mis actividades laborales.					
3	Con la capacitación que recibo en mi organización, fortalezco los conocimientos que tengo.					
4	La capacitación desarrolla mis habilidades personales.					
5	Los temas de capacitación contribuyen a mi desarrollo profesional.					
6	Me siento estimulado cuando sé que acudiré a una capacitación.					
7	Cuando concluye una capacitación, regreso optimista a mi área de trabajo.					
8	Mi desempeño en el trabajo mejorará a partir de mi capacitación.					
9	Cuando propongo nuevas formas de agilizar mi proceso de trabajo, de acuerdo a lo que he aprendido en la capacitación, soy objeto de burlas por parte de mis compañeros de trabajo.					
10	Siento frustración como trabajador, cuando estoy sin acudir a capacitación.					
11	Valoro la capacitación que me ofrece la organización.					
12	Tomar cursos de capacitación es indispensable para mí.					
13	Estoy dispuesto a invertir mi tiempo personal para desarrollar mis habilidades profesionales a través de la capacitación.					
14	Mi organización nos envía a todos de manera equitativa a capacitarnos.					
15	Me interesa recibir capacitación o talleres con temas relacionados a mi desarrollo como persona.					
16	Es complicado recibir capacitación, en virtud de que mi carga de trabajo se acumula por el tiempo que invierto.					
17	Me siento estimulado a realizar un esfuerzo adicional en mi actividad laboral, cuando termino una capacitación.					
18	Se da un seguimiento a la capacitación que recibo (es decir, alguien se encarga de verificar que se apliquen los conocimientos adquiridos en el trabajo cotidiano).					
19	Se considera mi opinión, para proponer los cursos de capacitación que me interesa recibir.					
20	Cuando recibo capacitación me gusta conocer personas.					
21	Dentro de un curso de capacitación soy respetuoso de las opiniones diferentes a la mía.					
22	Me molesta el hecho de que me envíen de forma obligatoria a capacitarme.					
23	Considero que mis compañeros me envidian por ir un número mayor de veces a capacitación que ellos.					
24	Siento que hay rivalidad de parte de mis compañeros hacia mí, cuando no se les envía a capacitación.					
25	Sé que en la capacitación desarrollaré nuevas habilidades y destrezas como trabajador.					
26	Después de la capacitación que recibo, me siento optimista.					
27	Considero que es nulo el seguimiento posterior a la capacitación					
28	Cuando me capacitan, regreso a mis actividades de trabajo con un ímpetu de compartir a mis compañeros lo aprendido.					

Anexo 3, Clasificación actitudinal del Cuestionario final.

#	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Positiva/Negativa	Dimensión	Componente
1	La organización me envía a cursos de capacitación continuamente.	1	2	3	4	5	Positiva	Compromiso organizacional	Cognitivo y Conductual
2	Los temas de la capacitación tienen relación directa con mis actividades laborales.	1	2	3	4	5	Positiva	Involucramiento hacia su trabajo	Cognitivo
3	Con la capacitación que recibo en mi organización, fortalezo los conocimientos que tengo.	1	2	3	4	5	Positiva	Compromiso organizacional	Cognitivo
4	La capacitación desarrolla mis habilidades personales.	1	2	3	4	5	Positiva	Compromiso organizacional	Cognitivo y Emotivo
5	Los temas de capacitación contribuyen a mi desarrollo profesional.	1	2	3	4	5	Positiva	Satisfacción laboral	Cognitivo, Emotivo y Conductual
6	Me siento estimulado cuando sé que acudiré a una capacitación.	1	2	3	4	5	Positiva	Optimismo	Emotivo
7	Cuando concluye una capacitación, regreso optimista a mi área de trabajo.	1	2	3	4	5	Positiva	Optimismo	Emotivo
8	Mi desempeño en el trabajo mejorará a partir de mi capacitación.	1	2	3	4	5	Positiva	Trabajo por objetivos	Cognitivo y Conductual
9	Cuando propongo nuevas formas de agilizar mi proceso de trabajo, de acuerdo a lo que he aprendido en la capacitación, soy objeto de burlas por parte de mis compañeros de trabajo.	5	4	3	2	1	Negativa	Trabajo en equipo	Cognitivo, Emotivo y Conductual
10	Siento frustración como trabajador, cuando estoy sin acudir a capacitación.	5	4	3	2	1	Negativa	Inserción laboral	Emotivo
11	Valoro la capacitación que me ofrece la organización.	1	2	3	4	5	Positiva	Inserción laboral	Cognitivo y Conductual
12	Tomar cursos de capacitación es indispensable para mí.	1	2	3	4	5	Positiva	Satisfacción laboral	Cognitivo
13	Estoy dispuesto a invertir mi tiempo personal para desarrollar mis habilidades profesionales a través de la capacitación.	1	2	3	4	5	Positiva	Involucramiento hacia su trabajo	Cognitivo, Emotivo y Conductual
14	Mi organización nos envía a todos de manera equitativa a capacitarnos.	1	2	3	4	5	Positiva	Inserción laboral	Emotivo y Conductual
15	Me interesa recibir capacitación o talleres con temas relacionados a mi desarrollo como persona.	1	2	3	4	5	Positiva	Involucramiento hacia su trabajo	Cognitivo y Emotivo
16	Es complicado recibir capacitación, en virtud de que mi carga de trabajo se acumula por el tiempo que invierto.	5	4	3	2	1	Negativa	Compromiso organizacional	Cognitivo y Conductual
17	Me siento estimulado a realizar un esfuerzo adicional en mi actividad laboral, cuando termino una capacitación.	1	2	3	4	5	Positiva	Involucramiento hacia su trabajo	Emotivo y Conductual
18	Se da un seguimiento a la capacitación que recibo (es decir, alguien se encarga de verificar que se apliquen los conocimientos adquiridos en el trabajo cotidiano).	1	2	3	4	5	Positiva	Compromiso organizacional	Cognitivo
19	Se considera mi opinión, para proponer los cursos de capacitación que me interesa recibir.	1	2	3	4	5	Positiva	Inserción laboral	Cognitivo, Emotivo y Conductual
20	Cuando recibo capacitación me gusta conocer personas.	1	2	3	4	5	Positiva	Satisfacción laboral	Emotivo y Conductual
21	Dentro de un curso de capacitación soy respetuoso de las opiniones diferentes a la mía.	1	2	3	4	5	Positiva	Respeto	Emotivo
22	Me molesta el hecho de que me envíen de forma obligatoria a capacitarme.	5	4	3	2	1	Negativa	Involucramiento hacia su trabajo	Emotivo
23	Considero que mis compañeros me envidian por ir un número mayor de veces a capacitación que ellos.	1	2	3	4	5	Positiva	Compromiso organizacional	Emotivo
24	Siento que hay rivalidad de parte de mis compañeros hacia mí, cuando no se les envía a capacitación.	5	4	3	2	1	Negativa	Compromiso organizacional	Emotivo
25	Sé que en la capacitación desarrollaré nuevas habilidades y destrezas como trabajador.	1	2	3	4	5	Positiva	Satisfacción laboral	Cognitivo y Conductual
26	Después de la capacitación que recibo, me siento optimista.	1	2	3	4	5	Positiva	Satisfacción laboral	Emotivo
27	Considero que es nulo el seguimiento posterior a la capacitación	5	4	3	2	1	Negativa	Compromiso organizacional	Cognitivo y Emotivo
28	Cuando me capacitan, regreso a mis actividades de trabajo con un ímpetu de compartir a mis compañeros lo aprendido.	1	2	3	4	5	Positiva	Satisfacción laboral	Cognitivo, Emotivo y Conductual

Anexo 4-A, Matriz de recolección de datos (anverso).

Sujeto	Edad	Antigüedad Laboral	1. Femenino, 2. Masculino	1. Casado, 2. Soltero	1. Básica, 2. Media Superior, 3. Superior, 4. Posgrado	1. Jefe de Área, 2. Operativo	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9 (-)	item 10 (-)	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16 (-)	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22 (-)	item 23	item 24 (-)	item 25	item 26	item 27	item 28	TOTAL
S1	40	19	1	1	3	1	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	2	4	2	5	4	4	1	2	4	4	3	1	1	4	4	3	3	98
S2	40	10	1	1	3	1	3	5	3	4	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	4	2	1	1	4	4	3	3	101
S3	27	7	1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	117	
S4	39	6	1	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	4	5	4	1	3	3	3	1	1	1	5	3	5	3	102
S5	28	4	2	1	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	130
S6	33	4	2	2	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	4	5	3	5	4	1	1	1	1	3	5	1	1	1	3	3	1	3	82
S7	34	3	1	2	3	1	4	5	5	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	2	3	5	4	2	2	3	5	4	1	1	4	4	2	4	97
S8	30	7	1	2	4	1	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	1	5	5	4	1	1	5	5	1	1	1	5	3	5	5	100
S9	30	10	1	2	3	1	5	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	1	1	1	5	4	2	4	105
S10	35	6	1	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	2	1	1	5	4	3	5	108
S11	28	4	1	1	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	74	
S12	29	6	1	2	4	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	1	3	4	4	3	1	1	4	4	5	4	98
S13	25	1	1	2	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	2	1	1	4	5	2	4	110
S14	24	3	1	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	5	2	4	4	2	2	5	4	3	3	3	4	5	3	5	107	
S15	45	24	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	1	3	3	5	5	4	5	120
S16	29	3	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	5	1	1	1	5	5	1	5	111
S17	28	2	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	86
S18	24	1	1	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	5	3	2	2	5	4	1	1	1	4	3	4	3	87
S19	44	11	1	1	3	2	1	1	5	5	5	4	4	5	2	2	5	2	4	3	5	5	5	1	2	5	5	1	5	5	5	5	1	5	103
S20	49	21	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	5	3	1	5	5	5	2	5	114
S21	43	20	1	2	2	2	4	3	4	3	3	5	5	5	2	2	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	1	1	5	5	2	5	94
S22	23	1	1	2	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	3	1	4	1	1	1	3	4	1	4	93
S23	49	13	1	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	2	2	4	5	4	4	2	4	5	4	2	2	4	4	2	4	93
S24	30	4	1	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	2	4	3	5	3	4	3	3	4	5	2	4	4	2	3	2	87
S25	25	3	1	2	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	112	
S26	34	10	1	2	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	2	1	1	5	5	4	5	116
S27	45	24	1	2	2	1	3	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	4	3	4	4	5	3	3	1	4	5	3	1	1	5	5	1	5	102
S28	27	5	1	2	3	2	4	5	5	2	4	3	4	5	2	4	5	4	4	1	2	5	5	1	1	3	5	5	1	1	5	3	5	4	98
S29	30	10	1	2	4	1	5	3	3	2	4	3	1	3	4	5	5	3	3	1	3	5	3	5	1	5	5	3	3	4	3	1	1	3	90
S30	35	10	2	1	3	1	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	2	2	3	5	5	4	3	4	5	3	1	1	5	4	5	4	5	106
S31	35	8	2	1	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	1	1	1	5	5	1	5	111	
S32	45	24	1	2	2	1	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	109
S33	26	3	1	1	3	1	5	5	5	3	5	5	4	5	2	3	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	5	4	1	1	5	4	4	3	108
S34	34	9	1	1	3	1	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	5	1	1	4	4	4	4	1	1	3	2	1	3	82
S35	28	2	1	1	3	1	5	3	2	3	2	3	3	4	1	3	3	3	2	3	5	6	3	2	2	3	5	5	1	1	3	3	5	3	84
S36	22	1	1	2	3	1	3	5	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	6	3	3	4	4	5	2	2	1	3	3	3	4	95
S37	29	3	1	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	3	88
S38	41	4	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	3	5	4	4	2	5	3	3	5	5	1	1	1	4	5	3	5	108
S39	36	10	2	1	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	3	2	3	87	
S40	29	7	1	1	3	1	3	4	4	3	4	2	3	4	4	5	4	4	1	4	6	4	1	2	4	5	3	2	2	3	4	4	5	3	99
S41	35	8	1	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	78
S42	25	4	1	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	98
S43	44	18	2	1	3	2	3	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	1	3	4	4	2	4	5	5	1	1	1	5	4	1	4	101
S44	27	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	1	4	4	2	4	95
S45	32	1	1	1	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	2	3	5	5	4	2	5	6	5	1	4	4	5	3	1	1	5	4	3	3	105
S46	35	10	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	1	1	1	4	4	4	4	98
S47	25	1	1	2	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	5	5	2	3	3	3	5	3	5	3	5	2	1	1	5	5	3	5	108
S48	24	1	1	2	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	5	4	4	4	3	5	4	4	2	4	5	3	1	1	4	3	3	4	102
S49	53	11	2	1	3	2	1	1	1	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	1	5	2	4	1	3	5	5	1	1	1	5	5	1	3	91
S50	27	5	1	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	3	4	6	3	2	3	4	4	1	1	1	5	3	3	3	90
S51	25	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	5	3	4	2	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	85
S52	33	2	1	2	3	2	3	5	4	4	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	3	5	3	1	5	5	1	1	1	5	5	1	5	106	
S53	30	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
S54	51	9	1																																

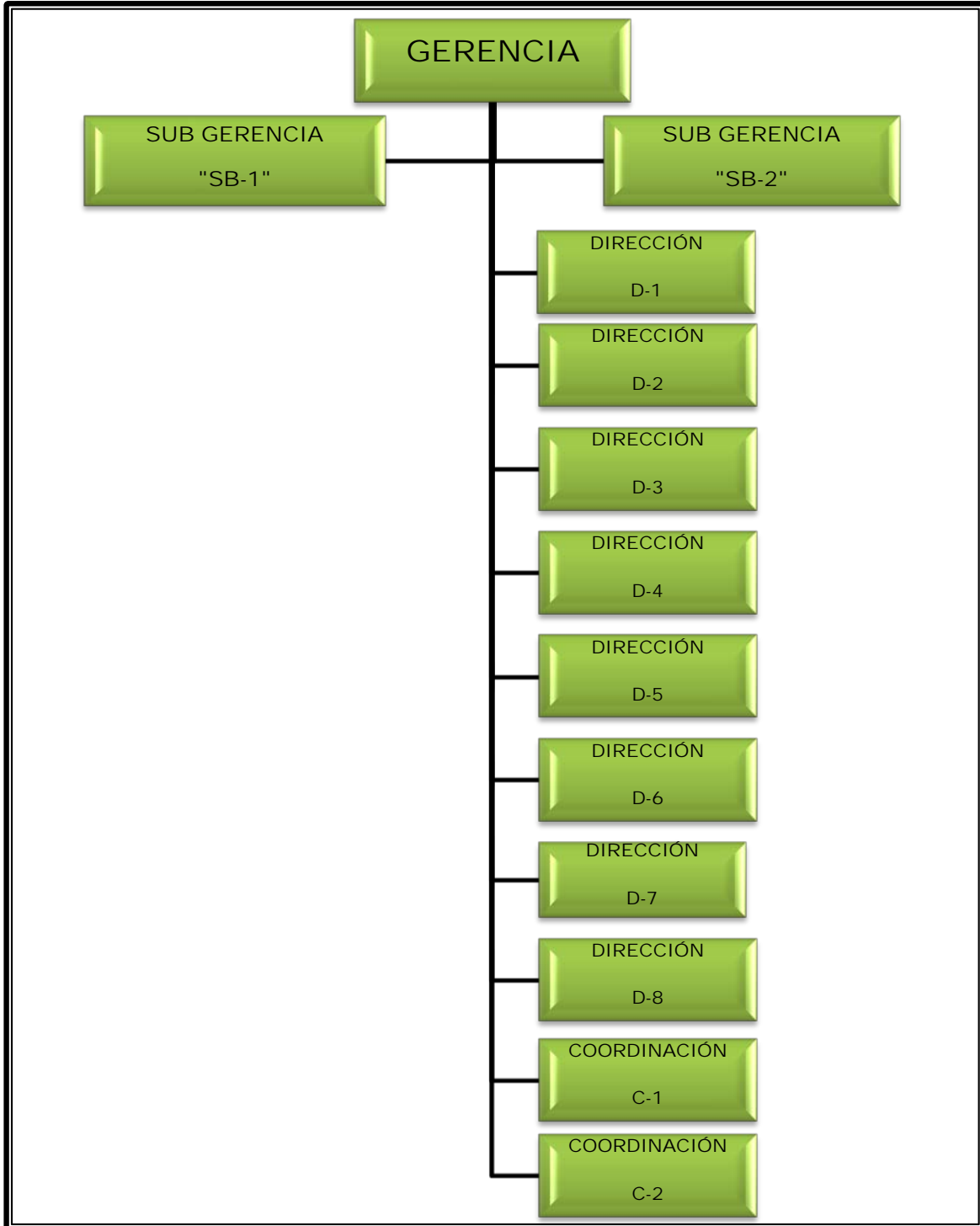
Anexo 4-B, Matriz de recolección de datos (reverso).

Sujeto	Edad	Antigüedad Laboral	1. Femenino, 2. Masculino	1. Casado, 2. Soltero	1. Básica, 2. Media Superior, 3. Superior, 4. Posgrado	1. Jefe de Área, 2. Operativo	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9 (-)	Item 10 (-)	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16 (-)	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22 (-)	Item 23	Item 24 (-)	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	TOTAL
S83	44	20	1	2	3	2	1	1	1	5	5	5	3	5	2	5	5	5	1	5	4	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	98	
S84	43	20	1	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	3	2	4	4	3	94	
S85	43	9	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	89	
S86	30	2	1	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	2	3	4	4	5	1	1	1	5	5	110	
S87	42	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4	3	2	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	93
S88	42	1	1	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	2	2	1	1	91
S89	38	10	1	1	3	1	1	2	2	2	1	5	4	2	1	5	3	3	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	4	3	1	1	67
S70	47	5	1	2	3	1	2	2	3	2	2	4	4	2	1	5	4	3	1	5	3	4	4	2	4	3	5	1	1	1	4	4	2	4	83
S71	25	4	1	1	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	4	5	5	5	2	5	2	4	4	5	1	3	1	5	5	2	4	110
S72	24	1	1	2	3	1	5	5	4	5	3	5	5	5	2	3	5	4	5	5	5	4	5	2	3	5	5	2	1	1	5	4	1	4	108
S73	25	1	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	1	1	5	5	1	5	109	
S74	25	4	2	2	3	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	2	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	1	1	5	5	1	5	109	
S75	37	7	2	1	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	94
S76	40	18	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	3	1	4	4	4	4	88
S77	25	4	1	1	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	1	3	5	5	2	3	1	5	5	5	5	110
S78	34	1	1	1	3	2	1	3	3	5	5	5	5	5	2	2	5	3	4	2	5	5	3	2	4	4	5	1	1	1	5	4	3	4	97
S79	23	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	2	3	1	2	1	4	5	3	1	1	4	4	1	3	55
S80	26	4	2	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	4	5	2	5	2	2	4	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	110
S81	37	5	1	2	1	2	2	4	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	4	3	4	95
S82	23	1	1	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	91
S83	51	25	1	1	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	1	2	4	5	1	1	1	4	1	4	99	
S84	35	13	1	1	4	1	4	4	4	3	5	3	3	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	5	1	1	1	4	3	1	3	87	
S85	33	7	1	1	3	1	2	5	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	1	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	109	
S86	31	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	1	5	1	3	1	5	5	1	5	5	1	3	1	2	1	71	
S87	34	10	1	1	3	2	1	1	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	1	3	5	5	2	1	3	4	1	2	3	2	4	5	4	85
S88	28	3	2	2	3	2	4	4	4	3	5	3	4	4	2	2	4	4	4	4	5	3	2	2	2	4	4	3	1	4	4	3	3	89	
S89	30	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	3	4	4	2	5	4	4	1	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	86	
S90	37	10	1	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	3	2	5	5	3	5	4	3	5	5	1	3	5	6	3	1	5	1	5	1	86	
S91	45	13	2	2	4	2	1	1	2	1	1	3	3	2	5	3	5	3	3	3	1	1	1	5	3	3	3	3	3	1	5	3	74		
S92	29	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	5	3	4	3	1	3	5	1	3	3	5	4	3	4	100
S93	44	14	2	1	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	5	2	2	2	2	5	5	2	5	106	
S94	36	7	1	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	5	5	2	4	2	5	3	3	3	4	1	1	5	5	3	4	97	
S95	50	22	1	1	1	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	1	1	4	4	3	4	98	
S97	35	11	2	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	94
S98	24	4	1	1	2	2	2	4	3	4	4	5	5	5	2	1	5	5	5	1	4	1	4	3	1	4	5	1	3	3	5	5	1	96	
S99	30	9	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2	5	4	4	1	4	1	4	1	1	5	5	1	1	5	4	4	4	78		
S100	32	10	1	1	2	2	1	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	5	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	98	
S101	38	21	1	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	3	4	5	1	4	2	2	5	5	1	1	5	4	5	96		
S102	39	8	1	1	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	1	5	1	5	1	1	5	5	1	1	5	5	1	5	91	
S103	40	12	2	1	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	4	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	3	3	4	5	1	4	106	
S104	50	13	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	2	1	5	5	5	4	4	3	5	1	1	5	5	1	3	2	5	2	5	90	
S105	26	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	2	3	3	3	3	95	
S106	37	8	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	1	3	2	5	2	5	101	
S107	30	9	2	2	4	1	2	4	4	4	5	5	5	5	2	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	1	2	5	4	2	5	107
S108	45	6	1	2	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	
S109	50	4	2	1	3	1	1	1	1	1	2	4	4	4	4	3	2	3	1	2	5	3	1	1	3	3	5	3	2	3	5	3	73		
S110	50	15	1	1	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	
S111	49	13	1	2	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	3	1	1	3	4	1	3	3	5	5	1	5	101	
S112	34	8	1	1	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	2	5	5	5	5	2	4	3	2	1	1	3	4	3	1	4	4	2	4	86	
S113	26	1	1	2	4	2	1	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	3	3	1	1	3	4	1	3	3	5	1	5	101	
S114	35	14	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	1	5	1	5	1	1	5	5	1	1	3	5	5	3	5	104	
S115	39	10	1	1	1	2	2	3	4	4	4	3	4	4	2	2	5	3	4	3	5	4	4	2	4	5	2	4	4	5	2	5	2	5	101
S116	43	15	2	1	4	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	2	4	5	5	2	2	2	5	5	5	106	
S117	28	5	2	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	2	5	3	3	1	3	5	5	2	1						

Anexo 5, Tabla de Confiabilidad del cuestionario final.

Estadísticos descriptivos		
NÚMERO DE ÍTEM	N	Varianza
Ítem 1	140	1.892
Ítem 2	140	1.834
Ítem 3	140	1.598
Ítem 4	140	1.448
Ítem 5	140	1.295
Ítem 6	140	1.347
Ítem 7	140	1.057
Ítem 8	140	.713
Ítem 9	140	1.608
Ítem 10	140	1.368
Ítem 11	140	.632
Ítem 12	140	.804
Ítem 13	140	1.084
Ítem 14	140	1.742
Ítem 15	140	.780
Ítem 16	140	1.335
Ítem 17	140	1.261
Ítem 18	140	1.467
Ítem 19	140	1.245
Ítem 20	140	.807
Ítem 21	140	.621
Ítem 22	140	1.565
Ítem 23	140	1.063
Ítem 24	140	1.054
Ítem 25	140	.821
Ítem 26	140	1.099
Ítem 27	140	1.876
Ítem 28	140	1.034
Sumatoria total de Varianzas		34.449
Varianza de la sumatoria total		198.510
Índice de consistencia interna Alfa de Cronbach		0.857511

Anexo 6, Organigrama de la Institución



Anexo 7, Funciones de las unidades administrativas



Anexo 8, Comentarios de los trabajadores.

“Es importante e interesante esta encuesta, es la primera vez que contesto un cuestionario en donde se me presenta todo esto, me hizo reflexionar precisamente sobre la capacitación”

“La capacitación siempre es importante tanto en el ámbito personal como profesional”

“Las capacitaciones deben ser impartidas en los días de descanso ya que por la carga de trabajo, no es posible ir”

“Considero que la capacitación es importante para actualizarse y tener nuevos conocimientos”

“Las capacitaciones deberían ser en horario no laborable”

“Me gustaría que nos dieran cursos igual a los operadores que a los jefes y en horarios de descanso para poder acudir, igual deberían ampliar los temas a capacitar”

“Es muy importante la capacitación para los empleados, ya que fortalece el conocimiento adquirido”

“Las capacitaciones y/o cursos deben ser dentro del horario laboral y no interferir con los días francos, los cuales deben ser de interés superior y con mejoras para la institución”

“Todas las personas que han impartido los cursos me han parecido muy preparadas, nos tienen mucha paciencia, nos motivan y nos dan confianza, nos aclaran cualquier duda, los admiro”

“Que los cursos sean dentro del horario laboral, ya que regularmente uno tiene que pagar taxi para llegar a tiempo al curso y merma nuestra economía”

“No me gusta ir a capacitación en días de descanso. No me gusta que obliguen y dispongan de mi tiempo para ir a cursos de capacitación”

“Me agradaría que las capacitaciones se realicen en mi centro de trabajo pues así es más fácil desplazarme y no descuido mis actividades, además que se realicen en mi horario laboral como lo establece la ley”

“Es claro que toca varios puntos en el interés del capacitado”

“Si el tema de capacitación tiene relación con la función que desempeño y el instructor es bueno, origina interés, optimismo para realizar mejor la labor, en caso contrario, resulta frustrante perder el tiempo”

“La capacitación es una alternativa y un derecho del trabajador (Cap. I Art. 132 Inciso XV) de la Ley Federal del Trabajo. Promueve el desarrollo profesional, desafortunadamente pocos apuestan por esa actividad (la capacitación)”

“Creo que la capacitación es importante e indispensable para un buen desempeño en nuestras labores diarias y mejoremos nuestro servicio”

“Sería bueno tener más capacitación tal vez un rol de cursos por año (un mínimo a cubrir) y algunos más libres a escoger”

“La capacitación debe ser continua, además de acuerdo a la actividad que se desempeña y debe darse a todos los niveles, más aún motivar a todo el personal para que se desarrollen laboralmente y mejorar sus estatus social y económico”

“Un grupo de capacitación debe estar considerado el nivel académico de los integrantes, el nivel de responsabilidad y las necesidades del área en que se desempeñan, así como de las propias necesidades de las personas”

“La capacitación debería ser de acuerdo a la necesidad del área y luego de la institución, tomando en cuenta la escolaridad”

“Considero que los cursos de capacitación deberían ser equitativos y que acudiéramos por áreas de trabajo, para así trabajar todos en sintonía y aplicar los mismos conocimientos adquiridos, además de fomentar una mejor manera de trabajo en equipo”

“Es muy importante la capacitación porque hoy en día se requiere estar actualizados para hacer frente a los retos que se nos presentan”

“Lo único que me gustaría es que se impartieran más seguidos cursos de capacitación”

“Desarrollar más cursos”

“La capacitación adecuada es lo más importante”

“Es conveniente que se aumente la capacitación toda vez que a raíz de las constantes reformas jurídicas debemos de estar actualizados en beneficio de los usuarios y la propia institución”

“La capacitación debe darse por igual si bien es cierto que debemos prepararnos personalmente para el puesto que tenemos, nunca esta demás los conocimientos adquiridos día a día”

“La capacitación siempre será bienvenida, tomando en cuenta el desarrollo de trabajo para el cual uno ha sido designado”

“El área administrativa se encuentra totalmente olvidada, los cursos son muy pocos, la encuesta y estadística debería ser del conocimiento del instituto de profesionalización y que se den cuenta que no programan cursos para el personal administrativo”

“Me agradecería que se me tomara en cuenta para las próximas capacitaciones”

“Es importante saber cuál es el perfil de capacitación para determinar el tipo y la calidad del curso”

“No me gusta ir a cursos de capacitación”

“Se requiere capacitación actualizada de acuerdo a mis actividades”

“La capacitación se vuelve neutral si me envía o no es lo mismo. En lo personal no hay cursos o más bien los capacitadores no motivan”

“Muy interesante el cuestionario, ¿qué se puede hacer para que mejorar la actitud de los directivos, para que se den cuenta de la importancia de la capacitación de los empleados?”

“Se envía a cursos muy esporádicamente”

“En los temas que he solicitado capacitación he sido autodidacta porque no me envían y no los recibo y además no nos contemplan en los listados de capacitación”