

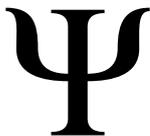
---

---

UNIDAD IZTAPALAPA

“ ANÁLISIS PSICOSOCIAL REALIZADO EN EL ÁREA DE  
CAPACITACIÓN, DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA  
DEL DISTRITO FEDERAL. “

T E S I N A  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA SOCIAL  
P R E S E N T A  
F. ENRIQUE SÁNCHEZ POMPOSO



ASESORES:

MTRA. MA. IRENE SILVA SILVA.    MTRO. VÍCTOR CÁRDENAS GÓNZALES.

MÉXICO, D. F

MAYO DEL 2005.

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.**

**IZTAPALAPA.**

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA SOCIAL.**

**TESINA ELABORADA EN EL AÑO DE INVESTIGACIÓN DE “PSICOLOGÍA  
SOCIAL EN EL AMBITO EDUCATIVO”.**

**ASESORES DE TESINA**

**PROFESORES:**

**MTRA. MA. IRENE SILVA SILVA**

**MTRO. VICTOR GERARDO CARDENAS GONZALEZ**

**A LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.**

Por haberme brindado la oportunidad de ser universitario y adquirir una formación dentro del campo de la Psicología Social.

**A MIS ASESORES DE TESINA PROFESIONAL.**

**PROFESORES:**

**MA. IRENE SILVA SILVA**

**VICTOR GERARDO CARDENAS GONZALEZ**

Con profunda admiración, respeto y agradecimiento por la orientación y conocimientos que sirvieron de base para la culminación de este trabajo de investigación.

**A TODOS MIS MAESTROS DE LA LICENCIATURA  
DE PSICOLOGÍA SOCIAL.**

Con profundo respeto y admiración.

**A MIS PADRES:**

**SR. FAUSTINO SÁNCHEZ CABALLERO.**

**SRA. CECILIA POMPOSO HERNÁNDEZ.**

Con profundo amor, por su apoyo continuo y permanente en todos los aspectos de mi existencia y como un pequeño testimonio de agradecimiento para lograr una de las metas que me he trazado en la vida, para enorgullecerlos aún más.

**A MI HERNANO**

**LIC. LEOBARDO SÁNCHEZ POMPOSO.**

Con profundo admiración, respeto y orgullo por guiarme en el camino al enseñarme que la persistencia, así como la disciplina son la base fundamental para alcanzar metas y reconocer que a pesar de los traspies que acontecen en la vida, la palabra **“CLAUDICAR”** no forma parte de mi vocabulario.

Que valioso es poder decir ahora...

“Recibí regaños y reprimendas”, que aunque bien merecidas hoy siento el aprecio por el que me fueron dadas, es por esto que hoy busco la superación.

**RESPONSABILIDAD, HONESTIDAD GENEROSIDAD** y sobre todo **DICIPLINA**, estos valores, son tu mejor herencia que dejaron en mi profunda huella. Hoy que no te encuentras con nosotros, te localizamos en nuestro corazón.

¡Sinceramente gracias!

**A MIS HERMANAS Y CUÑADOS:**

**MARTHA, ANSELMA, ANGELES, LUCIA ULISES Y RUBEN.**

Como muestra del amor filial que me une con ustedes, mi familia, que es una verdadera fortaleza en donde encuentro sosiego, y cobro fuerza para salvar los momentos críticos y adversos de la vida en cualquiera de sus facetas. Confirmando con esto, que es lo único que podemos contar hasta el final de nuestra existencia la familia.

**A MIS SOBRINOS:**

**ULISES, MONSERRAT, LUCIA, KARINA,  
ABRAHAM, ALEJANDRO Y AXEL.**

Con el infinito e infranqueable amor de tío, por conjuntar ustedes una razón y motivación más en la búsqueda de una constante superación que sirva de ejemplo en su porvenir.

**A MIS AMIGOS Y A ESA PERSONA TAN ESPECIAL PARA MI:**

A todos ellos que de una u otra forma han estado compartiendo cada momento de mi vida, en agradecimiento a su respeto, confianza e interés no solo para culminar un logro profesional, sino como muestra de su incondicional apoyo.

# ÍNDICE

---

	<b>PAGINA</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>CAPITULO I</b>	
<b>MARCO GENERAL</b>	
1.1.- Psicología Organizacional.....	02
1.2.- Educación para adultos.....	08
1.3.- Características de la capacitación.....	14
1.4.- Antecedentes y generalidades de la capacitación en Secretaria de Seguridad Pública.....	21
1.5.- El Sistema de Capacitación de la Secretaria de Seguridad Pública.....	25
<b>CAPITULO II</b>	
<b>TEORIA DE LAS ACTITUDES</b>	
2.1.- Definición de actitudes.....	30
2.2.- Componentes de las actitudes.....	36
2.3.- Como se forman las actitudes.....	44
2.4.- Funciones de las actitudes.....	51
2.5.- Actitud y conducta.....	54
<b>CAPITULO III</b>	
<b>ESTRATEGIA METODOLOGICA</b>	
2.1 Planteamiento del problema.....	60
2.2 Objetivos.....	61
2.3 Hipótesis.....	62
2.4 Definición de Variables.....	62
2.5 Población.....	62

2.6	Selección de la muestra.....	62
2.7	Muestreo.....	63
2.8	Descripción.....	63
2.9	Instrumento de Recolección de Información.....	64
2.10	Tipo de Investigación.....	64
<b>CAPITULO IV</b>		
<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>		<b>67</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>		<b>73</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>76</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>80</b>

## INTRODUCCIÓN

---

En la actualidad, el entorno en el que se desenvuelven y operan las organizaciones de todo tipo, experimentan profundos cambios de carácter económico, político, social y tecnológico.

La cada vez mayor competencia internacional, la desregulación, el declive de la manufactura, el cambio de actitud de los trabajadores, el crecimiento de la tecnología de la información y el incremento de la coordinación interorganizacional, lleva a nuevas formas de comportamiento.

La nueva era que las organizaciones han de afrontar es probable que se caracterice por la elevada flexibilidad, altos niveles de competencia y conciencia, una visión global de los procesos sociales y un fuerte énfasis en el desarrollo y gestión de nuevas ideas y formas de pensamiento.

La psicología social de las organizaciones se ha abocado a la interpretación o explicación de los fenómenos organizacionales, a la vez que ha orientado a analizar y proponer cambios y estrategias de intervención sobre esas formaciones sociales, reconociendo que las posibilidades de intervención y de producir cambios resulta una oportunidad, no sólo de aplicar conocimientos ya adquiridos, sino también de analizar los factores que intervienen en el desarrollo de las organizaciones.

Los fenómenos psicosociales se muestran y comprenden de una forma más rica en los procesos de cambio y de transformación, especialmente si esos procesos pueden ser producidos o influidos por el investigador.

Para el logro de una mayor eficiencia las empresas en la actualidad, requieren de una aplicación constante de criterios de modernización, dirigidos hacia la utilización y la consecución de las diversas ventajas o desventajas que ofrecen los sistemas modernos

de administración, así como las tecnologías alternas, al hacer referencia a cualquiera de las operaciones que se efectúan en el funcionamiento de una empresa.

Una de dichas funciones, de especial interés para el presente trabajo, es la de capacitar, formar y/o desarrollar al personal que labora en la organización.

Al abordar el tema de capacitación y desarrollo de personal, en la revisión teórica se incluyen materiales relevantes para el entrenador de personal que busca instrumentalizar adiestramientos altamente especializados como son el desarrollo ejecutivo, los estilos gerenciales o algunas de las técnicas derivadas de la dinámica de grupos, entre otros ejemplos, y aunque los objetivos de las actividades mencionadas sean útiles, pero no se completan sin embargo, los objetivos de los planes de los que se responsabilizan tópicamente, un encargado de implementar acciones de capacitación en las empresas de nuestro medio, sin aludir por el momento, a otras de las múltiples situaciones que involucran en alcanzar dichas función, como para poder obtener una visión completa acerca de los aspectos más significativos, en el diseño de un sistema de entrenamientos adecuados a las necesidades actuales y, a su integración en la administración de personal.

La capacitación (la educación de adultos para el trabajo), por su importancia en relación a las demás actividades que se desharían alrededor de cualquier practica de trabajo, cobra cada vez mayor prioridad, por la necesidad, entre otras razones, de que a través de la utilización o aplicación de conocimientos, se pueda ubicar al trabajador, con respecto a lo que representa su aportación laboral en proporción con el conjunto de operaciones que involucra la tarea organizacional, posibilitando de ésta manera una vía hacia la humanización del trabajo.

La diferencia entre significados con que comúnmente se designa al término de capacitación, generalmente radica en el tipo de programa o “paquete de enseñanza aprendizaje” a aplicarse en un contexto específico, como una forma de acción derivada de un supuesto resultado del análisis previo de las necesidades específicas de

aprendizaje, según sea el puesto o categoría, el giro o especialidad del departamento de la empresa al que pertenece dicho puesto, etc.

Las disponibilidades de recursos humanos y/o o materiales requeridos, los factores de tiempo, lugar, nivel de enseñanza, conjuntamente a lo anterior y de acuerdo con la combinación adecuada de todos estos elementos, será lo que permita integrar los planes y acciones implícitas en el diseño e implementación de dichos programas, ya sea que se llamen capacitación, entrenamiento, adiestramiento o desarrollo profesional.

Independientemente de otras posibles consideraciones que se harán más adelante al establecer las condiciones necesarias de la capacitación, aquí me refiero a las situaciones de enseñanza-aprendizaje para adultos (trabajadores) con el nombre de capacitación.

El objetivo de este análisis, pretende integrar una aproximación al estudio de los problemas humanos en las organizaciones, en lo referente a la revisión de la implantación de un sistema de capacitación

Se incluye la elaboración y encuesta de un instrumento encaminado a la recolección de datos que permitan evaluar, las actitudes prevalecientes con respecto a la utilización de conocimientos (mediante el consumo de la información recibida o las actitudes hacia la educación permanente), en una población que incluye tres muestras de trabajadores, de las cuales nos interesa en particular, la de trabajadores recientemente egresados de los ciclos de capacitación producto del sistema de capacitación.

Tomando como base la documentación correspondiente a investigación teórica empírica que ofrece un rango de disciplinas, principalmente la psicología social y la psicopedagogía, la interpretación de los resultados, mediante el análisis estadístico correspondiente, se propone obtener la perspectiva predictibilidad, en lo que al tema antes dicho se refiere.

Dado que se analizara un sector del sistema o una parte de la organización en su totalidad, representado por el tema y el caso de estudio seleccionado, se procura no incurrir para éste, en posiciones doctrinarias y observar una actitud lo suficientemente ecléctica, que permita aprovechar diversos marcos de referencia e instrumentos de aplicabilidad funcional.

# **CAPITULO**

## **I**

### **MARCO GENERAL**

**“Desde ahora entre el hombre y el universo,  
entre el universo que desborda de posibilidades  
y el hombre ávido de aprender, los circuitos tejen  
la red de una voluntad común de aprendizaje”**

**A. f. Subvierta G.**

## 1.1.- PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

---

El trabajo organizado, es un producto de los cambios tecnológicos para la producción y de los cambios sociales y económicos de nuestra civilización.

Cuando hablamos de tecnología, queremos referirnos a los métodos, conocimientos científicos que han sido aplicados para lograr fines prácticos, incluyendo todo el instrumental operativo que las organizaciones que tienen una base o han sido derivados, del conocimiento científico y sus métodos.

El trabajo es una actividad que, estructurada en grupos, constituye sistemas u organizaciones complejas, tales como industrias, bancos o corporaciones de servicios públicos, paraestatales o privadas, y diversos tipos de organizaciones con las que convivimos cotidianamente (como hospitales, escuelas, fabricas, universidades, etc.).

La organización como un sistema, se define como un conjunto de partes o elementos interdependientes, que desempeñan funciones especializadas propias, coordinadas de tal modo que contribuyen en mayor o en menor grado, al funcionamiento del sistema total.

El surgimiento de la sociedad de masas, con todas sus implicaciones socioculturales, ha producido un fenómeno social, conocido como organizaciones formales de trabajo, con el cual nos encontramos en todo lugar y a cada momento.

Las organizaciones formales son instituciones sociales, que pueden tener numerosos objetivos, como ocurre con respecto al proceso de industrialización, en el que las organizaciones han creado nuevos problemas de carácter multivariado, provocando la necesidad de que un rango de disciplinas se dediquen a su solución.

Las organizaciones se encuentran ubicadas en un contexto integrado por diversos sistemas, que contribuyen una influencia importante para su situación, tales como, la estructura jurídica, las innovaciones tecnológicas (que es un factor que impulsa el cambio interno de la organización y en general de la sociedad), el sistema cultural, los sistemas del mercado de trabajo, de proveedores y de clientes, así como otros sistemas extraorganizacionales, que afectan en menor o mayor grado continuamente la vida y funcionamiento de las mismas, de manera que, de éstos factores ambientales, depende la sobrevivencia, el desarrollo y el éxito o fracaso de las organizaciones.

La organización es un sistema socio-técnico y como tal esta constituida por personas en constante, dinámica e interacción, por pequeños y grandes grupos sociales que se encuentran en interrelación, continua, y como en todo sistema social, en las organizaciones aparecen estructuras que se detectan en sus normas, políticas, estratificación jerárquica, roles, cultura, etc., de carácter formal e informal, que conforman sistemas microsociales.

Lawrence y Lorsch definen la organización, como una “ coordinación de actividades diferentes de colaboradores individuales, para llevar a cabo transacciones planeadas con el medio ambiente”. (Morales, 1999, p.159)

La definición anterior enmarca el estudio de la organización dentro de una de las aproximaciones al estudio de los sistemas sociales formales, conocida como desarrollo organizacional, que al igual que en el cambio social planificado, se observa que desde la alta gerencia de una organización, se genere un compromiso en la búsqueda de un servomecanismo, para lograr una mejor convivencia con todo lo que conforma el contexto de la organización.

La capacitación, dentro de la organización, podría describirse como Inter.-fase, en su enfoque acerca de la sensibilización o aceptación de la misma capacitación, entre la institución y los individuos que la integran.

Los sistemas se integran de conjunto de elementos o subsistemas, que trabajan agrupadamente para conseguir el objetivo general del sistema. De acuerdo con Churchman, “cuando se razona acerca de un sistema determinado, siempre resulta más convincente considerar la validez de las suposiciones más evidentes y sencillas”. El enfoque sistémico ofrece una manera de pensar acerca de la actualización de los sistemas o sus componentes “un sistema, es un conjunto de partes coordinadas para lograr un conjunto de metas en un contexto específico”, dicho autor, presenta cinco aspectos básicos para tomarse en consideración, al razonar acerca del significado de un sistema:

1. Los objetivos del sistema considerados como un todo y, específicamente las medidas de actuación del sistema complejo.
2. El medio ambiente del sistema y sus restricciones fijas.
3. Los recursos del sistema.
4. Los componentes del sistema; sus actividades, metas y medidas de actitud.
5. La administración del sistema.

Lo anterior se ubica aquí, en relación a las observaciones que se pretenden efectuar, acerca de una medida de la actuación de la capacitación, en función de los efectos que surte en el sistema considerado como un todo.(Solana, 1993, p35-34).

Los análisis que tradicionalmente, se han llevado a cabo alrededor de la organización, incluyen desde el modelo burocrático de la concepción Webwriana, hasta el actual cuerpo de conocimientos que comprende la teoría de la organización, no consideraban al ambiente interactuante con las empresas, como otro objeto de estudio.

A partir de la última década, las investigaciones han incluido el impacto que produce el medio, en las estructuras de las organizaciones. Dichas investigaciones, intentan explicar las actitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización, así como conductas agregadas de las organizaciones con respecto a su medio ambiente.

Podemos concebir a la organización, como un sistema social formal, ubicado en un contexto socioeconómico cultural específico y “abierto”. En la teoría general de los sistemas, éstos se agrupan bajo dos rubros, ya sean abiertos o cerrados, según son sus relaciones con otros sistemas.

Uno de los mecanismos autorreguladores que han cobrado mayor importancia dentro de la industria, es la educación para trabajador, que ha despertado recientemente un creciente interés, al surgir como respuesta interna en la búsqueda de un desarrollo organizacional y social que permita salir adelante, en la lucha crítica de lo que se podría calificar de, superación permanente de las relaciones entre el hombre y su trabajo.

Se ha planteado la demanda de realización de investigaciones interdisciplinarias, sobre los aspectos psicosociales, pedagógicos, ergonómicos o de otro tipo, por parte de organismos sociales, ya sean oficiales, institucionales, empresariales, sindicales o de consultorías, dentro de la gama de situaciones que comprende dicho evento, ya que se le ha concedido importancia al mismo, incluso desde los puntos de vista de la seguridad y/o jurídicamente.

Ahora bien, el proceso para evaluar la eficiencia o productividad de un sistema educativo para trabajadores, requiere integrarse de las siguientes cuatro etapas generales:

- a) El análisis de la operación total, con el propósito de determinar los factores que en ella intervienen.
- b) La definición de las funciones de éstos factores, que operan con relación al resultado esperado de la operación en su conjunto.
- c) La determinación del grado en que el desempeño real y objetivo de éstas funciones contribuyen con su participación específica y necesaria, al esfuerzo total.
- d) La investigación de los parámetros que ejercen, en determinadas condiciones, una influencia decisiva: favorable o adversa, en la operación.

El óptimo cumplimiento de éstas funciones se alcanzaría, cuando por ejemplo, si se considera el factor.

1. Se ha establecido una política equilibrada que involucra el campo de acción, su justificación, los medios y objetivos que persigue.
2. Se ha instituido y operado una organización coordinada y eficiente.
3. Se mantiene ésta última bajo una supervisión conveniente.

Otros factores en el proceso educativo, son: los mismos participantes (o trabajadores-estudiantes), el personal docente y administrativo, y las instalaciones y equipos para la enseñanza.

De tal forma, que procederemos a evaluar las actitudes, como atributo del campo de las actitudes, en cuanto a los elementos cognoscitivos o de creencias subyacentes, en los “supuestos” cambios de actitud obtenidos, mediante los cursos de capacitación, puesto que la enseñanza de los adultos, implica una búsqueda del cambio y es una de las aproximaciones que se consideran útiles para crear o modificar cambios en el comportamiento, así como para “mejorar las actitudes”, proporcionando información y conocimientos objetivos de la situación que enmarca a los puestos o funciones afectadas por la misma.

Cabe señalar que, cuando los individuos han desarrollado actitudes de rechazo previamente, tales aproximaciones no son suficientes, por lo que es necesario completarlas con cursos de acción, que tomen en cuenta los sentimientos y valores iniciales.

Cuenta asimismo para el éxito, en la implantación de un sistema de planeación y desarrollo de recursos humanos, los factores internos relacionados con la estructura de la organización (como las políticas, normas, procedimientos y canales de la comunicación), que impidan o faciliten la participación y/o el compromiso de todos los individuos.

De manera que nos interesaremos por estudiar el efecto, en términos de actitudes, que tienen los cursos, sobre la utilización del conocimiento adquirido; mediante la aplicación de un cuestionario, cuya validez de construcción permita medir el atributo mencionado, en una población, integrada por tres grupos de personas, en distintas relaciones en cuanto ciclos de capacitación, que tiene como objetivo, la aplicación inmediata (de conocimientos prácticos) en su contexto del desempeño habitual en la práctica del trabajo.

## 1.2. - EDUCACIÓN PARA DULTOS (ANDRAGOGIA)

---

La andragogía es una disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje para adultos; concepto que fue propuesto por la UNESCO en sustitución de la palabra pedagogía, para designar la ciencia de la formación de los hombres y de las mujeres, haciendo referencia a la educación permanente.

Parte de la noción que identifica a la edad adulta con plenitud; la madurez alcanzada después de un largo proceso evolutivo psíquico y físico que caracteriza a la niñez, la adolescencia y juventud, donde todas las dimensiones que conforman al ser humano han llegado a su pleno desarrollo y discurren en forma integral e integrada.

De esta manera el adulto va a aprender si está motivado para ello, esto es, si el aprendizaje responde a lo que de manera más auténtica le concierne e interesa.

Lo que mueve a los adultos a aprender se esquematiza en el siguiente cuadro:

<b>MOTIVACIONES EXTERNAS</b>	<b>MOTIVACIONES INTERNAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Ø La búsqueda de soluciones a sus problemas o necesidades concretas.</li><li>Ø La adaptación profesional.</li><li>Ø Como promoción profesional.</li><li>Ø Para ayudar a los hijos en los estudios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ø Satisfacción personal y el aumento de la autoestima y autoconcepto.</li><li>Ø Romper las rutinas cotidianas y dar a la vida un sentido más amplio y pleno.</li><li>Ø Aumentar la seguridad en sí mismos y la proyección que ellos suponen tanto en el ámbito personal, como en el ámbito familiar y profesional.</li><li>Ø Mejorar la capacidad de adaptación a los cambios sociales, a los sistemas productivos y a la tecnología de uso cotidiano.</li></ul>

Algunos principios de educación de adultos, tomado en cuenta sus características, y las diversas formas en las que aprenden, pueden quedar como sigue:

## PRINCIPIOS GENERALES

<p><b>1. - LA PERSONALIZACIÓN EN LA RELACION EDUCATIVA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ø Como persona con capacidad de definir su propio proceso de perfeccionamiento y de desarrollar su propia línea existencial.</li><li>Ø Como originalidad que se conduce de un modo propio personal.</li><li>Ø La acción didáctica debe respetar los intereses y necesidades del adulto y combinar adecuadamente la perspectiva personal y social.</li><li>Ø Es el protagonismo en todo proceso de desarrollo, por lo que su participación activa en la planificación, programación realización y evaluación de las actividades educativas es un elemento clave de una buena practica formativa.</li><li>Ø La situación educativa es un proceso participativo por esencia que valora la experiencia individual y social y debe activar el espíritu crítico, creativo e innovador.</li></ul>
<p><b>2. LA DINAMIZACION DE LAS TÉCNICAS DE FORMACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ø Progresiva valoración de la experiencia tanto vivencial como sistemática del adulto y menor importancia a la estructura lógica-formal de los programas, manuales ejercicios, y el sentido especulativo del saber.</li><li>Ø Una búsqueda de lo práctico, una actuación operativa y para que la realidad permita al adulto una mejor comprensión e interpretación del mundo físico, social y cultural que le rodea.</li><li>Ø Mayor atención a los modos y valores permanentes.</li><li>Ø Crear un espíritu abierto a los cambios y actitudes positivas hacia nuevas opciones.</li><li>Ø Una orientación experimental.</li></ul>

<p><b>2. LA DINAMIZACION DE LAS TÉCNICAS DE FORMACION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Combinación de las tendencias vitalistas, activistas y sociocéntrica.</li> <li>Ø La creatividad.</li> </ul>
---	--

## **B.- PRINCIPIOS ESPECIFICOS**

1. El autoconcepto.
2. Necesidad de aprender.
3. Disposición para aprender.
4. Motivación.
5. Recuperación de la experiencia.
6. Desaprendizaje.
7. Aprendizaje Significativo.
8. Énfasis en el método de investigación.
9. Aplicación práctica en la vida real.
10. Personalización de la enseñanza/aprendizaje.

Estos son los principios básicos de la andragogía.

La secuencia de lo que sucede cuando una persona aprende algo; en el marco de la conducta en psicología es:

- Ø Al querer aprender (es decir, el que busca aprender) lo impulsa una motivación; su propósito es alcanzar algún objeto u objetos.
- Ø El educador responde de una manera, mediante la cual, calcula que alcanzará esos objetivos; no obstante, sus reacciones iniciales, se ven limitadas por los elementos “conocidos” que llevan consigo la situación de aprendizaje. Entre esos principios iniciales, se cuentan los siguientes:
  - a) El total de sus conocimientos y habilidades anteriores
  - b) Su manera de interpretar el objeto..
- Ø El educando se comporta de tal manera, que pueda alcanzar los objetivos.
- Ø Al ser así, se le retroalimenta la información concerniente a las consecuencias que tiene sus reacciones.

La psicología, como fundamento de la acción educativa, aporta en el análisis de las relaciones entre los componentes del acto educativo y en particular, para la psicopedagogía, lo que se consideran, tres niveles distintos, que a continuación se señalan

1. **Los fines de la educación.** Como todas las ciencias humanas, también la psicología trata de ocuparse de una manera racional, de los fines de la educación, y esto, en la medida en que no puede eludir, ni aún para el caso de adultos, el delicado problema del sentido del desarrollo y del significado de un comportamiento.

Para designar estadios del desarrollo, las diversas corrientes de la psicología genética, utilizan comúnmente las nociones de autonomía, desconcentración, equilibrio, socialización, de comportamientos o integración de conductas.

Estas nociones descriptivas, en la medida en que se inscriben en un esquema evolutivo, han alcanzado una significación normativa y se han asimilado a finalidades educativas.

De hecho, es posible establecer correspondencias entre tales nociones y las exigencias adaptación al mundo moderno. El asumir responsabilidades responde a la idea de autonomía; el cambio de funciones encuentra su fundamento en la alteración del comportamiento; el dominio de un sistema técnico o de un sistema social complejo, implica una capacidad de descentración del sujeto, en relación con el objeto, etc.

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

2. **Los factores de la educación.** Los elementos que favorecen o entorpecen la educación, son múltiples. Algunos dependen sobre todo, de una causalidad

externa, de la organización del medio pedagógico y del entorno social, mientras que otros, los factores internos, conciernen directamente al individuo; a su pasado, a sus capacidades, motivaciones, etc., y en particular, tratándose de adultos, la edad y la experiencia.

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

La toma de conciencia de ciertas exigencias de la vida profesional o la necesidad de asumir nuevos roles familiares o sociales, pueden engendrar, a cualquier edad, motivaciones a favor de la instrucción y la cultura. Pero la experiencia implica también la acumulación de estereotipos, el refuerzo de algunas actitudes negativas hacia cualquier sistema de información formación, la elaboración de representaciones erróneas o estrechas hacia todo lo que sea trabajo intelectual, etc.

**3. La multiplicidad de enfoques psicológicos.** La ambigüedad de los factores de la edad y la experiencia, explica en parte la multiplicidad de enfoques sobre el adulto, en una situación de formación.

Los problemas de la capacitación de adultos, constituyen materia de investigación para distintos campos dentro de la psicología social, experimental, diferencial, educativa o psicopatología.

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

El acto educativo consiste en el proceso de intercambios entre el instructor y los participantes. Este proceso implica la actividad de todos y se opera por mediación del objeto de estudio o del soporte de la enseñanza. Influido por el entorno inmediato o

lejano, dicho proceso se encamina hacia la obtención de ciertos cambios conductuales, concernientes tanto a los participantes (o alumnos), como al instructor (o maestro).

Ciertos factores como la edad, la naturaleza de la formación anterior o el status profesional, son determinantes para la mayoría de las personas, con respecto a su actitud al decidir si participan o no en una formación de adultos. Además, conviene considerar los factores particulares y circunstanciales, que conciernen al individuo, a sus motivaciones profundas o a los nuevos roles que deben asumir; o bien, a las demandas del medio. Es decir que, cuando se considera de una manera más concreta, la relación entre la formación de adultos y la educación, puede aparecer generalmente, algunas divergencias.

Al hablar sobre la formación de adultos, podría afirmarse que, de cierta forma, es el resultado de una lucha contra la obsolescencia, que designa un desfase más o menos importante, que se observa en un momento determinado, entre las capacidades o conocimientos de que dispone un individuo y las exigencias de la función que ejerce o se supone que debe ejercer.

Cuando se pasa de las consideraciones psicológicas a la determinación de la metodología de la enseñanza, se torna muy difícil trazar una separación entre lo que corresponde a la pedagogía y lo que es exclusivo de la andragogía. Por ejemplo, no se podría aceptar sin reservas, una afirmación del siguiente tipo: "Los modelos de adquisición del conocimiento en el adulto, son diferentes a los de los niños".

### 1.3. - CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN

---

Planeación de recursos humanos se dirige hacia el mantenimiento y mejoramiento de la habilidad de la organización, para lograr incorporar objetivos a través del desarrollo de estrategias diseñadas para precisar la contribución de los recursos humanos, para el presente y para el futuro.

Algunas de las ventajas que tradicionalmente, se han señalado con respecto a la educación en el contexto laboral, (entre otros), son las siguientes:

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

La capacitación o educación de adultos para el trabajo, requiere del esfuerzo, apoyo y trabajo de equipos interdisciplinarios, y comprende los niveles de trabajo intelectual; en el que hay un predominio de jefes de oficina, programadores e instructores (expertos en relaciones laborales, desarrollo de las organizaciones, o en la acumulación y trasmisión de conocimientos) y el nivel material o manual, en el que predominan las funciones complementarias, de apoyo o propedéuticas, administrativas, de apoyo audiovisual, didáctico etc.

Muchos de los grandes problemas que actualmente enfrentan algunas empresas o instituciones, se deben a la falta de una capacitación, adecuadamente organizada. Hay la necesidad de establecer una estrategia completa de capacitación, como un sistema que garantice soluciones, basándose en una tecnología confiable, la cual, al integrar todos los elementos que se ponen en juego, garantice un empleo adecuado y económico de los recursos con que cuenta una empresa.

Un sistema tal, esta integrado por varios subsistemas, a su vez. Cada subsistema, especifica los elementos y las acciones que permitan, por una parte, tomar las decisiones adecuadas sobre la organización y la administración de la capacitación y, por la otra, realizarlo y evaluarlo adecuadamente, sus secuencias seria, como a continuación se nombra:

1. Dirigir el desarrollo del sistema.
2. Definir la caracterización general del o de los problemas.
3. Determinar las características y necesidades de capacitación.
4. Diseñar y planear los programas de instrucción.
5. Determinar las necesidades financieras de los programas.
6. Proveer los recursos pedagógicos.

Dichos subsistemas, garantizan una elevada calidad técnica en el desarrollo de actividades de capacitación, dado que obliga a:

- Ø Integrar el programa de capacitación a los objetivos generales de la empresa o institución.
- Ø Determinar las necesidades específicas de capacitación.
- Ø Diseñar los programas receptivos, con los mejores métodos y recursos pedagógicos.
- Ø Realizar presupuestos detallados para utilizar los métodos menos costosos y más eficientes.
- Ø Programar los recursos pedagógicos en la cantidad, oportunidad y costos previstos.
- Ø Evaluar los resultados para comprobar la eficiencia de los programas.

La capacitación es un de los objetivos principales en las tareas del mejoramiento y humanización del trabajo. Los sistemas de trabajo son perfectibles, a través de un periodo de capacitación que como aquí se menciona más adelante, este identificado las necesidades habituales y específicas que logren vincular al trabajador, con la aplicación y vinculación del conocimiento recibido en su desempeño de labores. Para clarificar y comprender en su totalidad, la extensión del concepto de capacitación, a continuación, se incluye una lista de los términos, y sus definiciones, que generalmente se han asociado o relacionado con el mismo:

**DIFUSIÓN.-** Es el sistema o forma de comunicación que debe ser distinguida del sentido habitual del término: operación habitual de distribución (Mocovici, S., 1979).

**ADIESTRAMIENTO.-** Son las actividades que buscan otorgar destrezas manuales, predominantemente, en actividades de tipo operativo.

**ENTRENAMIENTO.-** Tiene como objetivo, dar capacidades o formar aptitudes, se entiende también como formación profesional para el trabajo.

**DESARROLLO PERSONAL.-** Representa un grado mayor de conceptualización; incluye aspectos de evaluación de desempeño, políticas de accesos y otras actividades que generalmente, no están contenidas en los términos antes descritos.

**INDUCCIÓN.-** Es la facilitación al conocimiento de la empresa para el personal de reciente ingreso, con miras a su integración a la misma.

**CONVERSIÓN.-** Es la formación para el personal que cambia de puesto o función dentro de la institución, también se le conoce como renivelación.

**FORMACIÓN DE PERSONAL.-** Es la representación necesaria para poder ocupar puestos operativos, profesionales o niveles de mando.

**PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.-** Son las actividades que incluyen objetivos y contenidos instruccionales y generalmente abordan tres aspectos que son:

- Ø Técnicos; como son tecnologías de especialidades internas, almacén e inventarios, supervisores, analistas especializados, presupuestos.
- Ø Administrativos.
- Ø Enfocados al comportamiento humano; como cursos de relaciones humanas, técnicas de liderazgo situacional para puesto de mando, dinámica de grupo, análisis transaccional, estilos gerenciales, etc.

En la relación a la humanización del trabajo, recientemente se han señalado cuatro puntos básicos, que continuación se describen:

1. **Seguridad.-** El trabajador necesita estar libre de temor y ansiedad con respecto a su seguridad física, su salud y la de su familia, su ingreso y su continuidad en el empleo.
2. **Equidad.-** El trabajador deberá de recibir una compensación equitativa, de acuerdo a su contribución al valor de un servicio o producto.
3. **Individualidad.-** El trabajador debe estimular el desarrollo de las habilidades propias de cada individuo, en lugar de forzarlo a adaptarse a un papel mecánico; el trabajo debe proporcionar asimismo, un aprendizaje permanente que excluya el aburrimiento y el estancamiento.
4. **Democracia.-** En este principio, la escala va desde una administración participativa, donde se toma en cuenta los puntos de vista de los trabajadores, hasta estructuras en que la autoridad y la responsabilidad de los trabajadores son institucionalizadas.

La importancia de la capacitación, con relación a todo lo anterior, reside en que proporciona al trabajador, la oportunidad de manejo de la información técnica correspondiente.

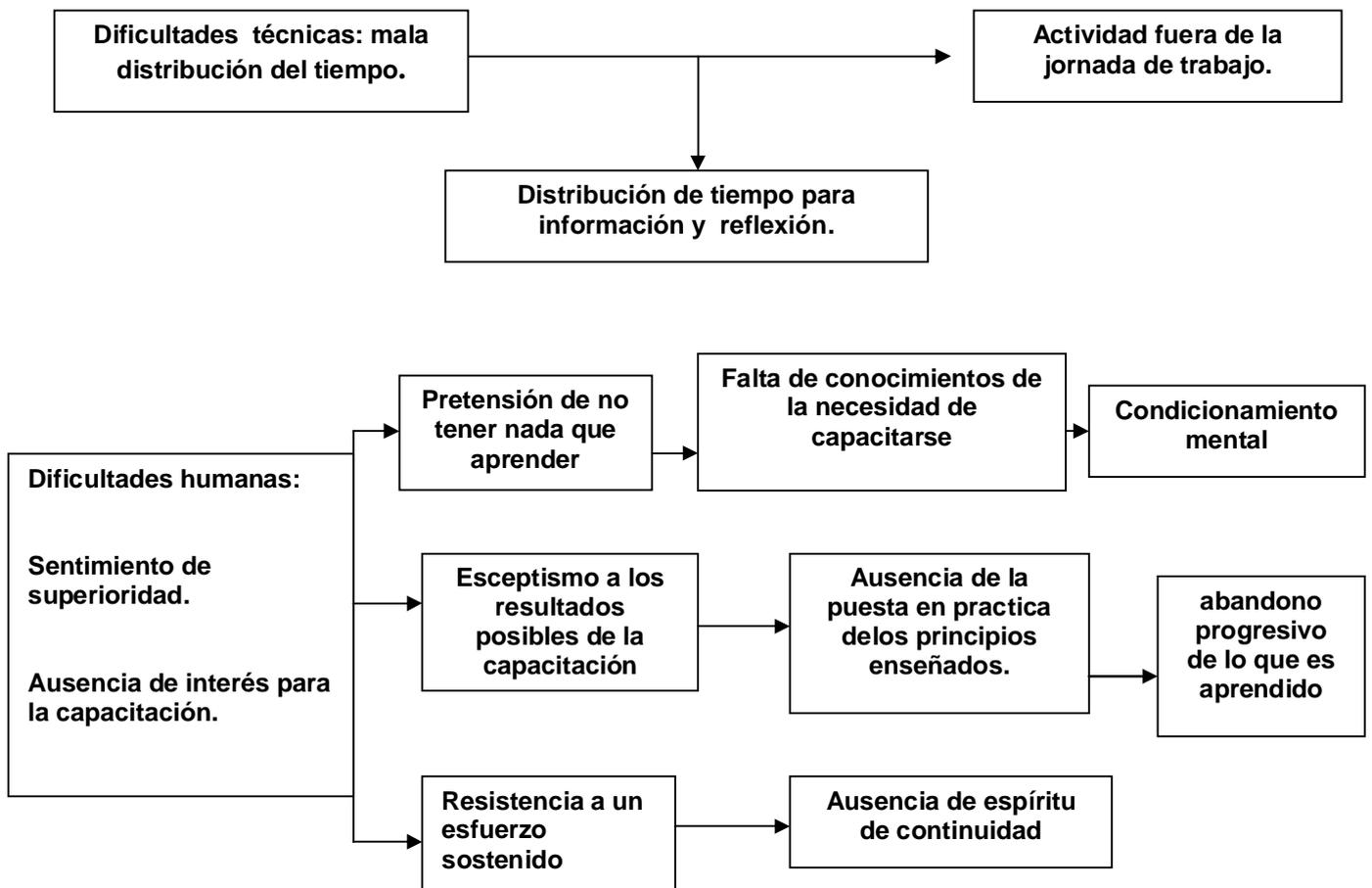
No obstante, la capacitación como una función a desarrollar por las empresas, encuentra una serie de dificultades o restricciones, expresadas al rededor de lo que se podría denominar como mitos, falacias y realidades de la capacitación en nuestro medio.

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

La capacitación, como un derecho de los trabajadores y una obligación de las empresas con respecto a su personal, afrontan una serie de dificultades, entre los que se encuentran, principalmente, las provenientes del propio personal por capacitarse (que no es conciente o se resiste a ejercer su derecho) y las que provienen de los instructores, dichas dificultades se encuentran esquematizadas en el cuadro que a continuación se incluye.

## CUADRO SINÓPTICO ACERCA DE LAS RESTRICCIONES PARA LA CAPACITACIÓN.

### DIFICULTADES QUE PROVIENEN DEL PERSONAL A CAPACITAR

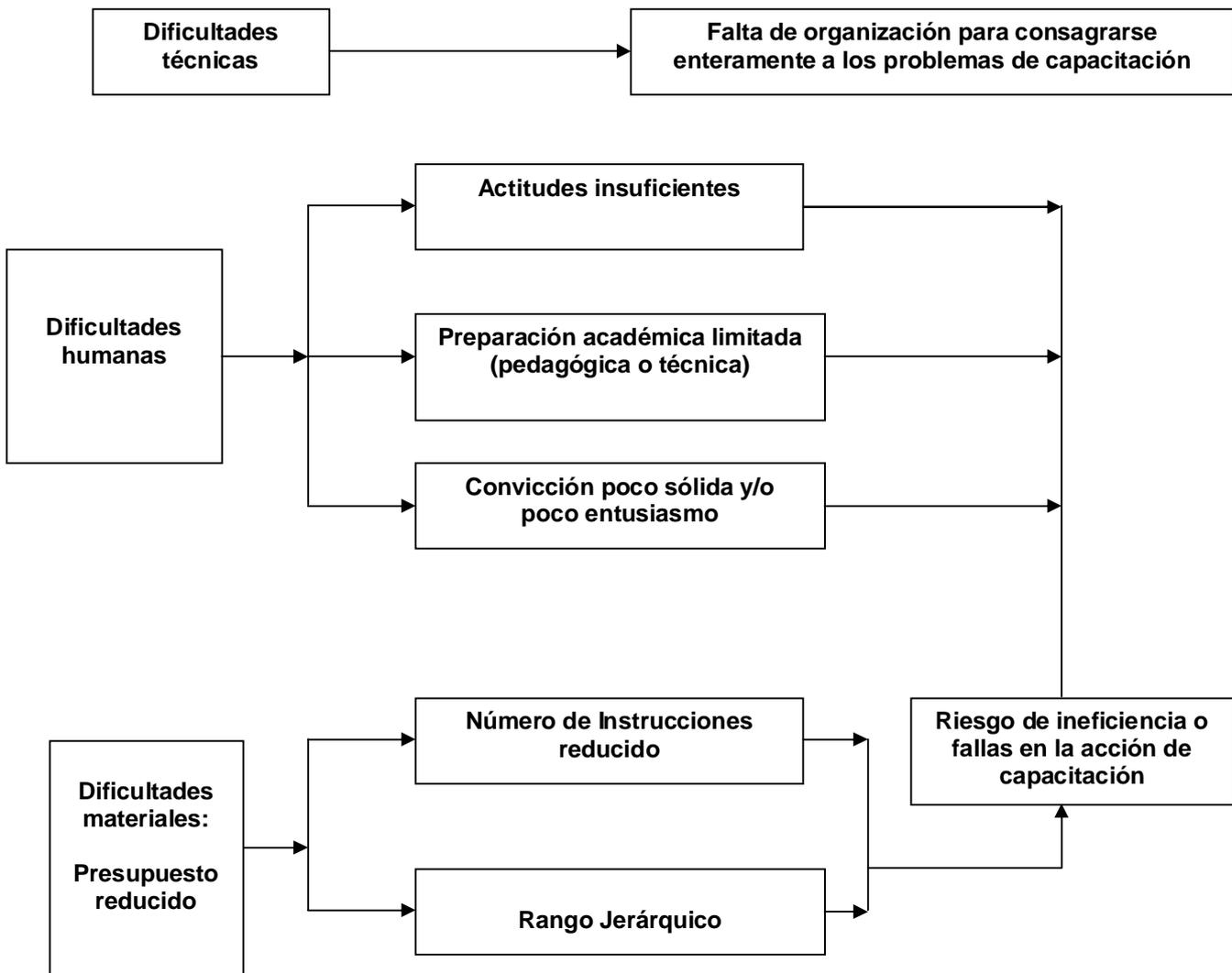


Yumpe, S.(1986) "La capacitación en administración dentro de las Instituciones del Sector Público": Tesis Profesional, I.P.N., México, p19.

## DIFICULTADES QUE PROVIENEN DE LOS INSTRUCTORES.

---

---



Yumpe, S., (1986), "La capacitación en administración dentro de las Instituciones del Sector Público": Tesis Profesional, I.P.N., México, p16.

#### **1.4. - ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA CAPACITACION EN LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA.**

---

Antes de referirme propiamente al caso de estudio que aquí se analizara y, como marco de referencia para el objetivo propuesto comenzaremos por lo que W. Tracey (18), propone como una secuencia de eventos, para cubrir la función de capacitación en las empresas, al pensar en el diseño de sistemas de entrenamiento, cualquiera que sea la escolaridad del personal por capacitar, y que abarca los siguientes pasos o etapas:

1. La aproximación sistematiza de la capacitación y el desarrollo.
2. Identificación de necesidades de capacitación y desarrollo.
3. Colección y análisis de datos (o recolección y codificación de información relevante).
4. Selección y plantación de objetivos de capacitación.
5. Construcción de instrumentos de evaluación.
6. Construcción de criterios de medición.
7. Selección y secuencia de contenido de curso.
8. Selección y utilización de estrategias en la capacitación.
9. Selección de ayudas (didácticas) para la capacitación.
10. Determinación de requerimientos de equipo.
11. Procuración de documentos de capacitación (guías de instrucción, ayudas nemotécnicas, etc.).
12. Selección de instructores.
13. Selección de participantes.
14. Evaluación de sistemas de entrenamiento.
15. Adiestramiento y análisis de criterios de medición.
16. Seguimiento de los egresados en dichos sistemas.

Previamente a la verificación de las etapas anteriores en el sistema mencionado en nuestro caso de estudio, es importante señalar que se eligió a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, para la presente investigación, principalmente

porque dicha institución, además de ser representativa en la sociedad de procurar seguridad, cuya importancia sobra destacar y en la que la tecnología juega un papel cada vez más determinante, representa así mismo, quizás junto a tres o cuatro instituciones (en el ramo de procuración de justicia y en el de las comunicaciones), la vanguardia de la capacitación en nuestro medio (Instituciones Gubernamentales).

Al respecto se tiene experiencia de más de 20 años en forma extraoficial, cuando surgió la Unidad Departamental de Capacitación dentro de la Dirección de Recursos Humanos, en unas pequeñas instalaciones que funcionaban como aulas de capacitación.

Inicialmente la capacitación se originó en la secretaria, en forma empírica, con los recursos y voluntades de algunos sectores de la área de recursos humanos, pero no es hasta el año de 1969, cuando se creó la Unidad Departamental de Relaciones Laborales, la cual solicitó y obtuvo la autoridad formal para ejercer la iniciativa y el control de la función de capacitación.

De esta forma dicha función quedó centralizada en el departamento antes referido, que absorbe lo que hasta esos momentos se había hecho en forma improvisada en las áreas que había hecho "algo" y en las demás áreas y departamentos de la institución.

Ingresa al sistema administrativo de la misma, proporcionando desde entonces, capacitación a niveles técnico, técnico-medio, y principalmente en el ámbito operativo y a nivel administrativo.

Las funciones genéricas de las capacitaciones son:

- a) La implementación de la capacitación a niveles técnico, medio y operativo.
- b) La implementación de acciones de formación acelerada, complementaria y la tensión de casos de renivelación.
- c) La formación de futuros empleados.

- d) La impartición de recursos de perfeccionamiento y desarrollo.
- e) El control técnico, administrativo y pedagógico de su propio funcionamiento.

En lo referente a la capacitación profesional a partir de 1975, se integró una sección de desarrollo profesional, dependiente de la unidad departamental, con la finalidad de fortalecer las acciones de capacitación y desarrollo de todos los profesionistas de la organización a través de conferencias, cursos y becas en instituciones educativas localizadas dentro y fuera del país, bajo planes previamente establecidos y asumiendo las siguientes funciones:

- Ø Investigación de recursos humanos.
- Ø Detección de necesidades de capacitación.
- Ø Elaboración de programas de capacitación.
- Ø Implementación de recursos.
- Ø Supervisión de eventos relacionados con la capacitación.
- Ø Selección de becas y becarios.
- Ø Estudio de materiales y equipos audiovisuales.
- Ø Investigación y aplicación de métodos de enseñanza.
- Ø Registro estadístico de las actividades de capacitación.

En 1976 aproximadamente se empezó a gestar la aplicación de los cambios de la metodología de impartición de la capacitación a nivel técnico, medio y operativo, y poco tiempo después, se culmina en la aplicación gradual y paulatina de dicho cambio, considerando que el sistema anterior era deficiente, y a través de las sensibilizaciones efectuadas a nivel gerencial, para la creación de cédulas departamentales corresponsales de la función de capacitación, para operar al cambio en el sistema centralizado de capacitación, hacia la descentralización de la misma y adopción en el sistema total de la empresa, con el objetivo de compartir responsabilidades, con los involucrados en la función de capacitar al personal de toda la Secretaría.

Políticas y normas empresariales de capacitación, dentro de las políticas departamentales, sobre salen las que se refieren a las necesidades específicas de capacitación, y a los sistemas de selección y reclutamiento de personal, en base en el ámbito técnico requerido. Entre las condiciones departamentales, puede incluirse el género de trabajo, la organización interna, áreas funcionales y estructurales, las características del personal a capacitar, los propósitos departamentales y objetivos específicos de instrucciones, en orden prioritario.

En los planes y políticas referentes a la capacitación, se pretende cubrir, dos funciones tácticamente, a saber, la formación y perfeccionamiento, que a continuación se describen:

El perfeccionamiento, generalmente se dirige al personal que tiene carácter de permanecer en la secretaria y tienen como objetivo, aumentar y/o confirmar los conocimientos de una persona, para que desarrolle mejor su labor, en un puesto determinado de la secretaria.

## 1.5. - EL SISTEMA DE CAPACITACIÓN DE LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA

---

### **Definición de capacitación.**

Capacitación es el conjunto de procesos sistematizados, determinantes a incrementar los conocimientos y habilidades, así como a mejorar las actitudes de los trabajadores para el desempeño óptimo de sus labores.

### **Objetivo de la capacitación.**

La capacitación procura:

- Ø Capacitar a los trabajadores en sus puestos para que puedan desempeñarlos eficientemente.
- Ø Reducir los riesgos profesionales a que se ven sometidos los trabajadores, en el desarrollo de sus labores.
- Ø Aprovechar en mayor grado los recursos de la empresa, evitando deteriorar y desperdiciar el equipo, herramientas y materiales.

La metodología del cambio dirigido en la organización aludida respecto a su sistema de capacitación, parte del primer evento del proceso, que se desarrolla en el mismo departamento o lugar de trabajo, y de acuerdo con lo asentado en sus objetivos, es necesario efectuar un análisis de los problemas principales que aquejan al departamento, área o sección, con el objeto de deducir de ahí, las necesidades globales de capacitación, para tener una panorámica de los problemas que pueden resolverse a través de impartir capacitación.

La guía para la realización del análisis de detección de necesidades globales de capacitación, dentro de la metodología a exponer, incluye las siguientes frases o etapas:

- a) Hacer un listado de problemas, quejas, conflictos, y compromisos futuros que tenga el área por analizar.

- b) Determinar las causas de esos problemas, quejas, conflictos y compromisos.
- c) Obtener denominados comunes, con el objeto de hacer una síntesis.
- d) Establecer el origen o índole de las causas.
- e) Deducir de ahí, las que presumiblemente son solucionables con capacitación.
- f) Incluir al personal y a las categorías que se ven afectadas en el inicio anterior.
- g) Establecer prioridades.
- h) Tomar la primera y determinar las necesidades específicas.

De la guía de acción procedente, se deduce los objetivos de las necesidades globales, que a continuación se detallan:

### **PROCESO DE LA CAPACITACIÓN**

- Ø Formulación de la psicología de enseñanza.
  - Ø Análisis y síntesis de las necesidades de capacitación.
  - Ø Desempeño de las actividades humanas en el trabajo.
  - Ø Ingeniería del desempeño humano e implementación de soportes logísticos.
  - Ø Planteamientos de programas.
  - Ø Desarrollo de los planes de estudio.
  - Ø Conducción de cursos.
1. Sensibilizar el área involucrada en la resolución de sus problemas de capacitación, haciéndola corresponsable con el departamento de relaciones laborales.
  2. Obtener una visión general en los problemas que a criterios del departamento efectuado, podría resolverse con capacitación.
  3. Que la propia área, con la asesoría de la Relaciones laborales, establezca la prioridad para atacar los problemas manifestados.
  4. Que todo lo anterior, sirva como, “norte” o una mora, para no desviarse al determinar las necesidades específicas de capacitación subsecuentes.

Para llevar a cabo lo anterior, se recomienda, efectuar reuniones o mesas de trabajo en donde participen los jefes del departamento, sección o área involucrada, con los supervisores y personas que conozcan a fondo el trabajo que se realiza, para que en consenso, clasifiquen las causas de los problemas que se padecen, según su genero, ya sea:

- a) De origen organizacional.
- b) De origen ergonómico.
- c) De intervención de políticas.
- d) De carencia de recursos humanos.
- e) De carencia de recursos materiales.
- f) De sistemas obsoletos de trabajo.
- g) De equipo viejo o deteriorado.
- h) De falta de capacitación.

La detección de necesidades específicas de capacitación, es la condición inicial necesaria, para la elaboración, de cualquier programa de capacitación. Consiste en identificar y jerarquizar las áreas con deficiencias y las personas o puestos afectados; y sirve para conocer con exactitud, las deficiencias actuales del personal y sus necesidades futuras; respondiendo a las preguntas:

¿Quién necesita la capacitación y en qué áreas las necesita?, lo cual es medular, porque:

- Ø Proporciona los antecedentes necesarios para la elaboración de los programas de capacitación específicos.
- Ø Permite que las actividades de capacitación se inicien sobre bases sólidas y realistas.
- Ø Desarrolla una actitud favorable de los directivos y del personal hacia la capacitación, al constatar en su propia experiencia, que la capacitación obedece a problemas reales y concretos.
- Ø Ahorra esfuerzos, por lo tanto, tiempo y dinero.

La detección de necesidades puede efectuarse por medio de entrevistas, y encuestas, en donde los medios principales de recolectar la información.

Si se elabora un programa basado en el análisis del puesto a los requerimientos del trabajo, es muy probable que resulte un programa ideal, fuera del alcance de los participantes y, por lo tanto, de poco interés para los mismos, lo cual provócale rechazo al poco tiempo de implementado.

En consecuencia, una vez detectada la zona de necesidades de capacitación, convendrá establecer el perfil o nivel práctico que sirva para redactar objetivos adecuados para el programa.

El análisis deberá tomar en cuenta y poseer las siguientes características, para determinar ese perfil:

1. Una buena reflexión previa.
2. Deducciones lógicas.
3. Experiencia en los departamentos de explotación.
4. Un nivel técnico aceptable, aunado a un criterio, o sentido común.

Además, el criterio de selección para la determinación del perfil mencionado, deberá contemplar:

- ✓ Su edad
- ✓ Su experiencia previa
- ✓ El grado de eficiencia que se busca
- ✓ Las presiones de tiempo para elaborar e implementar el programa

Las presiones de tiempo para cubrir los puestos, temporalmente vacantes, etc.

# **CAPITULO**

## **II**

### **TEORÍA DE LAS ACTITUDES**

**“Siempre es posible forzar el cambio social,  
tanto en la sociedad, como en la persona  
social, porque ambas son sólo estructuras  
integrales que emergen de las interacciones  
Humanas”.**

**Juan C. Agulla.**

## 2.1. - DEFINICIÓN DE ACTITUDES.

---

El estudio de las actitudes constituye un valioso aporte para examinar, comprender y comparar la conducta humana, que se circunscribe en la tendencia que busca rescatar la función formadora de la escuela en el ámbito del desarrollo, tanto desde el punto de vista individual como social.

Existen grandes expectativas en el papel protagónico de la educación y de la escuela en particular con relación al desarrollo de los individuos y en su intervención pedagógica para el fomento y formación de los valores y actitudes que garanticen no sólo la eficacia del proceso educativo sino la formación integral de las personas.

La actitud ha sido definida bajo una gran gama de conceptos. Indudablemente que este es un tema de los más estudiados en el campo de las ciencias humanas, lo que explica la heterogeneidad de definiciones que se puede encontrar a continuación se señalan en orden cronológico algunas de ellas:

"La actitud corresponde a ciertas regularidades de los sentimientos, pensamientos y predisposiciones de un individuo a actuar hacia algún aspecto del entorno" (Secord y Backman, 1964 en León y otros, 1988, p. 133).

"La actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de modo favorable o desfavorable hacia el objeto de la actitud" (Fishbein y Ajzen, 1975 en Bolívar, 1995, p. 72).

"La actitud es una disposición fundamental que interviene en la determinación de las creencias, sentimientos y acciones de aproximación-evitación del individuo con respecto a un objeto." (Cook y Selltiz, en Summers, 1976, p. 16).

"La actitud es la disposición permanente del sujeto para reaccionar ante determinados valores" (Marín, 1976, p. 69).

"El concepto de actitud denota la suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico" (Thurstone en Summers, 1976, p. 158).

"Una multitud de términos aparentemente no relacionados como pulsión adquirida, creencia, reflejo condicionado, fijación, juicio, valencia, sólo para mencionar algunos son sinónimos funcionales del concepto de actitud". (Kidder y Campbell, en Summers, 1976, p. 13).

"El término actitud hace referencia a un sentimiento general, permanente positivo o negativo, hacia alguna persona, objeto o problema" (Petty y Cacioppo, 1981 en León y otros, 1998, p. 118).

"Las actitudes son las disposiciones según las cuales el hombre queda bien o mal dispuesto hacia sí mismo y hacia otro ser, son las formas que tenemos de reaccionar ante los valores. Predisposiciones estables a valorar de una forma y actuar en consecuencia. En fin, son el resultado de la influencia de los valores en nosotros" (Alcántara, 1988, p. 9).

"La actitud 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 en Morales (Coord.), 1999, p.194).

"Las actitudes son como factores que intervienen en una acción, una predisposición comportamental adquirida hacia algún objeto o situación" (Bolívar, 1995, p. 72).

"Como una postura o semblante que expresa un estado de ánimo o quizá una intención o, de forma más general, una visión del mundo" (Rodríguez en Pérez, 1995, p. 15).

"Las actitudes son creencias internas que influyen en los actos personales y que reflejan características como la generosidad, la honestidad o los hábitos de vida saludables" (Schunk, 1997, p. 392).

"Una actitud es una organización relativamente estable de creencias, sentimientos y tendencias hacia algo o alguien - el objeto de la actitud-" (Morris, 1997, p. 608).

"Disposición interna de carácter aprendido y duradera que sostiene las respuestas favorables o desfavorables del individuo hacia un objeto o clase de objetos del mundo social; es el producto y el resumen de todas las experiencias del individuo directa o socialmente mediatizadas con dicho objeto o clase de objetos" (Cantero y otros, 1998 en León y otros, 1998; p. 118).

"El concepto de actitud se refiere a las concepciones fundamentales relativas a la naturaleza del ser humano, implica ciertos componentes humanos y exige un compromiso personal y se define como una tendencia o disposición constante a percibir y reaccionar en un sentido; por ejemplo de tolerancia o de intolerancia, de respeto o de crítica, de confianza o de desconfianza, etcétera." (Martínez, 1999b, p. 181).

"Hablamos de actitud cuando nos referimos a una generalización hecha a partir de observar repetidamente un mismo tipo de comportamiento. Generalmente detrás de un conjunto de actitudes se pueden identificar valores" (Sanmartí y Tarín, 1999, p. 56).

"Predisposición aprendida, no innata, y estable aunque puede cambiar, a reaccionar de una manera valorativa, favorable o desfavorable ante un objeto (individuo, grupo, situaciones, etc.)" (Morales, 2000, p. 24)

"Una actitud es una orientación general de la manera de ser de un actor social (individuo o grupo) ante ciertos elementos del mundo (llamados objetos nodales)" (Muchielli, 2001, p. 151).

Estas son sólo algunas de las muchas definiciones que se pueden encontrar sobre las actitudes; de todas ellas se pueden inferir una serie de aspectos fundamentales del enfoque popular que denota las actitudes en función de sus implicaciones individuales y sociales.

Destacan entre estos aspectos:

- Ø Las actitudes son adquiridas. Toda persona llega a determinada situación, con un historial de interacciones aprendidas en situaciones previas (Tejada y Sosa, 1997, p. 2). Así, pueden ser consideradas como expresiones comportamentales adquiridas mediante la experiencia de nuestra vida individual o grupal.
- Ø Implican una alta carga afectiva y emocional que refleja nuestros deseos, voluntad y sentimientos. Hacen referencia a sentimientos que se reflejan en nuestra manera de actuar, destacando las experiencias subjetivas que los determinan; constituyen mediadores entre los estados internos de las personas y los aspectos externos del ambiente. (Morales (Coord.), p. 1999).
- Ø La mayoría de las definiciones se centran en la naturaleza evaluativo de las actitudes, considerándolas juicios o valoraciones (connotativos) que traspasan la mera descripción del objeto y que implican respuestas de aceptación o rechazo hacia el mismo.
- Ø Representan respuestas de carácter electivo ante determinados valores que se reconocen, juzgan y aceptan o rechazan. Las actitudes apuntan hacia algo o alguien, es decir, representan entidades en términos evaluativos de ese algo o alguien. "Cualquier cosa que se puede convertir en objeto de pensamiento también es susceptible de convertirse en objeto de actitud" (Eagly y Chaiken en Morales (Coord.), 1999, p. 195).

- ∅ Las actitudes son valoradas como estructuras de dimensión múltiple, pues incluyen un amplio espectro de respuestas de índole afectivo, cognitivo y conductual.
- ∅ Siendo las actitudes experiencias subjetivas (internas) no pueden ser analizadas directamente, sino a través de sus respuestas observables.
- ∅ La significación social de las actitudes puede ser determinada en los planos individual, interpersonal y social. Las actitudes se expresan por medio de lenguajes cargados de elementos evaluativos, como un acto social que tiene significado en un momento y contexto determinado. (Eiser, p. 1989).
- ∅ Constituyen aprendizajes estables y, dado que son aprendidas, son susceptibles de ser fomentadas, reorientadas e incluso cambiadas; en una palabra, enseñadas.
- ∅ Están íntimamente ligadas con la conducta, pero no son la conducta misma; evidencian una tendencia a la acción, es decir, poseen un carácter preconductual.
- ∅ Esta conceptualización proporciona indicios que permiten diferenciar las actitudes de elementos cercanos a ellas como son los valores, los instintos, la disposición, el hábito, entre otros. Las actitudes se diferencian de los valores en el nivel de las creencias que las componen; los valores trascienden los objetos o situaciones, mientras que las actitudes se ciñen en objetos, personas o situaciones específicas. Se diferencian de los instintos en que no son innatas sino adquiridas y no se determinan en un solo acto, como el caso de los instintos. Se distinguen de la disposición por el grado de madurez psicológica; la actitud es más duradera, la disposición es más volátil. "Hay toda una teoría de la disposición de la personalidad, pero aún hoy, no han explicado como es que el

individuo pasa de la disposición a la acción". (Pervin, 1994 en Carver y Scheiler, 1997, p. 124).

- Ø La actitud difiere de la aptitud en el grado de la integración de las distintas disposiciones. La aptitud es la integración de varias disposiciones; la actitud es la unión de varias aptitudes, lo que se expresa con una fuerte carga emocional. Por su parte el hábito, referido a acción, se integra a las aptitudes para brindar mayor solidez y estructura funcional a las actitudes. (Alcántara, p. 1988)

Al amparo de este marco conceptual, conviene señalar la gran importancia que ha acaparado este concepto de estudio del campo de la Psicología y su estrecha relación con los nuevos enfoques que se le ha brindado a la Pedagogía, como una salida a la necesidad de la creación de actitudes y disposiciones para responder a los cambios que caracteriza la dinámica de la sociedad.

Así, "las actitudes" siendo uno de los principales constructos de la Psicología Social, ha ido alcanzado una gran implicación en el campo educativo, a continuación se describe la definición de actitud que utilizare en la investigación:

### **ACTITUD:**

Las actitudes de la persona dentro del trabajo dependerá del grado en que considere que el trabajo satisface sus necesidades y le proporciona los satisfactores que desea: Así, podríamos decir que según la necesidad que deba satisfacer, será la motivación que induzca a trabajar con menos o más satisfacción.

**Actitud.-** Una actitud es lo que expresa el ser humano de acuerdo a su medio familiar y social.

Las actitudes constituyen la predisposición a reaccionar favorable o desfavorablemente hacia la información del medio, un esquema interno básicamente emotivo que nos inclina responder positiva o negativamente ante los estímulos.

## 2.2.- COMPONENTES DE LAS ACTITUDES

---

Como ya se ha indicado, la condición de las actitudes como estado psicológico interno constituye la mayor dificultad para su estudio y determinación de manera directa.

Sin embargo existe consenso en considerar su estructura de dimensión múltiple como vía mediante la cual se manifiestan sus componentes expresados en respuestas de tipo cognitivo, afectivo y conativo.

"La coexistencia de estos tres tipos de respuestas como vías de expresión de un único estado interno (la actitud), explica la complejidad de dicho estado y también que muchos autores hablen de los tres componentes o elementos de la actitud" (Morales (Coord), 1999, p. 195).

- Ø **Los Componentes Cognitivos** incluyen el dominio de hechos, opiniones, creencias, pensamientos, valores, conocimientos y expectativas (especialmente de carácter evaluativo) acerca del objeto de la actitud. Destaca en ellos, la actitud que representa para el individuo el objeto o situación.
  
- Ø **Los Componentes Afectivos** son aquellos procesos que avalan o contradicen las bases de nuestras creencias, expresados en sentimientos evaluativos y preferencias, estados de ánimo y las emociones que se evidencian (física y/o emocionalmente) ante el objeto de la actitud (tenso, ansioso, feliz, preocupado, dedicado, apenado)
  
- Ø **Los Componentes Evaluativo** muestran las evidencias de actuación a favor o en contra del objeto o situación de la actitud, amén de la ambigüedad de la relación "conducta-actitud". Cabe destacar que éste es un componente de gran importancia en el estudio de las actitudes que incluye además la consideración de las intenciones de conducta y no sólo las conductas propiamente dichas.

Todos los componentes de las actitudes llevan implícito el carácter de acción evaluativa hacia el objeto de la actitud. De allí que una actitud determinada predispone a una respuesta en particular (abierta o encubierta) con una carga afectiva que la caracteriza. Frecuentemente estos componentes son congruentes entre sí y están íntimamente relacionados; "la interrelación entre estas dimensiones: los componentes cognitivos, afectivos y conductuales pueden ser antecedentes de las actitudes; pero recíprocamente, estos mismos componentes pueden tomarse como consecuencias. Las actitudes preceden a la acción, pero la acción genera/refuerza la actitud correspondiente" (Bolívar, 1995, p. 74).

Por otra parte es conveniente insistir que la consideración de los tres tipos de respuestas (componentes), no significa de ninguna manera que la actitud pierda su carácter de variable unitaria. Como ya se ha señalado, la actitud es la condición interna de carácter evaluativo y tal como indican diversos autores las respuestas cognitivas, afectivas y conativas no son más que su expresión externa.

En este sentido, Brecler (1984 en Morales (coord.) 1999), presenta dos premisas fundamentales:

- a) Cualquier actitud se puede manifestar a través de tres vías que se diferencian entre sí, pero que convergen porque comparten un sustrato o base común, ya que todos representan la misma actitud.
- b) Cada tipo de respuesta se puede medir con la utilización de diferentes índices; la relación entre los índices diferentes de la misma respuesta debe no sólo ser positiva sino también intensa.

Estas premisas representan dos importantes fundamentos de la concepción estructural de las actitudes, que ha facilitado su estudio y el desarrollo de toda una teoría que busca explicar la relación entre los componentes cognitivos, afectivos y conativos.

Considerando la "cierta estabilidad" de las actitudes, conviene relacionarlas con dos ideas de gran importancia para la Psicología de la Personalidad: las Tipologías y los Rasgos. Toda una teoría en torno a éstas, ha tratado de explicar las características de las personas (Carver y Scheiler, 1997).

Las teorías de la Tipología por su parte, han mantenido una diferenciación de las personas basada en categorías discontinuas y excluyentes, por ejemplo: introvertido-extrovertido. Contrariamente, las Teorías de los Rasgos suponen que las diferencias de las personas se estructuran en variables o dimensiones continuas.

Estimando los rasgos como "estructura disposicional estable y generalizada que inclina al individuo hacia cierto tipo de repuestas, entonces podemos decir que rasgo y actitud consolidada, se identifican" (Alcántara, 1988, p. 12)

Es así como aceptaremos considerar las actitudes (en correspondencia con los rasgos) como dimensiones continuas, susceptibles de variabilidad, no sin antes aclarar que:

- Ø Los rasgos no aportan información de su génesis, en el modo que lo hacen las actitudes.
- Ø Toda actitud puede llamarse rasgo, pero no todo rasgo es una actitud (por ejemplo, los rasgos físicos)
- Ø La actitud expresa operatividad; el rasgo estaticidad.

Fuente: Proceso de investigación.

Bajo esta concepción y en un todo de acuerdo con diversos autores e investigadores de las actitudes, es posible distinguir los siguientes elementos que las caracterizan:

- Ø Signo: las actitudes se diferencian en, buenas o positivas si se dirigen a los valores; malas o negativas si se disponen a actos contrarios a nuestra naturaleza y nos orientan hacia los contravalores o si nos alejan de los objetos y situaciones que representan valores con cierto nivel de intersubjetividad social.

- Ø Dirección: que se deriva del signo de la actitud y que se evidencia con el acercamiento/aceptación o con el alejamiento/rechazo hacia el objeto de la actitud. Se indica en términos bipolares (acepto/rechazo, positiva/negativa).
- Ø Magnitud o intensidad: que se refleja por el grado de acercamiento/aceptación o alejamiento/rechazo hacia el objeto o situación de la actitud. Queda indicada por el nivel de polarización de la actitud.

Producto de la concepción de las actitudes como variables continuas, configuradas por componentes cognitivos, afectivos y conativos aparece la consideración de tres características importantes de este concepto: la bipolaridad, la consistencia y la ambivalencia actitudinal.

El uso del término "polaridad" depende de la conceptualización de la actitud en estudio y de la dimensionalidad que se le infiere. Por ejemplo, la actitud hacia la enseñanza de la matemática pudiera ser considerada de carácter unidimensional en el sentido en que se refiere a las conductas de acercamiento o alejamiento, aceptación o rechazo, en ambos casos, hacia el mismo proceso.

Sin embargo, Kerlinger (1984 en Morales (coord) 1999) aclara la dificultad de la aplicación de este enfoque a actitudes significativas como las "actitudes políticas", pues éstas no parecen ser unidimensionales.

Así el hecho de mostrar una actitud favorable hacia una posición política en particular, no significa que niegue o rechacé los principios y/o postulados de la otra; es decir las creencias que determinan su posición hacia un polo, no son en esencia, contrarias a las que sustenta el otro, sencillamente son diferentes.

De esta manera la posición adoptada depende de los "referentes criterios" que asumimos para fijar nuestra posición; "en aquellas actitudes en las que las personas

tienen referentes criteriosales sólo o predominantemente positivos, no se puede mantener la idea de la unidimensionalidad y bipolaridad actitudinal" (Morales (Coord) 1999, p 203)

En torno a la "consistencia", dado que se acepta que la actitud puede ser reflejada mediante tres formas distintas, resulta lógico pensar que tales formas son congruentes y que sus expresiones coinciden en la dirección y en el sentido que muestran de la actitud en estudio, en tal caso, tanto las evaluaciones parciales de cada uno de los componentes como la evaluación global de la actitud, deben armonizar de manera que garantice la consistencia actitudinal.

Así, según Eagly y Chaiken (1993, en Morales coord., 1999), es posible encontrar diversos tipos de consistencia entre los tres componentes, que teóricamente deben ser congruentes. Sin embargo, a manera de ejemplo, en la práctica es posible encontrar personas que aún cuando expresan estar conscientes de los daños que causa el consumo del cigarrillo, continúan fumando. Conductas como éstas, reflejan niveles de inconsistencia en la dimensión evaluativo-cognitiva (creencias y evaluación global de la actitud). Destacan los autores que las razones de esta inconsistencia surgen principalmente de dos fuentes:

- ü Por una parte, aceptando la concepción estructural de las actitudes, se comprende que es posible la creación y desarrollo de actitudes derivadas de experiencias afectivas o de intercambios de carácter conductual con el objeto de la actitud. Así, tal como señala Morales (coord. 1999), la fuerza y estabilidad de tales actitudes no depende del sistema de creencias sino de la intensidad de la carga afectiva de dicho objeto actitudinal; es decir, la estabilidad de la actitud depende más de factores afectivos que de factores cognitivos.
- ü En segundo lugar, es comprensible que las personas carezcan de creencias sobre un objeto en particular, si no tienen o han tenido ningún tipo de experiencia y/o contacto con el mismo.

La importancia de la dimensión evaluativo-cognitiva, radica en la estabilidad que proporciona a la actitud, el sistema de creencias sobre el objeto actitudinal. Consecuentemente, "...las actitudes inconsistentes por esta causa cumplen de manera deficitaria la función fundamental de toda actitud, que es la orientación de la persona en su mundo social" (Morales (coord), 1999; p. 204)

La "ambivalencia actitudinal" representa un caso especial de inconsistencia. Puede ocurrir entre las creencias; por ejemplo una persona puede expresar que fumar es dañino, pero que en su círculo de amistades es considerado agradable (socialmente).

En este caso estaremos en presencia de una ambivalencia cognitiva. De igual forma, es posible que ocurra entre afectos o sentimientos; por ejemplo se puede admirar a alguien a quien se teme, en cuyo caso estaremos ante una ambivalencia afectiva.

La importancia de considerar la ambivalencia, radica en el hecho de que ésta repercute en la estabilidad de las actitudes y afecta la relación que se mantiene entre ella y la conducta. Así, las actitudes inestables (ambivalentes) son influenciadas por los contextos y momentos, que en unos casos, hacen más accesibles las características positivas del objeto actitudinal generando determinadas conductas, pero que en otros permiten la afluencia de las condiciones negativas que inducen otro tipo de conductas respecto al mismo objeto.

Por ejemplo, un fumador que se encuentra en la sala de no fumadores de un restaurante, evita encender un cigarrillo; sin embargo al salir, el aire libre de la calle le incita a encenderlo.

En conclusión, los aspectos expuestos fundamentan la concepción de las actitudes como tendencias de aceptación o rechazo, acercamiento o evitación, disposición favorable o desfavorable; lo que permite adscribirlas a un continuo bipolar que se despliega en ambos sentidos variando la intensidad del atributo en estudio. En otras palabras, la actitud puede ser concebida como una variable continua.

Finalmente y como punto aclaratorio, debido al uso indiferenciado de los términos "actitud/actitudes", conviene destacar que "una actitud se representa como un punto en el continuo de actitud, consecuentemente, hay un número infinito de actitudes. Sin embargo en la práctica no diferenciamos tan finamente" (Ídem,162)

La Psicología Social ha tratado de explicar este supuesto mediante los principios de tres teorías:

**En primera instancia, la Teoría de la Autopresentación.-** Se fundamenta en el hecho de que siempre tratamos de ser consistentes entre lo que hacemos y lo que pensamos, es decir, vamos adaptando la expresión de nuestras actitudes a la ejecución de nuestras acciones, tomando en consideración además, la opinión de los otros.

**En segundo lugar, la Teoría de la Disonancia Cognitiva.-** Sostiene que cuando actuamos en contra de nuestras creencias o ideas, se genera una tensión que intentamos apaciguar mediante la justificación (interna) de la conducta, así la conducta asumida ejerce influencia como guía de nuevas actitudes; esto ocurre sobre todo cuando resulta de un proceso de elección, es decir, cuando no hemos sido coaccionados a acometer tal conducta.

**Finalmente, la Teoría de la Autopercepción.-** Asume un principio básico: nuestras acciones son autorreveladoras, supone por tanto, "que cuando nuestras actitudes son débiles simplemente observamos nuestra conducta y sus circunstancias e inferimos nuestras actitudes". (Idem:148)

Existe una amplia gama de indicios que fundamentan estas teorías. Destacan entre ellos:

- q Tratamos de justificar las consecuencias mentales de nuestros actos para hacerlas consistentes a ellos.

- q El asumir nuevos "papeles" (roles, cargos, posiciones), requiere la ejecución de nuevas conductas que progresivamente van estructurando nuevas actitudes.
- q Cuando expresamos nuestras opiniones tratamos de matizarlas de acuerdo con nuestra audiencia, así, "parece que estamos propensos a adaptar nuestros mensajes a nuestros oyentes y, al hacerlo, crear el mensaje alterado" (Idem:124)
  
- q Las conductas positivas hacia algo o alguien, incrementan el agrado hacia ese algo o alguien (Blanchard y Cook, 1976 en Myers, 1999)
  
- q La ejecución de conductas rituales, contribuye a la construcción de creencias que redundan en nuestras actitudes.

Estos son sólo alguno de los muchos indicios que demuestran el efecto de nuestras acciones sobre nuestras actitudes.

### 2.3.-COMO SE FORMAN LAS ACTITUDES

---

Dado que en el ámbito de las actitudes se mezclan los planos individual y social, las distintas teorías sobre la conducta se han orientado en estas dos perspectivas.

La primera de ellas, la perspectiva Psicológica explica las actitudes como gustos, preferencias e inclinaciones, aversiones, que se derivan de las experiencias personales; la segunda, la perspectiva Sociológica las concibe como producto de la interacción social y como actitudes socialmente compartidos.

Es decir, estas perspectivas fluctúan entre el subjetivismo (valoración, gusto o interés individual) y la consideración de valores que merecen ser defendidos socialmente. (Bolívar, 1995, p. 71)

En todo caso, las actitudes surgen como producto de la interrelación sujeto-medio, en la que los prejuicios, costumbres, valores sociales y discriminación juegan un papel determinante.

Distintos enfoques han explicado las génesis de las actitudes, entre los cuales se destacan:

- Ø El enfoque cognoscitivo expone que las actitudes se forman de acuerdo al precepto de la armonía y de la buena forma. "En la naturaleza humana por muy plurales, dispares y aún en ocasiones contradictorias tendencias que broten de su seno, esta inscrita la imantación hacía los bienes superiores, igual que nuestra dimensión cognoscitiva se polariza hacía la verdad"(Marín, 1976:85).
- Ø Así, muchas de las actitudes básicas del ser humano se derivan de su experiencia personal, directa y temprana, que proporciona condiciones para la formación de actitudes positivas o negativas con carácter de estabilidad. Bajo

este enfoque se destaca el papel del conocimiento o de la información en el desarrollo de actitudes. Resulta fácil comprender que en la medida en que se nos proporciona información concerniente a la conducta y/o actitudes de ciertos individuos, más fácil será el desarrollo de nuestra actitud hacia ellos.

- A) El enfoque funcionalista que explica la aparición de las actitudes por una razón pragmática: atender a determinadas funciones, especialmente a la satisfacción de alguna necesidad por parte del organismo (Katz y Stotland, 1958 en Ball (coord), 1988). Según estos autores mediante este mecanismo pueden desarrollarse tres tipos de actitudes:

**Próximas:** Que surgen como producto de las asociaciones entre el objeto de la actitud y las condiciones específicas relacionadas con el mismo. Asimismo, pueden formarse actitudes "próximas" si el objeto satisface directamente alguna necesidad.

**Instrumental del objeto:** Aquellas actitudes que se forman cuando el afecto asociado con un objetivo queda ligado a aquellos acontecimientos u objetos instrumentales para el logro de ese objetivo.

**Instrumental del ego:** Reflejadas en aquellas actitudes que se asumen mediante la identificación con la opinión de aquellas personas por las cuales se siente una intensa atracción positiva.

- Ü El enfoque " Teoría del Refuerzo" sostiene que las actitudes se forman por el refuerzo o el castigo que aparece luego de una conducta determinada. Destaca en este enfoque la Teoría del Condicionamiento Emocional, término que representa al condicionamiento clásico en el que las respuestas condicionadas son reacciones emocionales y que se fundamenta en la premisa de que el ser humano tiene dos mentes, una que piensa y otra que siente.(Góleman,1996) "La aproximación del condicionamiento a la formación de actitudes sostiene que la gente llega a presentar respuestas emocionales a los objetos (cosas, gente, ideas, acontecimientos)

exactamente de esta manera. Si el objeto de la actitud es pareado con un estímulo que activa la emoción, llega a provocar la emoción por sí mismo. Esta respuesta emocional es entonces, la base de la actitud" (Carver y Scheiler, 1997, p. 338).

- ü El enfoque de aprendizaje social o por imitación: sostiene que el ser humano, por su condición social, vive bajo la influencia de las actitudes, sentimientos y conductas de quienes le rodean. Es tal la importancia de este aspecto, que merece ser el objeto de estudio de la Psicología Social, considera ésta como "el estudio científico de la manera en que los pensamientos, sentimientos y conductas de un individuo son influenciadas por la conducta o características reales, imaginarias o supuestas de otras personas". (Morris, 1997, p.601)
  
- ü Actualmente parece generalizarse el enfoque que considera las actitudes como mediadoras entre los estímulos del entorno social y las respuestas o reacciones de las personas ante dicho ambiente. Consecuente con la concepción estructural de las actitudes, supone que "...la actitud es el resultado de toda una serie de experiencias de la persona con el objeto actitudinal y, por tanto, producto final de aquellos procesos cognitivos, afectivos y conductuales a través de los que dichas experiencias han tenido lugar" (Morales (coord), 1999, p. 197). Desde esta perspectiva los procesos cognitivos, afectivos y conductuales como parte de la experiencia, constituyen los antecedentes que en definitiva configurarán nuestras actitudes.

En general, la formación de actitudes está altamente relacionada con la experiencia personal y social que cada individuo vive. Cuando somos niños, recibimos incentivos o castigos que contribuyen a generar en nosotros actitudes positivas o negativas hacia los objetos; de igual forma, buscamos imitar las actitudes de otras personas que representan ideales para nosotros y finalmente, somos permeables a los patrones sociales, prejuicios, medios de comunicación e influencia cultural.

Las perspectivas adoptadas por los distintos enfoques sobre el desarrollo y formación de actitudes, proporcionan fundamentos para orientar las distintas técnicas dirigidas al cambio de actitudes.

Hay diferentes teorías para explicar la formación de las actitudes.

## **B) TEORÍA DEL APRENDIZAJE**

Según la teoría del aprendizaje aprendemos actitudes del mismo modo en que aprendemos nuestras necesidades básicas, al aprender la información nueva aprendemos los sentimientos y las acciones que están en relación con ella, en la medida que en que seamos recompensados por ellas, el aprendizaje perdurará, los profesionales del marketing hacen efectivo este principio cada vez que unen la información sobre sus productos con cualquier evento que produzca una asociación agradable, una comida satisfactoria o un a película que nos proporciona pensamientos felices. Estas teorías conciben a las personas como seres primariamente pasivos, cuyo aprendizaje dependerá del numero y de la fuerza de los elementos positivos y negativos aprendidos.(Morales, 1993,p. 198).

## **A) CAPACIDAD Y ACTITUD PARA EL CAMBIO.**

Estamos, como lo hemos dicho, en una época de cambios. La capacidad para cambiar, han dicho varios pensadores, ha llegado a ser la única determinante de supervivencia. Nosotros decimos, el cambio es equivalente a la vida, la vida es cambio y el cambiar es signo de vitalidad, me refiero al cambio evolutivo y no al involutivo, al cambio a partir del cual la persona crece y madura.

La persona vital es aquella que tiene la capacidad de vivir y procurarse nuevas experiencias, nuevos valores, nuevos trabajos, nuevos estilos y formas de vida congruentes con sus deseos y posibilidades. En este punto cobra singularidad importancia el tema de la resistencia al cambio, que se transforma en una incapacidad para fomentar o aceptar la innovación en los diversos planos de la vida humana.

Es muy importante en la capacidad y actitud frente al cambio el tema de la “Clarificación de valores” que puede entenderse como un camino por el cual las personas vitales en forma sistemática cuestionan, analizan, rechazan, adoptan o bien confirman sus valores tanto teórica como vivencialmente y al decir sus valores, me refiero a los “suyos” realmente, no aquellos que viven en función de su educación temprana o de algunas otras influencias que les impidieron una adopción libre y consciente de sus valores. Pero recordemos, “lo único permanente es el cambio”.

## **B) EL SENTIDO DE LOGRO, VITALIDAD Y TRABAJO.**

El sentido de logro y el trabajo mismo, son quizá los determinantes más importantes en la persona vital. Maslow, Roges, McClelland y otros, han señalado el “Sentido de logro” como uno de los motivadores más importantes que dirigen la energía física y emocional del ser humano hacia la consecución de objetivos y han señalado el tema como uno de los problemas actuales en relación sinérgica hombre-trabajo-organización. Aunque no lo único, pero así para la persona madura y adulta el trabajo es el fenómeno que más sentido y realidad de logro le brinda.

No pretendo profundizar en toda una teoría sobre el trabajo, sin embargo, quiero señalar aquellos aspectos del trabajo entendiéndolo más como un fenómeno liberador, actualizador y trascendente para el ser humano. Desde luego rechazamos todo sistema de trabajo enajenante que frustra y mata psicológicamente las capacidades y los talentos del hombre, así como su motivación, creatividad y responsabilidad.

En primer termino, el trabajo es natural al hombre; es decir, es una forma natural de establecer un contacto con la naturaleza, con el cosmos. Maslow dijo:” Trabajar no será para nosotros un escape de nosotros mismos, sino una expresión creativa de las fuerzas espontáneas de la persona que ha afirmado consistentemente su relación con el mundo y con sus semejantes”.

Peter Drucker ha insistido que el hombre vital es aquel que imprime un sello personal a su trabajo, crea su propio puesto y le da un sentido original a su labor cotidiana, trátase de un carpintero, de un alto ejecutivo o de un artista. Hace suyo el trabajo y lo trasciende. El trabajo, lo sabemos, no es contrario ni negativo para el hombre. Trabajar significa un desplazamiento y encauzamiento de nuestra energía vital, física, emocional y mental. Por lo tanto, trabajar es una forma sana de vivir y una condición de vitalidad.

El trabajo en nuestro orden de ideas es una forma de conocerme a mí mismo. El tipo de trabajo que realizo, la calidad y motivación que le imprimo son medios de saber quién soy, cómo soy, qué me dice a mí que lo hago. Además de lo anterior, el trabajo es un medio de sobrevivir y no sólo nos referimos al trabajo o tarea remunerada o asalariada, sino a todo tipo de labor estructurada y organizada en un ambiente socioeconómico. En este sentido el trabajo es también una forma de responder a nuestra naturaleza social, lo que quiere decir que a través de nuestras labores podemos ayudar solidariamente, cuando los resultados de nuestro trabajo benefician a otros.

Finalmente, el trabajo, es una forma de trascender y de ser un auténtico “Ser humano” . Por ello se concibió al hombre en una época clásica como el homo faber. Erich Fromm señala que el hombre tiene dos caminos de trascendencia: el trabajo y la relación de amor. El reto vital consiste en trascender creando, o trascender destruyendo. Por eso decimos que el hombre vital ejercita y desarrolla sus potencialidades en lugar de arrastrar su existencia destruyéndose.(Casares y Siliceo, 2003, p. 23-24.)

### **C) TEORÍA DE LA CONSISTENCIA COGNITIVA**

Según estas teorías, la incoherencia entre dos estados de conciencia hacen que las personas se sientan incómodas. En consecuencia, cambian o bien sus pensamientos o bien sus acciones con tal de ser coherentes. (Morales, 1993,p. 72)

### **D) TEORÍA DE LA DISONANCIA COGNITIVA**

Sostiene que siempre que tenemos dos ideas, actitudes u opiniones que se contradicen, estamos en un estado de disonancia cognitiva o desacuerdo, esto hace

que nos sintamos incómodos psicológicamente y por eso hemos de hacer algo para disminuir esa discordancia, esta es inevitable siempre que hemos de elegir. Como pocas alternativas son correctas, sea lo que sea que elijamos, tendrá algunos aspectos negativos, y lo que no elijamos tiene algunos aspectos positivos. Si pensamos en estos aspectos, experimentamos un desagradable nivel de disonancia. (Morales, 1993, p. 111.)

Nos preguntamos si hemos elegido correctamente y tratamos de reducir la disonancia convenciéndonos a nosotros mismos de que la alternativa escogida es en realidad la más deseable y que la que no elegimos es la menos deseable.

Otras situaciones que pueden producir disonancia cognitiva son aquellas en las que hacemos algo contrario a nuestras creencias más firmes sobre lo que es correcto y apropiado, cuando sostenemos una opinión que aparece desafiar las reglas de la lógica, cuando ocurre algo que contradice nuestra experiencia pasada o cuando hacemos algo que no va con nuestra idea sobre quienes somos y para que estamos.

## 2.4 FUNCIONES DE LAS ACTITUDES

---

El número de afiliados y simpatizantes de un partido político aumenta de forma espectacular cuando está claro que va a ganar las elecciones, mientras que, si están amenazando de disolución, pierde gran parte de su apoyo social. De forma parecida, a medida que las personas acceden a puestos de responsabilidad y mando dentro de la empresa, manifiestan por lo general una actitud más favorable hacia los puntos de vista de la dirección. Estos cambios de orientación de las personas indican que las actitudes se están modificando continuamente, que las asociaciones objeto-evaluación que existen en la memoria son susceptibles de cambios.

En los ejemplos que se acaban de ofrecer, una actitud favorable facilita a la persona la consecución de objetos deseables, como la participación en el éxito político o el ascenso a puestos directivos en la empresa. Por su parte, la actitud desfavorable trata de evitar la asociación con instituciones en declive. El camino actitudinal parece tener una funcionalidad muy clara. No todos los objetivos son instrumentales, sin embargo, y la actitud ayuda a conseguir objetivos muy diversos.

### **a) EVALUACIÓN DE OBJETOS.**

La primera función actitudinal ya ha quedado esbozada en los apartados anteriores, y muy especialmente en los párrafos dedicados a la actitud como heurístico: es la función de evaluación de los objetos del mundo social. Tener una actitud hacia un objeto es más funcional para la persona que no tener ninguna, puesto que por ese solo hecho puede orientar su acción y sabe lo que es conveniente hacer y lo que es preferible evitar en todo lo relacionado con el objeto de la actitud. Tampoco necesita emplear tanto tiempo y esfuerzo en reflexionar sobre cómo actuar hacia ese objeto.

La predicción de Fazio (19989) es que las actitudes más accesibles, aquellas que implican una asociación fuerte objeto- evaluación, serán más funcionales y ayudarán más a la persona a guiar su acción hacia el objeto. Para probarlo, Fazio y Driscoll

(1986, en Fazio, 19989) realizaron un experimento en el que los sujetos tenían que evaluar un conjunto pinturas abstractas. Cada pintura se comparaba con todas las demás dos a dos y la persona tenía que indicar su preferencia en cada una de estas comparaciones por pares. En total había 45 comparaciones de este tipo. La tarea no revestiría mayor dificultad de no medir una fuerte presión temporal. En efecto, las pinturas estaban producidas en diapositivas que se proyectaban dos a dos sobre la pantalla y todo lo que los sujetos debían hacer era indicar si preferían la diapositiva de la derecha o de la izquierda. Sin embargo, contaban con sólo cuatro segundos para cada comparación.

Al parecer, la mayor accesibilidad de las actitudes en esta condición facilitó la toma de decisiones en la tarea de preferencias. Los sujetos con actitudes menos accesibles se dejan influir más por aspectos de la situación y por características poco pertinentes del objeto, de forma que la percepción de éste no se adecua lo suficiente a la evaluación existente en la memoria.

### b) AJUSTE SOCIAL Y DE EXPRESIÓN DE VALORES.

En ocasiones, la orientación social predominante de una persona o grupos de personas las predispone a mantener o adoptar actitudes que cumplen una función determinadas. Es lo que sucede con las personas bajas y altas en autoobservación, cuyas características fundamentales se presentan en la siguiente tabla.

BAJOS	ALTOS
<b>Preocupación:</b> ajustarse a lo que internamente considera correcto.	<b>Preocupaciones:</b> adecuarse a la situación en la que se encuentra.
<b>Conducta:</b> reflejo de sus disposiciones, valores y sentimientos. Por tanto, basada o fundada internamente	<b>Conducta:</b> reflejo de las condiciones sociales e interpersonales que facilitan el ajuste situacional.
<b>Actitudes:</b> se forman sólo aquellas que reflejan, expresan y comunican adecuadamente los valores fundamentales.	<b>Actitudes:</b> se forman sólo aquellas que respondan de manera adecuada a las estipulaciones de los grupos de referencia relevante para cada situación.
<b>Función actitudinal predominante:</b> Expresiva de valores	<b>Función actitudinal predominante:</b> ajuste social

Una primera prueba de que los altos en autoobservación se orienta hacia actitudes con una función de ajuste social mientras que los bajos lo hacen hacia actitudes con función expresiva de valores lo encuentran Snyder y De Bono en la valoración diferencial que hace unos y otros de lo que se conoce como enfoque de la venta blanda y enfoque de la venta dura en el ámbito de la publicidad.

## 2.5 ACTITUD Y CONDUCTA

---

### **A) Principio de complejidad.**

Lo que afirma el principio de complejidad es que sólo cabe esperar relaciones entre actitudes y conductas cuando ambas están planteadas al mismo nivel de generalidad. Es decir, no parece razonable intentar pronosticar, a partir de una actitud genérica hacia la religión, el comportamiento específico de asistir a Misa un domingo determinado en una iglesia concreta.

Saber cuál es la actitud de la persona hacia las donaciones podría, en cambio, resultar más útil y todavía más cuál es su actitud hacia donar sangre en su centro de trabajo, dado que la conducta que se trata de predicar es muy específica, la calidad del pronóstico se incrementa gradualmente a medida que se van conociendo actitudes de carácter cada vez más específico.

### **B) Planificación de la conducta.**

La actitud hacia la conducta se considera en función de las creencias conductuales que tiene la persona, en la conducta pueden intervenir factores diferentes a la propia actitud. La actitud más normal subjetiva determina la interacción de la persona hacia la conducta, se supone que la interacción será un periodo más exacto de la conducta que la actitud o la norma social por separado.

Cuando la conducta cae bajo el control voluntario de la persona, los pasos propuestos por el modelo de la acción razonada no plantean graves problemas. Pero hay muchas conductas que escapan al menos parcialmente, a dicho control y las personas son concientes de ello, perder peso, abandonar el hábito de fumar o conseguir un sobresaliente en una asignatura difícil son conductas menos controlables que botar por un determinado partido en las elecciones generales.

El control percibido se basa en las creencias de control en función de las cuales la persona establece si posee o no las capacidades o recursos necesarios para llevar a cabo la conducta y si existen las oportunidades adecuadas. Cuando el control percibido es exacto y se aproxima, por tanto, al control real de la persona sobre la conducta, su relación con esta última es directa, la razón es que en esos casos, el control percibido es un buen índice de los recursos y oportunidades que la persona tiene disponibles por lo que se basta que se intente realizar la conducta para que tenga éxito. Esto no ocurrirá, por razones obvias, cuando el control percibido no coincida con el real.

### **C) Accesibilidad actitud y conducta.**

Las actitudes que surgen de la experiencia directa con el objeto de la actitud son, por regla general, más estables, resisten mejor los ataques y críticas e inspiran mayor confianza en la persona que las mantiene. Será más probable su evolución ante la mera presencia del objeto actitudinal y mayor su influencia sobre la conducta sin necesidad de que la persona se involucre en esforzadas deliberaciones.

El papel que juega la accesibilidad, cuando un objeto está fuertemente asociado a una determinada evaluación, su presencia en la situación inmediata activará dicha evaluación sin necesidad de liberaciones por parte del sujeto y producirá sesgo perceptivo, en primer lugar, y como consecuencia de ello influirá en la conducta. El proceso consta, de tres fases: en la primera se produce la activación de la actitud por la mera presencia del objeto; en la segunda, la actitud activada actúa como filtro de la percepción del objeto en la situación inmediata y hace que dicha percepción sea consistente con la actitud; en la tercera, la percepción determina la dirección y naturaleza de la conducta. El papel clave de la accesibilidad corresponde a la primera etapa.

Por ejemplo la conducta de voto es resultado de un proceso deliberativo, en ella influye la accesibilidad actitudinal. Lo hace a través de un procedimiento selectivo más intenso de la información relativa a los candidatos que está disponible durante la campaña. Ello

hace que las personas con mayor accesibilidad actitudinal presenten una mayor estabilidad temporal en sus actitudes y que estas puedan predecir mejor su conducta cuando entre ésta y la medición de la actitud haya transcurrido un periodo de tiempo considerable.

#### **D) Actitudes, hábitos y conductas.**

Los intentos de establecer relación entre actitud y conducta que se acaban de describir se pueden agrupar en tres categorías diferentes, el principio de compatibilidad, al centrarse en los requisitos metodológicos que han de satisfacer las medidas tanto de la actitud como la de la conducta, representadas en un enfoque metodológico.

La iniciación de la conducta depende de la actitud y su persistencia depende más bien del hábito. Se entiende por hábito una acción que, por haberse realizado muchas veces, se ha convertido en automática. En su formación se pueden distinguir tres fases, en la fase de iniciación o declarativa, para orientar su acción la persona utiliza una información que consta de un conjunto de hechos, en la fase siguiente, de formación estricta del hábito, la información anterior deja atrás la forma declarativa y adopta la procedimental, a través del proceso de compilación de conocimiento. En esta fase los procedimientos interpretativos ya no son necesarios, en la última fase, procedimental o de perfeccionamiento, el hábito ya está formado pero sigue perfeccionándose en aspectos de ajuste a las situaciones y rapidez de ejecución.

Creencias actitudes, decisiones o intenciones y hábitos conforman diferentes estructuras cognitivas para presentar el conocimiento que la persona tiene de la conducta. Las creencias son las estructuras que contienen la información más detallada sobre la acción, las actitudes representan su evaluación global, las decisiones o intenciones constituyen una integración de actitudes y creencias, por su parte, los hábitos representan la información sobre la acción en forma procedimental e incluyen información sobre como llevarla a cabo, la diferencia entre decisión o intención y hábito reside en el carácter deliberado de la primera y automático del segundo, el hábito no

requiere esfuerzo conciente, puede pasar desapercibido y puede actuar al mismo tiempo que otros procesos.

El papel del hábito parece ser el de reducir la relación entre actitud y conducta cuando esta última es repetida, sin embargo, en ciertos casos la repetición de la conducta influye en la actitud e incrementa, por tanto, la relación entre actitud y conducta.

Las actitudes pueden ser favorables o desfavorables, negativas o positivas. Algunas manifiestan en el trabajo, son las siguientes:

:

#### **A. El ausentismo:**

Es un ejemplo de actitud negativa; esta constituida por todas aquellas faltas de asistencia al trabajo, que ocurre cuando el empleado debería de presentarse a laborar.

Las causas del ausentismo son: Debidas a factores internos (selección de personal, deficiente fatiga, exceso o escasez de personal, et.). También existen factores Internos que causan el ausentismo (vivienda inadecuada, problemas de compras, transporte deficiente etc.). Otros factores son las enfermedades y accidentes, así como las obligaciones del hogar, etc.

#### **B. La impuntualidad:**

Constituye una forma indirecta de manifestar la insatisfacción; está más ligada a la forma de ser del individuo

#### **C. Estabilidad en el empleo:**

Las personas permanecen por mucho tiempo en sus organizaciones; por lo menos para satisfacer las necesidades físicas y de seguridad que proporciona el dinero.

#### **D. Participación:**

Tomar parte en las decisiones puede introducir cambios favorables en la actitud. Al comentar y discutir problemas y posibles soluciones, se tiene la oportunidad de compenetrarse en situaciones inherentes a una decisión.

#### **E. Sanciones y Recompensas:**

La premisa que se considera es que la conducta que es recompensada tiene a repetirse; en cambio la que no la es, o que es castigada tiende a desaparecer.

Recompensas (promociones, aumentos, reconocimientos, etc.).

#### **F. Nivel moral alto y bajo: consecuencias.**

La moral del trabajo es definida como la combinación de las actitudes que el empleado manifiesta hacia su deber; la compañía y su supervisor inmediato.

En el nivel moral alto debe existir cohesión en el grupo; cooperación en el logro de los objetivos.

Un bajo nivel moral, predispone a comportamientos como ausencias, como rotación de empleos, disminución de la producción, etc.

#### **G. Necesidad de logro.**

Es el nivel de aspiraciones tendientes a la involucración o “activación”, con respecto a la información para el desempeño del trabajo. Es por consiguiente, necesidad de consistencia asimismo.

#### **H. Eficiencia o sentido de competencia.**

Es la integración de conductas o fuerzas motivacionales, cuya intensidad impulsa al individuo a intentar innovaciones o evaluar nuevos conocimientos, en base a la confianza que se tiene ante las habilidades propias.

# **CAPITULO**

## **III**

### **ESTRATEGIA METODOLOGICA**

**“Puesto que nadie puede penetrar en la mente de otro para determinar lo que sabe, sólo podremos darnos cuenta del estado del intelecto o de la habilidad del alumno, mediante la observación de algunos aspectos de su comportamiento o de su ejecución”.**

**Robert F. Pager**

## ESTRATEGIA METODOLOGICA

---

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el logro de una mayor eficiencia las empresas en la actualidad, requieren de una aplicación constante de criterios de modernización, dirigidas hacia la utilización y consecución de las diversas ventajas o desventajas que ofrecen los sistemas modernos de administración, así como las tecnologías alternas, al hacer referencia a cualquiera de las operaciones que se efectúan en el funcionamiento de una empresa.

Una de dichas funciones, de especial interés para el trabajo, es la de capacitar, formar y/o desarrollar al personal que labora en la organización.

La capacitación, la educación de adultos para el trabajo, por su importancia en relación a las demás actividades que se desarrollan alrededor de cualquier práctica de trabajo, cobra cada vez mayor prioridad, por la necesidad, entre otras razones, de que a través de la utilización o aplicación de conocimientos, se puedan ubicar al trabajador (renivelación), con respecto a lo que representa su aportación laboral en la proporción con el conjunto de operaciones que involucran la tarea organizacional, posibilitando de esta manera una vía hacia la humanización del trabajo.

La diferencia entre los significados con que comúnmente se designa al término de capacitación, generalmente radica en el tipo de programa o “paquete de enseñanza aprendizaje” a aplicarse en un contexto laboral específico, como una forma de acción derivada de un supuesto resultado del análisis previo de las necesidades específicas de aprendizaje, según, sea el puesto o categoría, el giro o especialidad del departamento de la empresa al que pertenece dicho puesto.

En el caso de adiestramiento, por ejemplo, el programa usual de actividades requiere que la transmisión de las habilidades se verifique que en el mismo lugar de trabajo, y se destine a los supervisores con el objeto de formar o desarrollar las habilidades de

instruir, mejorar los métodos de trabajo y de control de las labores de subalternos, etc., mientras que otros tipos de programas pueden requiere de un aula, un taller externo, un campo de prácticas o de un laboratorio, dependiendo de la naturaleza de los objetivos contenidos en los planes por cubrir.

Independientemente de otras posibles consideraciones, que se harán al establecer las condiciones necesarias de la capacitación, aquí nos referimos a las situaciones de enseñanza aprendizaje para adultos (trabajadores), con el nombre de capacitación.

El objetivo de este análisis, pretende integra una aproximación al estudio de los problemas humanos en las organizaciones. De esta manera, se posibilitará a fincar los fundamentos de una base que se pueda predecir, que permita inferir conclusiones validas, no tan solo para un caso de estudio aislado, sino con algún grado factible, para que sea útil como comparación, para estudios posteriores, ya que hasta donde sé no se han publicado trabajos como el presente.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Ø Es medir la actitud de los empleados de la Secretaria de Seguridad Publica hacia los cursos de capacitación.

#### **OBJETIVO PARTICULAR:**

- Ø Conocer la actitud de los empleados, hacia los cursos de capacitación que imparte la Secretaría de Seguridad Pública.

## **HIPÓTESIS:**

Los empleados de la Secretaria de Seguridad Publica tienen una actitud favorable hacia los cursos de capacitación.

## **VARIABLE DEPENDIENTE**

**Actitud hacia la capacitación.-** Son los cambios conductuales, como producto de un aprendizaje, encaminados a obtener un incremento de la eficiencia y la actualización, mediante la opción de la ilustración de conocimientos.

**Capacitación.-** Es el conjunto de procesos sistematizados, tendientes a incrementar los conocimientos y habilidades, así como a mejorar las actitudes de los empleados, para el óptimo desempeño en sus labores.

## **POBLACIÓN:**

Empleados administrativos adscritos a la Secretaria de Seguridad Publica.

## **SELECCIÓN DE LA MUESTRA:**

Los puestos pertenecientes a la muestra encuestada, incluirán desde supervisores, secretarías, auxiliares administrativos y analistas, y se dividen en tres grupos:

- A) 21 Empleados que nunca han recibido capacitación.
- B) 23 Empleados que están cursando cursos de capacitación.
- C) 27 Empleados que ya han recibido cursos.

## **MUESTREO:**

La selección de la muestra es de tipo intencional, ya que la intención es extrapolar los resultados, a la población de la cual se extrajeron, es decir al nivel administrativo de la Secretaria de Seguridad Publica.

## **DESCRIPCIÓN**

1.- A partir de la aplicación del Test preliminar correspondiente, en una muestra (integrada por 15 sujetos), proveniente de la población a estudiar; se aplicará un cuestionario de actitud acerca de la “opción de la utilización práctica de conocimientos”

2.-Posteriormente se aplicara el Test a tres muestras de individuos, independientes entre sí, con el objeto de comprobar los resultados hipotéticos con los observados.

Las condiciones de aplicación del instrumento de medición, para cada una de las muestras respectivas, serán las siguientes: para la primera muestra **(N1 o grupo de control)** el cuestionario se aplicara en uno de los lugares habituales de trabajo(dentro de las oficinas de la Secretaria de Seguridad Pública), y se escogerán para contestarlo aquellos sujetos que nunca antes habían recibido capacitación; para la segunda muestra **(N2 o grupo experimental I )**. El instrumento se aplicara a individuos que se encuentren cursando, entre el séptimo y el octavo día de sus cursos de capacitación y para la tercera muestra **(N3 o grupo experimental II)**, este se aplicara el último día de estancia de los participantes en los cursos mencionados anteriormente, antes de que los mismos regresen a sus lugares de trabajo (la duración de dichos cursos es en promedio de 1 a 2 semanas).

## **INSTRUMENTO DE RECABACIÓN DE INFORMACIÓN:**

Después de haber piloteado el cuestionario preliminar (que, al igual que las tres versiones del cuestionario final, aquí se describirán a continuación).

Los tres primeros reactivos, en forma de preguntas abiertas, indagan respectivamente, las actitudes expectativas y motivacionales de los empleados respecto a la capacitación.

Escala tipo likert, la cual incluye los siguientes indicadores:

- Ø Educación permanente.-4,7,10, y 11
- Ø Necesidad de logro.-1, 2, 3 y 12
- Ø Eficiencia o sentido de competencia.- 5, 6, 8, 9,13, 14 y 15

### **Nota:**

El instrumento de recolección de información fue construido en base a las necesidades de los cursos de capacitación y por lo tanto se pensó que cada uno de los items, mide las dimensiones de Educación permanente, Necesidad de logro y Eficiencia o sentido de competencia.

## **TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Tipo de Diseño: Diseño Ex -post-facto

Descriptivo.

Busca especificar las propiedades de la actitud de los empleados de la Secretaria de Seguridad Pública, acerca de los cursos de capacitación, mide y evalúa los distintos aspectos, o componentes de la actitud de la capacitación, mide de manera más bien independiente los conceptos o variables a los que se refieren en esta investigación, se busca medir con la mayor precisión posible la actitud de los empleados acerca de los cursos de capacitación.

#### CARACTERÍSTICAS:

- Ø No existe ningún control sobre la situación.
- Ø Determina las relaciones sociales dentro de las estructuras sociales.
- Ø Son estudios regularmente para Ciencias Sociales.

#### VENTAJAS:

- Ø Son los estudios más realistas.
- Ø Mucha fuerza de las VI.
- Ø Exceden validez externa.

#### DESVENTAJAS:

- Ø Falta de precisión en las mediciones.
- Ø No hay control de las variables extrañas y VI.
- Ø Poca validez interna.
- Ø Existen conflictos de interpretación.

# **CAPITULO**

## **IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

**“Oí y olvide, vi y recordé; hice y aprendí”.**

**Confucio.**

## ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

A continuación se presentan en las siguientes tablas los datos sociodemográficos de las tres muestras de la investigación.

**TABLA 1.1 EDADES POR GRUPO**

	20 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	TOTAL
<b>Grupo experimental</b>	11	7	3	0	0	21
<b>Grupo control 1</b>	11	10	1	1	0	23
<b>Grupo control 2</b>	9	8	3	6	1	27
<b>TOTAL</b>	31	25	7	7	1	71

**TABLA 1.2 PUESTO POR GRUPOS**

Coun

	PUEST				Total
	SECRETAR	AUXILIA	SUPERVIS	ANALIST	
GRUP experiment	6	6	4	5	21
control	1	9	11	2	23
control		15	11	1	27
Total	7	30	26	8	71

**Tabla 1.3 ESCOLARIDAD POR GRUPOS.**

Coun		ESCOLARID				Total
		PRIMARI	SECUNDAR	PREPA ATORI	PROFE ONA	
GRUP	experiment	1	10	9	1	21
	control	3	9	9	2	23
	control	1	17	8	1	27
Total		5	36	26	4	71

**CONTROL DE VARIABLES.**

Mediante las instrucciones verbales y escritas, y a través del establecimiento del rapport al llevar a cabo la aplicación del instrumento, así como en los intentos por contestar a las dudas de los respondientes y conservar una actitud neutral hacia el objeto de la investigación, se busco mantener las condiciones constantes, para cada una de las muestras recolectadas, durante la aplicación del instrumento de medición.

Se consideró conveniente, asimismo, obtener muestras independientes de sujetos, en lugar de que cada sujeto fuese su propio “control” para el presente análisis, con el objeto de eliminar los posibles efectos de variables extrañas, tales como indiferencia, fatiga o persistencia a contestar al azar el cuestionario. Independientemente de que, por razones de limitaciones circunstanciales, hubiera sido más complejo realizar lo anterior, en cuanto a la necesidad de verificar un seguimiento para cada uno de los sujetos, tocante a sus relaciones con la capacitación.

Se determinó también que, para que el participante emitiera sus respuestas con mayor franqueza o libertad, se conservara el anonimato y se comunicó que los datos, por demás, serían tratados en forma confidencial y para fines estrictamente de investigación académica

Como resultado del análisis de contenido efectuado para las respuestas a los tres primeros ítems, en forma de preguntas abiertas, (sin aplicar prueba estadística alguna),

se confirmó simplemente la hipótesis de trabajo, al obtenerse las siguientes proporciones: de los 71 sujetos, el 91.54% de las respuestas escritas, fueron favorables hacia capacitación; el 5.84%, se mostraron desfavorable hacia la misma y el 2.62% de los respondientes, se obtuvieron y sus opiniones no fueron consistentes con sus respuestas (numéricas), a los demás ítems del cuestionario aplicado.

Debe de hacer notar además que, las únicas opiniones desfavorables, recibidas para éste análisis de contenido, cualitativo, proveniente exclusivamente de la muestra N1, es decir del grupo de que no había recibido capacitación (o grupo control), hasta la fecha en que se llevó a cabo la presente investigación.

#### **ESCALA TIPO LICKER.**

A continuación se presentan la suma de los resultados por grupos correspondientes a las dimensiones de Necesidades de logro ,Eficiencia o sentido de competencia, y educación permanente

### SUMALIC \* GRUPO Crosstabulation

Count

	GRUPO			Total
	experimental	control1	control2	
SUMALIC 9			1	1
17			1	1
20		1		1
24			1	1
25	1			1
26		1		1
28	3		1	4
29	3		3	6
30	2		1	3
31		2	1	3
32	2	1	2	5
33	3	1	4	8
34	1	1	3	5
35	3	4	1	8
36	2	1	1	4
37		3		3
38	1	1	2	4
39		2	1	3
40		3	2	5
41		1	1	2
42			1	1
43		1		1
Total	21	23	27	71

como se puede observar en la tabla anterior en el grupo experimental hay un total de 21 individuos y en total obtuvieron **un promedio de 15.23** en la suma de ésta escala, por su parte el grupo control 1 que contó con 23 individuos obtuvo un promedio de **21.87** y por último el grupo control 2 obtuvo un promedio de **19.73**.

De acuerdo con los resultados anteriores como se puede observar el promedio del grupo experimental es menor al grupo control 1 y grupo control 2, lo que significa que el

grupo que esta tomando el curso tiene una actitud más favorable hacia la capacitación. A diferencia el grupo control 1 es el que tiene el promedio más alto, ya que es el nunca a tomado un curso de capacitación, y en comparación del grupo control 2, es el que tiene un promedio intermedio, ya que este es el que actualmente se encuentra tomando el curso de capacitación.

Por lo tanto podemos aceptar la hipótesis de esta investigación, ya que de acuerdo con los empleado, muestran una actitud favorable hacia los cursos de capacitación.

### **ANÁLISIS DE VARIANZA.**

Se realizó un análisis de varianza para saber si existen diferencias significativas entre los grupos con respecto a la actitud que se tiene hacia los cursos de capacitación y los resultados son los siguientes.

#### **ANOVA**

SUMALIC

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	171.255	2	85.628	2.715	.073
Within Groups	2144.716	68	31.540		
Total	2315.972	70			

Como se puede observar no existe una diferencia significativa en cuanto a la actitud entre los grupos de ésta investigación. Es decir que tiene la misma actitud hacia los cursos de capacitación.

Como se puede observar no existe una correlación entre la edad, puesto y escolaridad con la actitud hacia los cursos de capacitación. Por lo que no tienen que ver con la hipótesis.

### Correlations

		EDAD	PUESTO	ESCOLARIDAD	SUMALIC
EDAD	Pearson Correlation	1.000	.000	-.086	-.165
	Sig. (2-tailed)	.	1.000	.474	.168
	N	71	71	71	71
PUESTO	Pearson Correlation	.000	1.000	.237*	.115
	Sig. (2-tailed)	1.000	.	.047	.342
	N	71	71	71	71
ESCOLARIDAD	Pearson Correlation	-.086	.237*	1.000	.081
	Sig. (2-tailed)	.474	.047	.	.502
	N	71	71	71	71
SUMALIC	Pearson Correlation	-.165	.115	.081	1.000
	Sig. (2-tailed)	.168	.342	.502	.
	N	71	71	71	71

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## DISCUSIÓN

---

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación se observa, que los empleados incluidos en la muestra, tienen una actitud favorable hacia los cursos de capacitación.

Con base en las medias obtenidas, de los reactivos de la escala, se puede decir que en general la actitud de la población estudiada hacia los cursos de capacitación, es favorable, sobre todo aquellos empleados que se encuentran tomando actualmente los cursos de capacitación; en otras palabras, los cursos fueron objeto de una actitud favorable.

La manera en que fue evaluada la actitud, nos remite a normas y conductas que definen los principios fundamentales alrededor de los cuales se constituye el significado, y que son la base común social y colectiva que definen la homogeneidad de un grupo.

Con respecto a los resultados obtenidos en el análisis de contenido y en la escala tipo lickert, podemos mencionar una aproximación a la comprobación de la hipótesis teórica de la población, que plantea que los empleados de la Secretaría de Seguridad Pública tienen una actitud favorable hacia los cursos de capacitación; de acuerdo con los resultados obtenidos se pudo constatar que las variables de edad, puesto y escolaridad no tienen incidencia significativa con dicha hipótesis, y esto comprueba lo que se plantea en torno a la psicología organizacional que ha incluido este tipo de variables, por lo cual en este estudio realizado, en las tres muestras o en gran parte de ellas se encontraron tendencias, modelos y patrones de actitud favorables en sectores particulares de las muestras.

Además se realizó un análisis de varianza en donde se encontró que no existen diferencias significativas en cuanto a la actitud que tienen las tres muestras de esta investigación.

Concluyendo se puede mencionar que hay una tendencia favorable a los cursos de capacitación, por lo tanto es retribuable para la Secretaría de Seguridad Pública el brindar los cursos de capacitación, en cuanto a la escala de tipo Lickert, se encontró que los que habían tomado la capacitación tenían una actitud más favorable que los que apenas la están tomando o los que no la habían tomado, pero esta diferencia aunque no es significativa de acuerdo con el análisis que se realizó, se puede decir que en dicha Secretaría, existe una actitud favorable hacia los cursos de capacitación independientemente si los han tomado o no.

Con respecto a la actitud favorable o desfavorable de (Petty y Caciooppo, 1986), se comprueba que los empleados de la muestra tienen una actitud favorable, y con respecto a la educación permanente se observa, que aunque, la mayor parte de la muestra tiene un conocimiento de los cursos, menos de la mitad de la población no sabe cuales son los cursos que se brindan en la Secretaria, y que la mitad de las personas no sabe que existen otros tipos de cursos.

Las orientaciones individuales o actitudinales que mostraron los empleados a través de la escala incluyen tres componentes básicos:

1. En el aspecto cognitivo.- que se refiere al conocimiento de los objetos sociales y de las creencias, opinaron que “el mantenerse capacitándose constantemente, los mantiene vigentes en el aspecto laboral”.
2. En el aspecto afectivo que se refiere a los sentimientos de apego, compromisos y rechazos, mencionaron “que se sentían emocionados y con ganas de aprender cosas nuevas”.
3. En el aspecto evaluativo que se refiere a los juicios y opiniones sobre los aspectos sociales y supone la aplicación de determinados criterios de evaluación a los objetos y acontecimientos sociales, dijeron “que los estímulos económicos eran mínimos, pero los cursos que brinda la Secretaría se les puede sacar mucho provecho”

La actitud de los empleados de la Secretaría de Seguridad Pública, esta dirigido hacia el funcionamiento del sistema organizacional, las demandas que se formulan al sistema, las respuestas de los empleados ante el sistema, los requerimientos de ayuda y la conducta de los individuos en sus roles, serán moldeados por las actitudes y pautas de orientación común.

Toda persona tiene sentimientos, que según su actitud puede manifestarla de diferentes maneras, muchas veces estas manifestaciones dependen de otros factores, según el lugar físico, estos pueden influir positiva o negativamente en la actitud de la persona.

Una unidad fundamental de la organización, es el equipo o grupo de trabajo, puede ser el control lógico del mejoramiento de la eficiencia de la organización. Las actitudes relativas a la formación de equipos para el desarrollo organizacional mejoran la actividad de los equipos y el sentido de participación entre sus miembros.

Para este grupo de trabajadores entrevistados, las actividades referentes a su formación como equipos se debe dirigir hacia las barreras que mencionan un buen desempeño del grupo, mejorar la realización de las tareas, las relaciones entre los miembros del equipo y los procesos operacionales de este, como son la comunicación y la asignación de tareas.

Observaciones hacia la capacitación:

- Ø Orientar dicho cambio hacia una capacitación permanente, que concientice paulatinamente, al personal de cada área, para convertir la capacitación, en una practica institucionalizada, no sólo ya, para cumplir con lo que al respecto marca la ley, sino para compartir, como respuesta en un plano propositivo, la responsabilidad social que acredita la educación para trabajadores, a todos los niveles.

Ø Que la Secretaría aumente las probabilidades de que esto suceda efectivamente, mediante la instrumentalización de políticas y normas que neutralicen las practicas sin sentido, en el sistema de capacitación analizado, tales como (de acuerdo a las observaciones complementarias a éste trabajo), la falta de seguimientos a corto, mediano y largo plazo, de los elementos ya capacitados en sus puestos, la tendencia general a confundir los ciclos de capacitación con “vacaciones”, la carencia de promoción de la comunicación y de las relaciones humanas a todos los niveles, los favoritismos, etc.

Ø Tener una nueva actitud debido a que esto implica tomar conciencia sobre la importancia de mantener una actitud positiva hacia el trabajo.

Existen diferentes técnicas que pueden ayudar a modificar la actitud de los empleados, las cuales se mencionan a continuación.

**Ejercicios de motivación.-** Tienen por objetivo demostrar que la motivación es interna, pero los incentivos externos pueden iniciar la acción en los empleados.

En esta técnica a través de ejercicios con las manos, y al permanecer por un momento de pie o sentados; y de la utilización de un estímulo, algún juguete, dulce o algo que sirva para motivar, se pretende lograr la modificación actitudinal.

**Sacar provecho de los errores.-** El objetivo de esta técnica es: utilizar la competencia y las recompensas para estimular al grupo, para que tenga una participación máxima en el proceso de aprendizaje.

Este ejercicio crea un espíritu de competencia entre los participantes y una oportunidad de ganar. Es un modo divertido de “probar” a todo el grupo; el compañerismo que se produce, se ejemplifica cuando los ganadores “invitan o comparten algo con los perdedores”.

**¿Qué desean las personas de sus puestos de trabajo?.-** El objetivo es dar a los asistentes la oportunidad de comentar cuales son los factores que motivan a los empleados.

**Reforzamiento positivo para los participantes (premio).-** El objetivo es demostrar que el reforzamiento positivo aumenta la probabilidad de que vuelva a aparecer un comportamiento dado.

La teoría del reforzamiento expresa que si un comportamiento dado va seguido por una consecuencia positiva, la frecuencia de este comportamiento aumentará en un futuro.

La persona que dirige la capacitación debe tener certeza de que las consecuencias dependan del comportamiento y que las consecuencias sean positivas para el receptor.

Se necesitan crear las siguientes actitudes a los supervisores.

- a. Los supervisores crean ambientes propicios para que los subordinados contribuyan con todo su potencial a la organización.
- b. fomentaran la toma de decisiones de los subordinados.
- c. Permitirán que sus colaboradores amplíen permanentemente su autodirección.

Resultados esperados:

- a. La calidad de las decisiones y actuaciones mejorarán.
- b. Los subordinados ejercen sus potencialidades intelectuales al perseguir objetivos que consideran valiosos para la organización.
- c. Su satisfacción se incrementara como resultado de su propia contribución.

**Capacitación = Mayor producción = Sentido de competencia.**

Dificultades de implementación: No es fácil implementar este modelo por la mentalidad tanto del supervisor como del trabajador

Resistencia al cambio, se manifiesta a través del miedo que tiene cualquier persona al cambio, quienes se resisten se oponen a aceptar la destrucción de sus ideas y creencias (valores).

Miedo al cambio, este miedo se presenta por ejemplo, cuando los empleados no acceden a la capacitación y no se interesan por asistir, al menos que la participación sea requerida de manera obligatoria.

También, cuando la gente tiene miedo de aprender más, surge la oposición y como consecuencia el desinterés por la lectura y la resistencia al cambio.

Existen tres puntos básicos para que los empleados accedan a la capacitación.

- Ø Contar con el personal que tenga disposición a aprender.
- Ø Que exista motivación por parte de la Secretaria.
- Ø Cursos de capacitación relacionados con la carrera de acuerdo al perfil del empleado, incentivos económicos.

La persona profesionista tiene habilidades tecnológicas, psicológicas, las cuales puede solventar por medio de la capacitación.

Es mejor capacitar al personal para evitar mucha supervisión así como conflictos posteriores.

Por último el programa de capacitación en cada uno de los estudios a desarrollar finca la gran responsabilidad que tiene el Gobierno del Distrito Federal, en cumplir con cada uno de los puntos integrantes y principalmente el de la Seguridad Publica, por el cual muchos mexicanos estamos preocupados, por que se integre una mejor estrategia en contra de la delincuencia, y se luchará por la capacitación de nuestros cuerpos policíacos en que brinden un mejor servicio a la propia comunidad y de esta manera, dar fin a tanta impunidad y corrupción, para poder otorgar una buena justicia a la sociedad que la exige.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

---

- Ø Audirac Camarena Carlos, **ABC del desarrollo organizacional**, 1ª Edición, 1994, México, D.F. p. 13.
- Ø Álvaro Estramina, José y A. Garrido Luque (1995) **Análisis de datos con SPSS/PC+**, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. p.p. 43 –47.
- Ø Ander E. Ezequiel; **Metodología del trabajo Social**; 1ª reimpresión; México, Distrito Federal. p. 47.
- Ø American Psychological Association, (1998). **Manual de estilo de publicaciones de la APA**: (Adaptado para el español por Editorial el Manual Moderno) México: el manual Moderno.
- Ø Beltrán Llera J. Y Bueno Álvarez J.A., (1997) **Psicología de la Educación**, Alfaomega Grupo Editorial, S. A. De C. V., México. p.p. 132-152.
- Ø Casares Arrangoiz David (2003), **Plantación de vida y carrera**, Editorial Limusa, México, p.p. 46-59.
- Ø Castellanos Marie C., **El trabajo Social y las necesidades Humanas Básicas**, México, D.F. 1984, la prensa mexicana, S. A. de C. V. p. 47.
- Ø Cambell, d. y Stanley, (1971), **Diseños experimentales y cuasi experimentales de la investigación social**, 1ª Edición, Buenos Aires Aamorrotu, p.p. 387.
- Ø Dawes, T., M., (1975), **Fundamentos y Técnicas de medición de actitudes**. Editorial Limusa, México, p.169.

- Ø Hernández Rojas Gerardo (2002) **Paradigmas en psicología de la educación**, Editorial Piados. p.p. 142- 149.
- Ø Katz, R. (1973), **Creación de actitudes y aprendizaje**. Editorial Marova, Madrid, p. 16.
- Ø Mager Robert Frank, (1971), **Actitudes positivas en la enseñanza**, México, Editorial Pax, p.p. 513-534.
- Ø Manning, Sidnney A.(1971)**Elaboración de escalas de actitudes y psicofísica clásica: texto: programado**, México, trillas, p. 518.
- Ø Méndez N., O.(1974), **Evaluación de la productividad en el proceso educativo**. Series pedagógicas para el adiestramiento rápido (ARMO, Vol. 15)., Abril, pp. 63-70.
- Ø Morales J. Francisco, (1994), **Psicología Social**, Editorial, Mc Graw-Hill, Madrid, p.p. 497-509.
- Ø Moscovici Sergio(1979), **El psicoanálisis su imagen y su publico**, Editorial Huemol, México, p.p. 34-37.
- Ø Ovejero, A. (1996). **Psicología social de la educación**. En Álvaro, J. L.; A. Garrido y J. R. Torregosa. Psicología Social Aplicada pp.317-349). Madrid: McGraw-hill. p.p. 123- 127.
- Ø Piaget., J. (1976)., **Psicología y pedagogía**. Editorial Ariel, México, p.p. 61-62.
- Ø Robbins, Stephen P., **Fundamentos del comportamiento organizacional**; 5ª edición, Reimpresión México, D.F. p.p. 139 –152.

- Ø Sumer, Gene F. (1974), **Medición de actitudes**, Barcelona, Editorial Toray, p. 386.
- Ø Smith, George Milton, (1902) **Estadística simplificada para psicólogos y educadores**, Editorial Porrúa, p.p. 123-129.
- Ø Solana Ricardo, F., **Administración de Organizaciones**; Ediciones Interoceánicas, Buenos Aires, 1993. p.p. 35- 44.
- Ø UPN,(1983). Introducción a los métodos estadísticos, Vol. 2 y 3, México; UPN. Visauta, V B: (1997). **Análisis estadísticos con SPSS para Windows. Estadística Básica**, Madrid: McGraw-Hill.
- Ø Triadis, Harry Charalambos, (1969), **Actitudes y cambio de actitudes**, Buenos aires, Editorial Paidós, p. 428.

## PUBLICACIONES CONSULTADAS

---

- C) **Alegatos/10**, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, Sep/Dic, 1988.
- D) **Revista Proceso no. 1944**, 5 de diciembre del 2004, Seminario de información y análisis Reseña: Pascal Beltrán del Río, p.p. 25.
- E) **Periódico Reforma**, Editorial Laboratorio Huajupan, 24 de julio del 2003, Liderazgo Empresarial, por Ernesto Rodríguez Ponce, p.p. 17.
- F) **El Heraldo de México**, “El ejecutivo envía al congreso Proyecto de aumento salarial”, 5 de noviembre de 1987.

# **A N E X O S**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**CUESTIONARIO DE ACTITUD ACERCA DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LA  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

El presente cuestionario tiene por objeto, complementar un trabajo de tesina para obtener el título de licenciado en Psicología Social, por lo tanto los resultados serán manejados de manera estrictamente anónima y solo con fines de investigación estadística. Por ello necesitamos que no regale un poco de su valioso tiempo, además de que no es necesario que anote su nombre.

**INSTRUCCIONES**

Por favor marque con una "X", la opción que, a su juicio o según su opinión, corresponda mejor con la afirmación inicial, como aparece en el siguiente ejemplo.

**Ejemplo:**

En los días de frío es preferible usar ropa gruesa.

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

---

**1) Los días feriados o de descanso, es necesario aprovecharlos para leer**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**2) En lo futuro, pienso adquirir toda la información que sea posible relacionada con mi trabajo**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**3) En base a la información que he recibido, opino que no hay dificultades técnica, que no pueda resolver.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**4) Hay que convencer a los demás, de que al aplicar lo que hemos aprendido en la capacitación, se facilitan los trabajos.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**5) De ahora en adelante, tratare de asistir a otros cursos de capacitación, para mejorar en mi trabajo actual.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**6) Voy a pasar en limpio todas las notas del curso, porque las necesitare consultar frecuentemente en mi puesto.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**7) Como se simplifican las cosas, cuando se recibe capacitación.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**8) Creo que va a ser difícil que pueda llevar a la practica, las cosas que me enseñaron en el curso de capacitación.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**9) Todo lo que estudiamos es interesante, pero para el trabajo que realizamos en nuestro departamento, no nos sirve.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**10) No hay oportunidad de aplicar la información recibida, en mi departamento de origen, porque el jefe no cree que sirva.**

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

**PUESTO** \_\_\_\_\_

**EDAD** \_\_\_\_\_ **AÑOS**

**ESCOLARIDAD** \_\_\_\_\_

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**CUESTIONARIO DE ACTITUD ACERCA DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LA  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

**APLICACIÓN PARA LA MUESTRA NUMERO I**

El presente cuestionario tiene por objeto, complementar un trabajo de tesina para obtener el título de licenciado en Psicología Social, por lo tanto los resultados serán manejados de manera estrictamente anónima y solo con fines de investigación estadística. Por ello necesitamos que no regale un poco de su valioso tiempo, además de que no es necesario que anote su nombre.

**INSTRUCCIONES**

Por favor marque con una "X", la opción que, a su juicio o según su opinión, corresponda mejor con la afirmación inicial, como aparece en el siguiente ejemplo.

**Ejemplo:**

En los días de frío es preferible usar ropa gruesa.

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
--------------------------	------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

---

---

**1.- ¿Qué opina usted acerca de la capacitación?**

---

---

---

**2. ¿Qué cree usted que pasaría durante un curso de capacitación, acerca de su trabajo habitual?.**

---

---

---

**3.- ¿En que consideraría usted, que algún curso de capacitación, lo pudiera beneficiar para el desempeño de su trabajo?.**

---

---

---

**4.- En los días de descanso, yo prefiero dedicarme a estudiar en lugar de hacer otras cosas.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**5.- Yo pienso que un curso de capacitación me serviría para el trabajo que yo hago.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**6.- Creo que ha que participar frecuentemente durante las practicas y ejercicios, llevados acabo en dicho curso.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**7.- Opino que el nivel de la información del curso mencionado, seria comprensible para mí.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**8.- Al terminar un curso de capacitación, yo me quedaría con más dudas, que al principio del mismo.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**9.- Durante un curso de capacitación, me esforzaría menos que en mis labores cotidianas.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**10.- Me interesa conocer la información relacionada con mi puesto.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**11.- Si me dieran a escoger, yo preferiría asistir a cursos de capacitación, ya sea fuera o dentro de la Secretaría.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**12.- ¿Cuales cree que serian las razones, por las que usted tomara un curso de capacitación.?**

1) Para sentirme satisfecho en el trabajo 2)Para estar actualizado 3)Para saber de que se trata  
4)por obedecer una orden 5) Para descansar del trabajo

**13.- ¿Si usted intentara cambiar los sistemas normales de trabajo, como lo tomarían sus jefes?**

1) Muy Bien 2) Bien 3) Regular 4) Mal 5) Muy Mal

**14.- Después de recibir capacitación y regresar al trabajo habitual:**

1) Todo seguirá igual 2)Es poco lo que podría cambia 3)Depende de lo que los demás quisieran cambiar 4) Tendría que cambiar yo 5) Convencería a mis compañeros de que hay que cambiar

**15.- Si un amigo suyo tiene problemas en su trabajo y le pidiera un consejo, ¿Qué le recomendaría?**

- 1) Que se capacitara                      2) Que hablara con su jefe                      3) Que dejara pasar el tiempo  
4) Que cambiara de puesto              5) Que renunciara.

**PUESTO**\_\_\_\_\_

**EDAD**\_\_\_\_\_ **AÑOS**

**ESCOLARIDAD (hasta que año estudio)**\_\_\_\_\_

**“MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**CUESTIONARIO DE ACTITUD ACERCA DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LA  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

**APLICACIÓN PARA LA MUESTRA NUMERO II**

El presente cuestionario tiene por objeto, complementar un trabajo de tesina para obtener el título de licenciado en Psicología Social, por lo tanto los resultados serán manejados de manera estrictamente anónima y solo con fines de investigación estadística. Por ello necesitamos que no regale un poco de su valioso tiempo, además de que no es necesario que anote su nombre.

**INSTRUCCIONES**

Por favor marque con una "X", la opción que, a su juicio o según su opinión, corresponda mejor con la afirmación inicial, como aparece en el siguiente ejemplo.

**Ejemplo:**

En los días de frío es preferible usar ropa gruesa.

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
--------------------------	------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

---

---

**1.- ¿Qué opina usted acerca de la capacitación?**

---

---

---

**2.- ¿Qué ha pensado usted durante el curso, acerca de su trabajo habitual?.**

---

---

---

**3.- ¿En que consideraría usted, que este curso, lo beneficiara para el desempeño de su trabajo**

---

---

---

**4.- En los días de descanso, yo prefiero dedicarme a estudiar en lugar de hacer otras cosas.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**5.- Yo pienso que el curso que ésta semana comenzó, me va a servir para el trabajo que yo hago.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**6.- Durante las practicas y ejercicios llevados a cabo en el curso participaré frecuentemente.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**7.- Considero que el nivel de la información que se da en las aulas es comprensible.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**8.- Al finalizar el curso, me quedare con más dudas que al principio.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**9.- Durante mi estancia en el curso, me esforzare menos que en mis labores cotidianas.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**10.- Me interesa conocer la información relacionada con mi puesto.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**11.- Si me dieran a escoger, yo preferiría asistir a cursos de capacitación, ya sea fuera o dentro de la Secretaria.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**12.- ¿Cuales cree que serian las razones, por las que usted tomaría otro curso de capacitación?**

1) Para sentirme satisfecho en el trabajo 2) Para estar actualizado 3) Para saber de que se trata  
4) por obedecer una orden 5) Para descansar del trabajo

**13.- ¿Si usted intentara cambiar los sistemas normales de trabajo, como lo tomarían sus jefes?**

1) Muy Bien 2) Bien 3) Regular 4) Mal 5) Muy Mal

**14.- Al terminar el curso y regresar al departamento de origen:**

1) Todo seguirá igual 2) Es poco lo que podría cambiar 3) Depende de lo que los demás quisieran cambiar 4) Tendría que cambiar yo 5) Convencería a mis compañeros de que hay que cambiar

**15.- Si un amigo suyo tiene problemas en su trabajo y le pidiera un consejo, ¿Qué le recomendaría?**

- 1)Que se capacitara                      2) Que hablara con su jefe                      3)Que dejara pasar el tiempo  
4)Que cambiara de puesto              5) Que renunciara.

**PUESTO**\_\_\_\_\_

**EDAD**\_\_\_\_\_ **AÑOS**

**ESCOLARIDAD (hasta que año estudio)**\_\_\_\_\_

**“MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**CUESTIONARIO DE ACTITUD ACERCA DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN LA  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

**APLICACIÓN PARA LA MUESTRA NUMERO III**

El presente cuestionario tiene por objeto, complementar un trabajo de tesina para obtener el título de licenciado en Psicología Social, por lo tanto los resultados serán manejados de manera estrictamente anónima y solo con fines de investigación estadística. Por ello necesitamos que no regale un poco de su valioso tiempo, además de que no es necesario que anote su nombre.

**INSTRUCCIONES**

Por favor marque con una "X", la opción que, a su juicio o según su opinión, corresponda mejor con la afirmación inicial, como aparece en el siguiente ejemplo.

**Ejemplo:**

En los días de frío es preferible usar ropa gruesa.

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni en Desacuerdo Ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
--------------------------	------------	-----------------------------------	---------------	-----------------------------

---

**1.- ¿Qué opina usted acerca de la capacitación?**

---

---

---

**2. ¿Qué pensó usted durante el curso, acerca de su trabajo habitual?.**

---

---

---

**3.- ¿En que consideraría usted, que este curso, lo haya beneficiado para el desempeño de su trabajo?.**

---

---

---

**4.- En los días de descanso, yo prefiero dedicarme a estudiar en lugar de hacer otras cosas.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**5.- Pienso que en el curso que hoy termina, me va a servir, para el trabajo que yo hago.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**6.- Creo que durante las practicas y ejercicios llevados a cabo en el curso, participe frecuentemente.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**7.- Considero que el nivel de la información que se proporcionó, fue comprensible.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**8.- Al finalizar el curso, me quede con más dudas que al principio.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**9.- Durante mi estancia en el curso, me esforcé menos que en mis labores cotidianas.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**10.- Me interesa conocer la información relacionada con mi puesto.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**11.- Si me dieran a escoger, yo preferiría asistir a cursos de capacitación, ya sea fuera o dentro de la Secretaría.**

Totalmente De acuerdo	Ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
De acuerdo	Ni de acuerdo		

**12.- ¿Cuales cree que serian las razones, por las que usted tomaría otro curso de capacitación?**

1) Para sentirme satisfecho en el trabajo 2) Para estar actualizado 3) Para saber de que se trata  
4) por obedecer una orden 5) Para descansar del trabajo

**13.- ¿Si usted intentara cambiar los sistemas normales de trabajo, como lo tomarían sus jefes?**

1) Muy Bien 2) Bien 3) Regular 4) Mal 5) Muy Mal

**14.- Después de recibir capacitación y regresar al trabajo habitual:**

1) Todo seguirá igual 2) Es poco lo que podría cambiar 3) Depende de lo que los demás quisieran cambiar 4) Tendría que cambiar yo 5) Convencería a mis compañeros de que hay que cambiar

**15.- Si un amigo suyo tiene problemas en su trabajo y le pidiera un consejo, ¿Qué le recomendaría?**

- 1) Que se capacitara                      2) Que hablara con su jefe                      3) Que dejara pasar el tiempo  
4) Que cambiara de puesto              5) Que renunciara.

**PUESTO**\_\_\_\_\_

**EDAD**\_\_\_\_\_ **AÑOS**

**ESCOLARIDAD (hasta que año estudio)**\_\_\_\_\_

**“MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION”**

**UNIDAD IZTAPALAPA**

**“ ANÁLISIS PSICOSOCIAL REALIZADO EN EL ÁREA DE  
CAPACITACIÓN, DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA  
DEL DISTRITO FEDERAL. “**

**T E S I N A**  
**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA SOCIAL**  
**P R E S E N T A**  
**F. ENRIQUE SÁNCHEZ POMPOSO**

**Ψ**

ASESORES:



  
MTRA. MA. IRENE SILVA SILVA.

  
MTR. VÍCTOR CÁRDENAS GÓNZALES.

MÉXICO, D. F

MAYO DEL 2005.