



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA**

---

---

*EVALUACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN  
EN DESARROLLO HUMANO*

---

---

**T E S I N A**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO EN:  
PSICOLOGÍA SOCIAL  
PRESENTAN:  
ÁUREA R. GONZÁLEZ CUEVAS  
ROMÁN AGUILAR HERNÁNDEZ

ASESOR: JESÚS SEGURA HIDALGO

LECTOR: MARTHA SILVIA SOLÍS

MÉXICO D.F.

1994

---

---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA - IZTAPALAPA

PSICOLOGÍA SOCIAL

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: EVALUACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EN DESARROLLO HUMANO

Evaluación del curso "Calidad de vida y trabajo", de relaciones humanas, impartido para trabajadores del Comedor Familiar N° 1 del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

AUTORES: ÁUREA R. GONZÁLEZ CUEVAS  
ROMÁN AGUILAR HERNÁNDEZ

ASESOR: JESÚS SEGURA HIDALGO

LECTOR: MARTHA SILVIA SOLÍS

---

Y le responderán los justos: Señor, ¿Cuando te vimos hambriento y te alimentamos, sediento y te dimos de beber? ¿Cuando te vimos peregrino y te acogimos, desnudo y te vestimos? ¿Cuando te vimos enfermo o en la cárcel y fuimos a verte? Y el Rey les dirá: En verdad os digo que cuantas veces hicisteis eso a uno de estos mis hermanos menores, a mi me lo hicisteis. **Mt. 25, 37-40.**

---

## DEDICATORIAS

A Dios, quien me ha enseñado a comenzar y a terminar todo lo que hago. **Josué 1:8**

A María por todo su apoyo, ejemplo y amor. Y porque siempre estuvo cerca de mi.

A Salvador, Chelo, Noé, Pepe y Anita.

A mis amigos y clientes.

A todos Uds. Gracias.

Los amo a todos.

Aurea.

A quienes quiero, porque saben que los quiero.

A quienes tienen una esperanza y la siguen hasta el fin.

Román.

---

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestros más sinceros agradecimientos a la Profr. Martha Silvia Solís por toda la paciencia y dedicación que nos brindó, sus orientaciones y comentarios, sin los cuales no podríamos haber puesto final a este trabajo. De igual manera va nuestro reconocimiento a el Profr. Jesús Segura por su asesoría.

Al Profr. Omar Manjarrez se le debe el agradecimiento por una primera y gran orientación, los empujones y el constante "¿Cómo van?", tan necesario, pues a ello se debe la continuidad en el empeño.

Con las autoridades del DIF hay muchas deudas, especialmente con la Sra. Elena Monsreal Honey, Jefe del Departamento de Capacitación, quien dió muchas facilidades para el desarrollo de esta investigación, junto con el Lic. Salvador Cortés, Coordinador Técnico de Evaluación de Programas de Capacitación y el Lic. Gildardo García Velazco, Administrador del Comedor Familiar No. 1.

A Asesorías Sistematizadas le debemos un reconocimiento por las facilidades para la obtención del equipo con el cual elaboramos este trabajo. Carlos César Contreras nos ayudó en el procesamiento de la información.

También agradecemos a todas las personas que estuvieron al pendiente e intercediendo siempre por nosotros. Así como a nuestros familiares y amigos que regalaron tiempo, dedicación y comprensión para nuestra labor.

---

## **INTRODUCCIÓN**

El objetivo de la presente investigación es evaluar el aprendizaje del curso de capacitación "Calidad de vida y trabajo". Este curso fue impartido para los trabajadores del Comedor Familiar N° 1 del Sistema Nacional Integral para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), del día 8 al 23 de marzo de 1994.

Este trabajo se desarrollo pensando en su utilidad como antecedente en la aplicación de un método de medición de actitudes que de respuesta a la necesidad de una evaluación objetiva de cursos de Desarrollo Humano para el Departamento de Capacitación del DIF, creemos que la importancia de está investigación se sustenta en la atención a una necesidad básica del susodicho Departamento, considerando que la institución pública (DIF), a la que va orientada esta propuesta, desempeña un papel fundamental en la atención de las necesidades de la población con menos recursos de nuestro país.

La estructura del trabajo se compone de apartados. En primer lugar nos referimos a los antecedentes de la investigación y los motivos que le dieron origen. En el referente al marco teórico enunciamos los conceptos básicos para la investigación que se refieren a el proceso de capacitación, la etapa de evaluación y las ideas básicas sobre las actitudes, los elementos ligados a estas, su posibilidad de modificación y los riesgos que se corren al intentar medirlas.

La parte que describe el desarrollo de la investigación en su parte empírica se orienta a describir la metodología empleada.

Conclusiones, Alcances y límites de la investigación, así como Sugerencias son secciones de este trabajo que exponen ideas para la continuación de investigaciones más complejas a partir del caso analizado, tanto para los posibles lectores de este texto, en la Universidad como en la Institución donde fue realizada la presente investigación.

---

# **1. ANTECEDENTES**

---

Los autores de la presente investigación tuvieron la oportunidad de observar diferentes cursos de desarrollo humano al prestar su servicio social como coordinadores de cursos. En la supervisión a los cursos, en diferentes áreas del DIF, notaron muchas inconformidades por parte del personal ya que, al igual que en el Comedor Familiar, se tiene que la idea de que la asistencia a los cursos es un castigo para aquellos trabajadores que no se someten a las órdenes de sus jefes o que son problemáticos para la organización o para el Sistema. En otras ocasiones se manifestó el desconocimiento de la capacitación como un derecho de los trabajadores. E incluso se hizo patente la idea de que los trabajadores no podían intervenir de ningún modo en la definición de los temarios de los cursos que ellos habrían de recibir.

En otras ocasiones los asistentes a cursos manifestaron su agrado con algunos de desarrollo humano, pero expresaron que ello no implicaba que fueran a cambiar su comportamiento en el área de trabajo. Igualmente, se presentaron casos como el que en los formatos de calificación de los cursos, contestados por los asistentes a los mismos, era frecuente encontrar comentarios de que se deberían impartir cursos de relaciones humanas primero a los jefes.

Es de amplio interés, en primer lugar para los administradores de la capacitación en el DIF y en segundo lugar para los interesados en el desarrollo de las instituciones públicas, conocer los resultados que se den referentes al cambio de las actitudes en los trabajadores de Comedor Familiar, en tanto se carece de antecedentes de evaluación de cursos de capacitación en relaciones humanas, impartidos por el Departamento de Capacitación, no sólo en este centro asistencial del DIF, sino de todo el sistema.

Ha sido una necesidad establecer parámetros de medición y comparación sobre actitudes, porque no se han elaborado y por ello no ha sido posible comparar resultados con otras instituciones; salvo en el caso de que existiese un tipo de estudios análogos que haya cubierto la carencia. Esto es también un problema porque implica poco interés en la validez y confiabilidad de la información generada por el DIF, y aunque el presente estudio no cubra con los requisitos establecidos para una investigación de un carácter más formal, el mero hecho de su existencia es en sí un avance hacia la instrumentación científica de procedimientos válidos.

Una evaluación profesional debiese de ser importante para la institución, en tanto le permita mejorar la calidad de sus servicios, a través de la observación del clima laboral, especialmente en las relaciones interpersonales, de sus centros de trabajo. De aquí que se afirme que el sector público, más que otros sectores de la sociedad, debiese establecer políticas de desarrollo humano, para su personal, armónicas con los derechos humanos y el interés por una salud social integral, en tanto las Instituciones Públicas, por su naturaleza que es el mantenimiento de un orden a fin de lograr el bienestar común en la sociedad, deben desarrollar sus actividades con la máxima atención posible al usuario que es, a final de cuentas, en quien se centra el objetivo de la institución.

En los cursos catalogados como de Capacitación y Adiestramiento por el Departamento de Capacitación del DIF, se aplican exámenes al principio y al final de cada curso, de acuerdo con la normatividad del Departamento y los objetivos marcados en sus cartas descriptivas. Sin



---

embargo, en la actualidad, todavía no se aplican exámenes en los cursos de Desarrollo Humano o humanísticos; esto es realmente preocupante por la cantidad de recursos asignados a estos y que, por esa razón, no se han justificado satisfactoriamente, hasta el momento.

Por lo general, se ha definido como curso de Desarrollo Humano a aquel que está orientado a cambiar actitudes o estimular la formación de valores y motivar a un mayor desempeño o productividad en el trabajo. De tal suerte que, en efecto, una evaluación adecuada para esos cursos es aquella que se vincula, en primer lugar con la medición de las actitudes existentes, el registro de posibles cambios en las mismas, y en segundo lugar, con la activación de las actitudes o su cambio.

En el Comedor Familiar del DIF, se han impartido varios cursos humanísticos, con el fin de otorgar a los trabajadores un sistema de valores que permitan reorientar su comportamiento para encontrarle un sentido a su labor dentro del Sistema. Sin embargo, es hasta esta ocasión en que se realiza la evaluación de cursos de este tipo.

En general, como se pudo constatar con algunas entrevistas a personas distintas de otras áreas del DIF, el Comedor Familiar es visto como un centro correccional o un lugar de castigo para aquellos trabajadores que no se someten a las órdenes de los superiores jerárquicos o que son vistos como problemáticos para la organización de algunos centros de servicio.

---

## **2. MARCO TEÓRICO**

---

## **2.1. CONTEXTO**

### **2.1.1. EL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) es un organismo descentralizado perteneciente al sector salud, cuya función es brindar los servicios de asistencia social y rehabilitación de carácter no hospitalario.

La asistencia social en nuestro país tiene una amplia historia. Desde la época prehispánica se organizaban instituciones encargadas de atender a la población de escasos recursos o incapacidades de ser autosuficientes. En el año 1861 marca la etapa en que se deja al margen la caridad cristiana y se inicia la beneficencia pública, el presidente Juárez adscribe la Beneficencia Pública al Gobierno del D.F.

En 1929 se constituyó la Asociación de Protección a la Infancia, como asociación civil. En 1937 se establece la Secretaría de Asistencia Pública, siendo presidente Lázaro Cárdenas, está perduró hasta el año de 1943, fecha en que se fusionó con el Departamento de Salubridad Pública, creándose la actual Secretaría de Salubridad y Asistencia. Se crea un organismo público descentralizado nombrado Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI) en el año de 1961.

Con la publicación del 19 de agosto de 1968, bajo el mandato presidencial del Lic. Gustavo Díaz Ordaz, el Diario Oficial anuncia el decreto que constituye al Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN), cuyos objetivos eran la operación de Casas Cuna para la custodia temporal de niños; la operación vigilancia, patrocinio o ayudas de Casas Hogares, así como los Hogares Sustitutos; la operación de hospitales; la organización de cursos y seminarios de capacitación al personal del Sistema; la investigación tendiente a determinar las causas sociales del abandono de menores y a proponer soluciones; la coordinación con instituciones públicas o privadas para disminuir los problemas de abandono, explotación e invalidez de menores. En el año de 1975 El Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (IMPI), continúa y desarrolla las funciones del INPI.

El DIF se constituye por un acuerdo en el diario oficial el 10 de Enero de 1977.

En 1977 dada la afinidad en los objetivos del Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez y del Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia, se fusionan por Decreto el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), el cual se establece como objetivo a promover el bienestar social de la niñez, la familia y la comunidad en general.

Se integra al Sector Salud, por acuerdo publicado el 21 de Diciembre de 1982. Teniendo por objetivos promover el bienestar social y prestar servicios de asistencia; fomentar la educación para la integración social; apoyar el desarrollo de la familia y la comunidad; impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez; proponer eficientes programas de asistencia social; auxiliar a instituciones de asistencia privada; operar establecimientos de asistencia social; realizar investigaciones sobre los problemas de la familia; intervenir en el ejercicio de la tutela; auxiliar al ministerio público en la protección de incapaces y en los procedimientos civiles y

---

familiares; prestar servicios de asistencia jurídica y de orientación social; todo con el objeto de prestar asistencia social y brindar el beneficio a menores en estado de abandono, ancianos desamparados y minusválidos sin recursos.

En el año de 1986 se anuncia la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social, quedando a cargo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF el objetivo de promover la asistencia social.

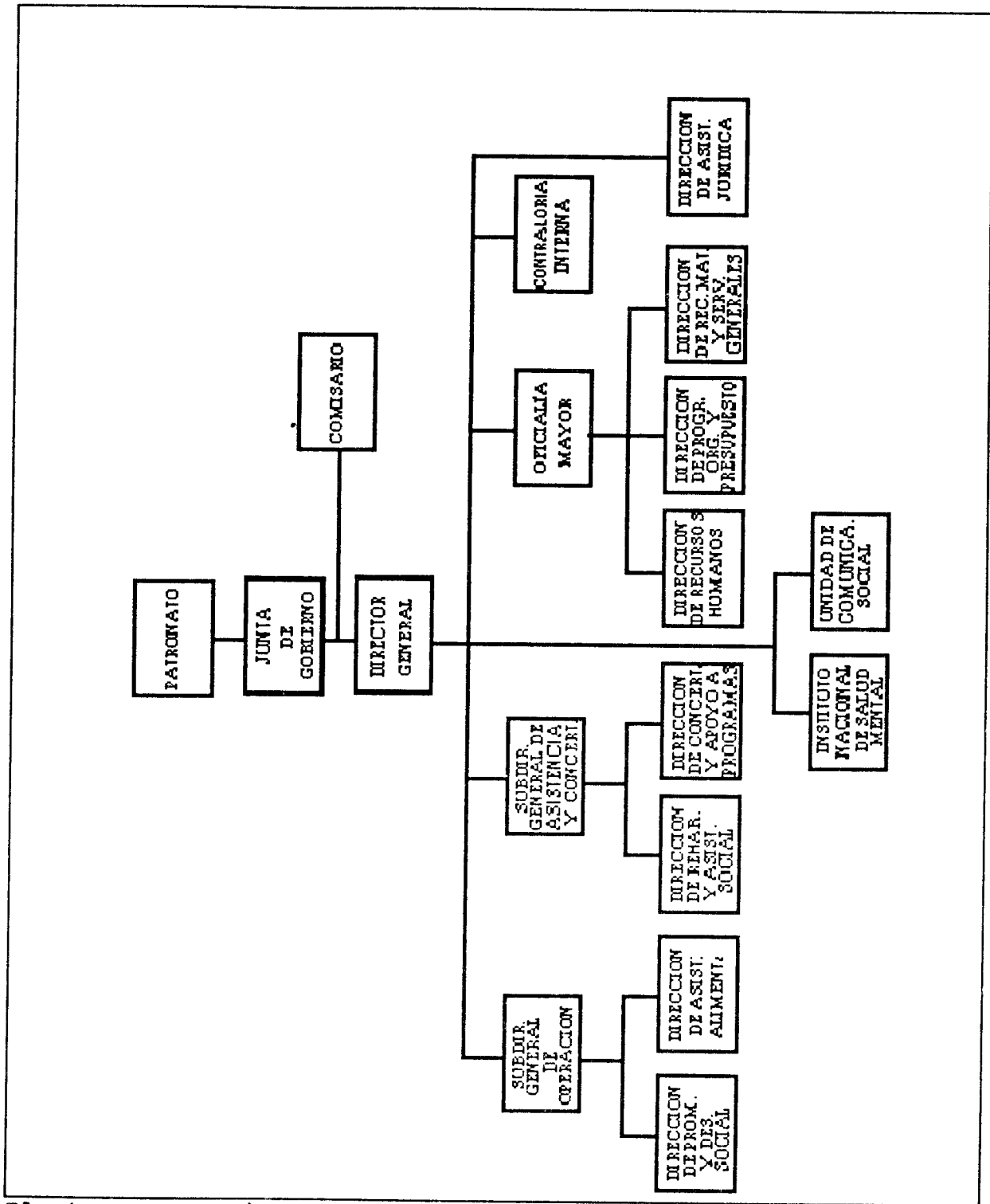
#### 2.1.1.1. Estructura

De acuerdo con el Diario Oficial publicado en junio de 1986 y posteriormente modificado en septiembre de 1991<sup>1</sup>, actualmente el DIF cuenta con dos Subdirecciones Generales, distribuidas en 5 Direcciones Operativas y 4 Administrativas, con actividades que ocupan instalaciones a lo largo del país.

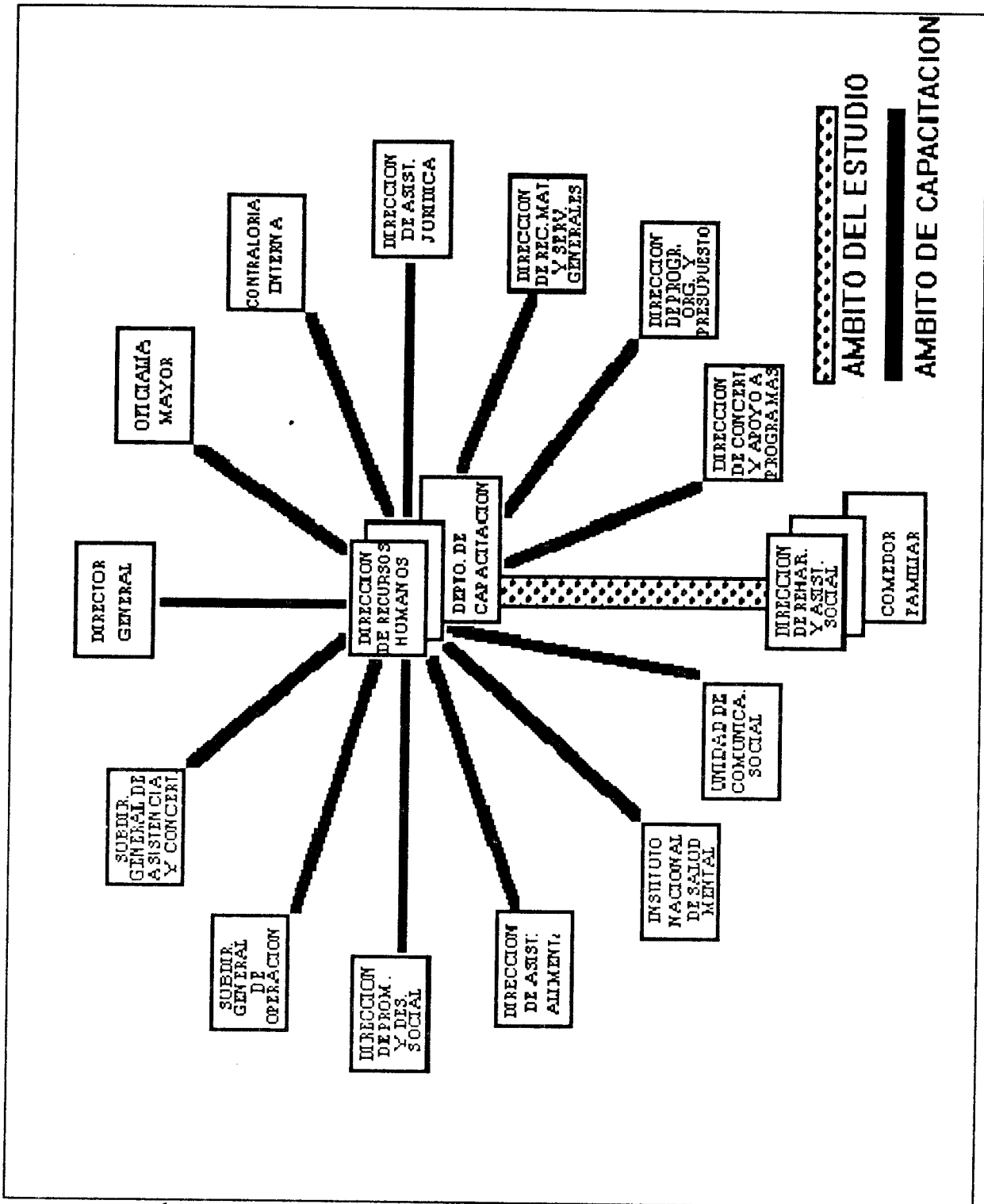
La Dirección de Recursos Humanos cuenta con la Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos y dentro de esta se halla el Departamento de Capacitación. El Comedor Familiar No.1, donde se realizó el estudio, corresponde a la Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social. La página siguiente ilustra la composición del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, la ilustración número dos señala el ámbito de competencia del Departamento de Capacitación y dentro de este se muestra la ubicación de la área en que se aplicó el estudio.

---

<sup>1</sup> Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia "Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia", en Diario Oficial junio de 1986 y septiembre de 1991.



Ilustr. 1 Organigrama del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)



Ilustr. 2 Ámbito de actividades del Departamento de Capacitación y ámbito del estudio realizado.

---

## **2.1.2. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

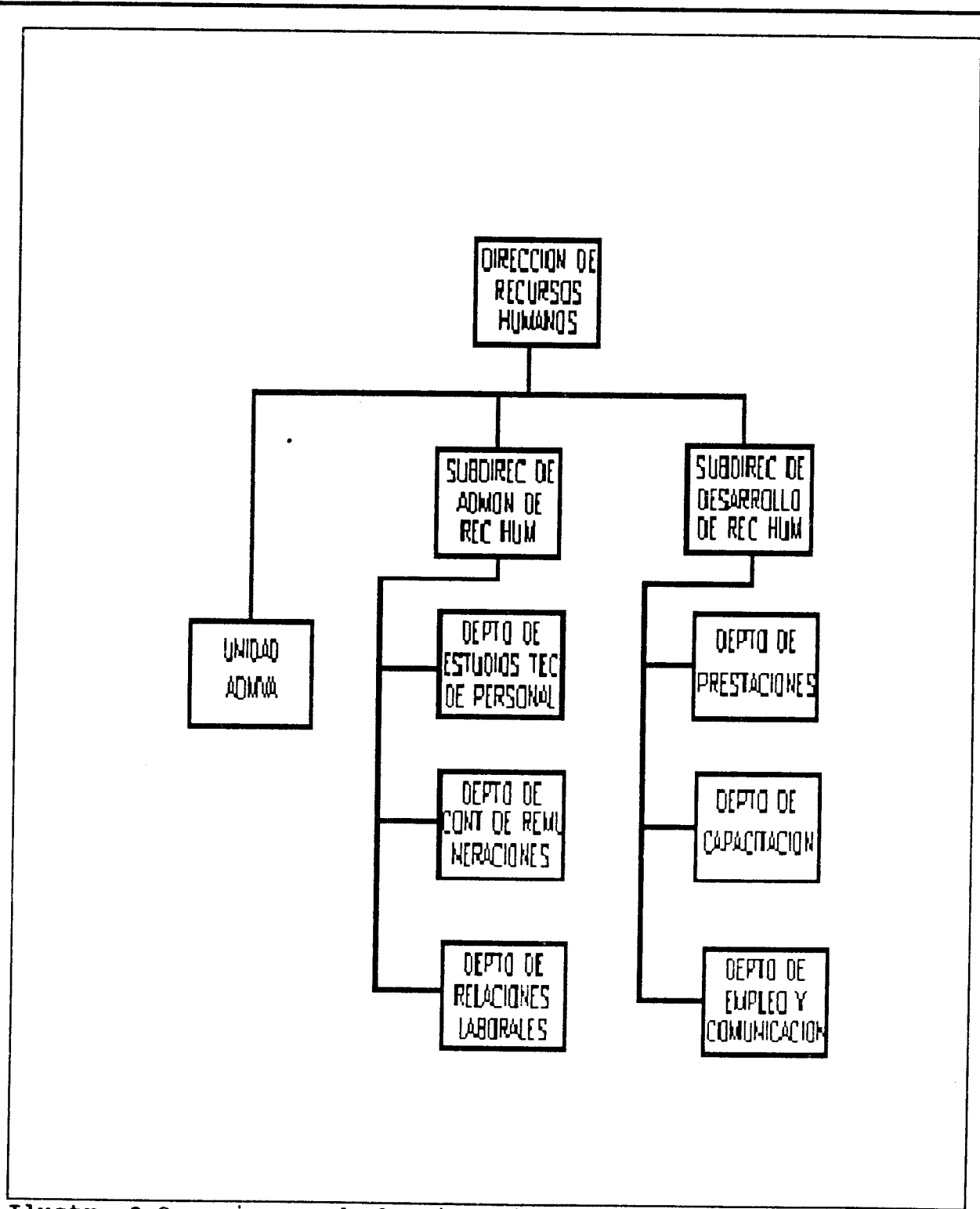
### **2.1.2.1. Objetivo**

Según el Manual de Procedimientos del Departamento de Capacitación

El Departamento de Capacitación de DIF tiene como objetivo la administración de todas las actividades orientadas a la capacitación de personal del DIF, [aproximadamente 10 500 trabajadores a nivel nacional], a fin de que estos cuenten con los conocimientos profesionales, técnicos y administrativos requeridos en el desempeño de sus funciones, que les permitan incrementar tanto la eficiencia en su actuación individual y dentro de un grupo.

### **2.1.2.2. Estructura**

El Departamento cuenta con 3 coordinaciones técnicas: Capacitación General, Capacitación Específica y Evaluación de Programas. Esta última de muy reciente creación y con una plantilla de 1 coordinador técnico, 1 profesionista especializado, 3 técnicos y una secretaria. Su ubicación, dentro de la Dirección de Recursos Humanos, se ilustra en el siguiente organigrama.



Ilustr. 3 Organigrama de la Dirección de Recursos Humanos del DIF



---

## **2.2. CAPACITACIÓN**

Muchas Instituciones se han preocupado por la capacitación como un eje básico de formación del factor humano, tal es el caso del DIF que desde sus antecedentes como IMAN tenía como uno de sus objetivos primordiales la organización de cursos y seminarios de capacitación para el personal y gentes interesadas en la protección del menor.

### **2.2.1. DEFINICIÓN Y ETAPAS DE LA CAPACITACIÓN**

La capacitación tiene un significado amplio, es un proceso de enseñanza-aprendizaje cuyo objetivo principal es proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas y estimular la manifestación y el mantenimiento de actitudes positivas hacia el trabajo y las relaciones laborales. El modelo de capacitación seguido en el DIF, por su Departamento de Capacitación, no se encuentra explícitamente detallado en documentos oficiales. La normatividad expresa se maneja bajo las consideraciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Sin embargo, como ya se mencionó en el apartado de objetivo del Departamento de Capacitación, el Proceso de Capacitación es considerado, básicamente, por su función de productor y reproductor de conocimientos.

Además, la capacitación es un derecho reconocido a nivel Constitucional. El artículo 123, apartado A, Fracción XIII y XXXI declara que todas las empresas están obligadas a brindar capacitación a sus trabajadores.

Los artículos 7º, 132 y 153 de La Ley Federal del Trabajo, estipulan que tendrán la obligación el patrón y los trabajadores extranjeros a capacitar a los trabajadores mexicanos en el tipo de trabajo que se desarrollen.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social aprueba los planes y programas formulados de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores, para mejorar el nivel de vida y las aptitudes de estos últimos; también, esta Secretaría, autoriza y registra a las Instituciones que brindan capacitación, también registra a las Comisiones Mixtas de capacitación y adiestramiento constituidas en cada empresa. Los deberes de los patrones son: Brindar la capacitación dentro o fuera de la misma empresa, también, al escoger al personal que va dar dicha capacitación, debe vigilar que se encuentre autorizado y registrado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que los planes y programas de capacitación estén elaborados conforme a las necesidades de la empresa y los trabajadores, dicha capacitación deberá ser impartida durante las horas de la jornada de trabajo, salvo que exista un acuerdo con el trabajador.

Los deberes de los trabajadores son: Presentarse puntualmente a los cursos y sesiones, atender a todas las indicaciones de los instructores, cumplir con los programas y presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y aptitudes que se requieran.

---

A continuación se describe, a grosso modo, cada una de las etapas del sistema de capacitación, como es manejado implícitamente en el DIF. Estas etapas son:

1. Planificación del proceso de capacitación.
2. Detección de necesidades de capacitación.
3. Elaboración de programas de capacitación.
4. Habilitación de los programas de capacitación.
5. Ejecución de los programas de capacitación.
6. Evaluación de la función de capacitación.

### **2.2.2. PLANIFICACIÓN**

Es elaborar una guía, para que la capacitación se puedan impartir en una forma coherente y sistematizada. Esta etapa consiste en:

1. Establecer políticas y objetivos de la capacitación.
2. Definir las metas de la función capacitación.
3. Definir actividades para el logro de los objetivos.
4. Determinar los recursos para la infraestructura.
5. Elaborar los instrumentos que ayuden a controlar la función de capacitación en la empresa.

A continuación se detallan estos elementos.

#### **2.2.2.1. ESTABLECER POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

Esto se refiere, más que nada, a la elaboración de los principios que rigen tanto los alcances como los límites de dicho sistema. Una política debe incluir la descripción de los términos en los cuales se compromete la institución para impartir la capacitación y adiestramiento.

#### **2.2.2.2. DEFINIR LAS METAS DE LA FUNCIÓN CAPACITACIÓN**

Es especificar las áreas, niveles y funciones que habrán de atenderse con la capacitación en la institución, durante el tiempo que se haya fijado para el plan. Una de las características de las metas es que estas deben ser cuantificables, deben cubrir los principios con los que fueron elaboradas, o sea que deben cubrir elementos cualitativos, y deben ser cumplidas por los diferentes departamentos que componen la institución. Por tanto su evaluación, cualitativa y cuantitativa, debe definirse por todos los involucrados en el proceso.

---

### **2.2.2.3. DEFINIR ACTIVIDADES PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS**

Se refiere a las distintas estrategias que llevarán a alcanzar las metas, a través de las diferentes etapas. Estas etapas serán las mismas que las del resto del sistema de capacitación y adiestramiento y son:

1. Detección de necesidades de capacitación.
2. Elaboración de programas de capacitación.
3. Habilidad de los programas de capacitación.
4. Ejecución de los programas de capacitación.
5. Evaluación de la función de capacitación.

### **2.2.2.4. DETERMINAR LOS RECURSOS PARA LA INFRAESTRUCTURA**

Se prevén los recursos humanos, materiales y técnicos que se habrán de utilizar para la iniciación de los programas de capacitación y adiestramiento. Los recursos de los siguientes subsistemas se definirán después de realizada la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento. Por regla general, en las instituciones públicas se contratan instructores externos a estos se les aclara las responsabilidades a las que se comprometen.

### **2.2.2.5. ELABORAR LOS INSTRUMENTOS QUE AYUDEN A CONTROLAR LA FUNCIÓN DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA**

Se diseñan los controles que deberán dar información del avance de los programas como son los reportes de tiempo de ejecución, cantidad de recursos utilizados, desviaciones de lo planeado, acciones correctivas, dificultades o limitaciones para la ejecución, y soluciones planteadas. Y como otros ejemplos podemos mencionar a las gráficas, los informes, registros, bitácoras, pruebas objetivas, etc.

## **2.2.3. DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

La definición de necesidad es: la carencia de un satisfactor. Las necesidades de capacitación tienen que ver con la ausencia o deficiencia de conocimientos, habilidades y actitudes de una persona al desempeñar sus funciones laborales.

Esta etapa es la parte nuclear del proceso de capacitación. Nos permite conocer las necesidades existentes en una empresa o institución. Define objetivos y actividades para el plan o los planes de capacitación.

Una buena detección de necesidades nos muestra a quién se debe capacitar, en que aspectos, en que orden y con que profundidad. Tanto cualitativa como cualitativamente.

Las fases en que se divide la detección de necesidades, de acuerdo con un modelo congruente con las etapas antes mencionadas, son:

- 
1. Establecer un modelo ideal de capacitación.
  2. Definir el modelo real.
  3. Realizar un análisis comparativo.
  4. Elaborar conclusiones.

#### **2.2.3.1. ESTABLECER UN MODELO IDEAL DE CAPACITACIÓN**

Es el principio, para determinar lo que se debe hacer en la institución debe quedar claro a través de definir objetivos a lograr, en relación con los problemas detectados. Las técnicas e instrumentos de detección de necesidades de capacitación pueden ser varias de las siguientes:

Manual de organización, Manual de procedimientos, Manual de políticas, Reglamento interior de trabajo, Contrato colectivo de trabajo, Análisis de puestos, Planes y programas de organización, Índices de producción, Recursos materiales, Actividades, Requerimientos, Índices de eficiencia, Ambiente laboral y físico, Medios de seguridad.

#### **2.2.3.2. DEFINIR EL MODELO REAL**

Es el conocer el como se hace el trabajo y que es lo que se hace, en los diferentes puestos, localizando las áreas críticas.

Los instrumentos o las técnicas más comunes son:

Entrevista, Encuesta, Cuestionarios, Pruebas de selección, Observación directa, Quejas, Grupos de discusión, Registros de personal, Índices, Investigación de habilidades, Inventarios de recursos humanos, Técnica de tarjetas, Lista checable, Corrillos, Lluvia de ideas, Charola de entrada, Acuario, Cuchicheo, Phillips 66, etc.

#### **2.2.3.3. REALIZAR UN ANÁLISIS COMPARATIVO**

Los modelos anteriores deben ser elaborados con el mismo formato de manera que permitan realizar una comparación. Al ver las diferencias entre un modelo y otro, se detectan las necesidades del área de trabajo y así se determina a quién y en qué se debe de capacitar, en relación con los objetivos institucionales.

El modelo puede guardar una distancia con respecto de la problemática de los trabajadores de reciente ingreso a la institución, por lo que es un requisito la evaluación permanente del modelo mismo.

#### **2.2.3.4. ELABORAR CONCLUSIONES**

Lo importante en este punto de inicio es obtener la información siguiente:

Análisis y localización de carencias de conocimientos.

Diagnóstico del clima organizacional, evaluación de la motivación en el personal.

---

Perfiles educativos de los puestos en la organización, escolaridad y profesionalización.  
Información para la programación de actividades del departamento de capacitación.  
Información para calcular el costo beneficio del programa de capacitación.  
Definición de recursos necesarios como: Eventos a realizar, Cuerpo de instructores, Materiales didácticos necesarios, Metodología a emplear, Recursos físicos y Auxiliares didácticos.

## **2.2.4. ELABORACIÓN DE PROGRAMAS**

### **2.2.4.1. INTEGRAR ELEMENTOS DEL PROGRAMA**

Aquí se plantean los recursos y eventos de adiestramiento y capacitación que sean suficientes realizar para cumplir las necesidades detectadas en el sistema anterior. Sus elementos son los siguientes:

1. Establecer metas del programa.
2. Definir los objetivos del aprendizaje.
3. Formar el grupo de destinatarios para cada objetivo de aprendizaje.
4. Definir el tipo de evento.
5. Seleccionar la estrategia del evento.
6. Determinar las actividades para implementar y realizar los eventos.
7. Definir fecha, horario y duración de los eventos.
8. Definir los recursos para realizar los eventos.
9. Estimar el costo del programa.
10. Estimar el beneficio del programa.

#### **2.2.4.1.1. ESTABLECER METAS DEL PROGRAMA**

Se lleva a cabo mediante una evaluación del sistema anterior, relacionando las metas con los problemas a los cuales la capacitación coadyuva en una solución. Las metas se definen a través de una observación directa de comportamientos que implican una evaluación tanto cualitativa como cuantitativa.

#### **2.2.4.1.2. DEFINIR LOS OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE**

Los objetivos son enunciados de carácter muy general y global, su función es servir de referencia para ordenar el programa, las experiencias de aprendizaje y seleccionar los métodos de enseñanza. Se redactan de tal forma que especifiquen lo que el participante está en posibilidades de hacer al finalizar el programa de capacitación y adiestramiento.

---

Thorndike<sup>2</sup> señala que las características principales de los objetivos debiesen de ser la siguientes:

1. Los objetivos deben comenzar por un verbo activo que indique la conducta que el alumno debe exhibir al ocuparse del contenido. El objetivo no debe consistir en una lista de contenidos.
2. Los objetivos deben enunciarse en términos de cambios observables de la conducta de los alumnos.
3. Los objetivos deben enunciarse con precisión, utilizando términos que tengan significado uniforme.
4. Los objetivos deben ser unitarios; cada enunciado debe hacer referencia a un solo proceso.
5. Los objetivos deben enunciarse a un nivel de generalidad adecuado. Por una parte, el enunciado de un objetivo no debe ser tan general ni global que carezca prácticamente de significado ni, por otra parte, deben de ser tan estrechos y específicos los enunciados que el proceso educativo parezca estar constituido por trozos y fragmentos aislados.
6. Los objetivos deben representar los resultados directos deseados de una serie planeada de experiencias de aprendizaje.
7. Los objetivos deben ser realistas en lo que respecta al tiempo que se dispone para la enseñanza y a las características de los alumnos<sup>3</sup>.

#### **2.2.4.1.3. FORMAR EL GRUPO DE DESTINATARIOS PARA CADA OBJETIVO DE APRENDIZAJE**

Es seleccionar a las personas que se habrán de capacitar. Es necesario recopilar la mayor cantidad de información, administrativa y de aspectos laborales, de actitudes en relación a su puesto, sobre ellos, a fin de realizar con mayor efectividad los programas.

#### **2.2.4.1.4. DEFINIR EL TIPO DE EVENTO**

Se selecciona de acuerdo al objetivo de aprendizaje que se haya planteado y a la cantidad y tipo de participantes al evento.

Ejemplos de eventos son: seminarios, conferencias magisteriales, congresos, conferencias, cursos, ciclo de películas, demostraciones, vistas, juntas de planeación, talleres, pláticas, etc.

---

2 La referencia a este autor esta dada por su difusión en el medio.

3 Thorndike, Robert L. y Elizabeth P. Hagen. Evaluación y medición en Psicología y Educación, 2a. ed., Trillas, México, 1989, pp 45-47.

---

#### **2.2.4.1.5. SELECCIONAR LA ESTRATEGIA DEL EVENTO**

Es la manera en la que se propone realizar el evento o los eventos. Esta puede ser "interna", "externa", "para el puesto", "para otro puesto", "de actualización", etc. La modalidad dependerá del objetivo de aprendizaje, la cantidad de participantes y los recursos de la institución.

#### **2.2.4.1.6. DETERMINAR LAS ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR Y REALIZAR LOS EVENTOS**

Esta parte intenta es la coordinación de los cursos desde su inicio, implica especificar su tipo, realizar la contratación del instructor, la selección del material didáctico, definir el lugar físico del curso, preparar las constancias de participantes y instructor, etc.

#### **2.2.4.1.7. DEFINIR FECHA, HORARIO Y DURACIÓN DE LOS EVENTOS**

Se establece una fecha y hora para la iniciación del curso, según las políticas de la institución.

#### **2.2.4.1.8. DEFINIR LOS RECURSOS PARA REALIZAR LOS EVENTOS**

Especificar la cantidad y calidad de recursos materiales técnicos y humanos.

Los recursos materiales pueden ser: rotafolios, blocks para el participante, herramienta y equipo de la empresa.

Recursos técnicos son: Equipos audiovisuales, grabadoras, videograbadoras, televisiones, aulas con mobiliario, etc.

Recursos humanos serían: Instructores, elaboradores de cursos, responsables del evento ó coordinadores, consultores, dibujantes, mecanógrafas, etc.

#### **2.2.4.1.9. ESTIMAR EL COSTO DEL PROGRAMA**

Determinar el costo estimado de los eventos programados por la institución.

#### **2.2.4.1.10. ESTIMAR EL BENEFICIO DEL PROGRAMA**

La previsión de la utilidad posible para la institución y los trabajadores como producto del logro de las metas del programa. Beneficios posibles pueden ser: empatía de los trabajadores con los objetivos institucionales, menos problemas interpersonales, productos de mayor calidad, durabilidad del cambio, etc.

---

## **2.2.5. IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS**

Es la conjunción de todos los recursos necesarios para ejecutar el programa de capacitación, según lo programado.

Las fases de este subsistema se dividen en:

1. Llevar a cabo las actividades previstas en el programa para su implementación.
2. Supervisar la ejecución de las actividades.

### **2.2.5.1. LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES PREVISTAS EN EL PROGRAMA PARA SU IMPLEMENTACIÓN**

Entre otras actividades se pueden considerar las siguientes: formar instructores adecuados al tipo de eventos programados, o contratar los servicios de alguna institución autorizada; elaborar y evaluar materiales para la instrucción; verificar lugares de instrucción, mobiliario, equipo de apoyo y material didáctico, y confirmar la asistencia de los participantes y la disponibilidad de los recursos de la institución.

### **2.2.5.2. SUPERVISAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

Corroborar que se lleven a cabo las actividades de capacitación de la institución de la manera más eficiente.

## **2.2.6. EJECUCIÓN**

Es la etapa en la cual se desarrollan las acciones para que los objetivos del curso sean realizados como anteriormente se definieron. Su propósito es resolver los problemas de la capacitación, adquirir experiencia y corregir desviaciones que se presenten al momento. Ejecutar es coordinar tiempos, espacios, intenciones y recursos. Las partes que componen esta etapa son:

1. Contratación de servicios.
2. Desarrollo de programas.
3. Coordinación de eventos.
4. Control administrativo y presupuestal.

### **2.2.6.1 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Son aquellos de los que no se pueden disponer dentro de la empresa. Y se contratan por fuera como recursos humanos, materiales y técnicos. Por ejemplo: instructores especializados, técnicos especializados en el manejo de equipo específico, equipo de filmación, audio, salones, foros, servicios de impresión, etc.



---

### **2.2.6.2 DESARROLLO DE PROGRAMAS**

El desarrollo del programa es la parte medular y mas notoria de la ejecución. La responsabilidad principal recae sobre la persona que imparte el curso. Esta responsabilidad radica en impartir los contenidos, desarrollar las técnicas, orientar y reorientar los objetivos del curso en general. El material didáctico y de apoyo debe ser revisado con anterioridad para ser entregado integro a los participantes.

### **2.2.6.3 COORDINACIÓN DE EVENTOS**

Otra parte de la ejecución es la coordinación de cursos. Coordinar es el ordenamiento simultáneo de diferentes acciones y/o cosas. En esto se destacan puntos como los siguientes:

- Confirmación de instructores y participantes
- La asistencia de servicios y material
- Reproducción y distribución de material
- Ordenamiento de alimentos
- Preparación de diplomas
- Apertura y cierre del evento

La participación del coordinador de cursos, como puede notarse, es fundamental, en tanto su responsabilidad radica en ofrecer las condiciones óptimas para la mayor eficacia y efectividad del entrenamiento.

### **2.2.6.4 CONTROL ADMINISTRATIVO Y PRESUPUESTAL**

Otra de las partes de la ejecución, realizada por el coordinador, es obtener información de todo lo relacionado al curso como es: participantes, instructores, etc, esta información se consigue a través de los controles y registros administrativos, formulados antes, durante y después del curso. Lo importante de esta parte de la ejecución es vigilar el desempeño del instructor y el logro de los objetivos en el comportamiento de los participantes para que, en su oportunidad, si hay algo que se pueda corregir, sea en su tiempo.

---

## 2.3. EVALUACIÓN

Realizar una evaluación es un trabajo profesional complejo, implica el conocimiento de una variedad de modelos de evaluación, métodos y técnicas, y experiencia en el área que se orienten a dar respuesta a las distintas necesidades de todos los involucrados con el objeto evaluado.

En una evaluación se deben considerar las siguientes cuestiones:

Estudio de las necesidades del cliente.

Evaluación de métodos que proponen o utilizan otros.

Seguimiento (supervisión) del servicio.

Valoración de resultados a corto y largo plazo.

Presentación de métodos de ejecución para efectividad y eficacia crecientes

Esta actividad es importante porque refleja un grado de madurez profesional, individual e institucional, en tanto

...la evaluación es una responsabilidad tanto personal como institucional. Las oficinas de evaluación pueden cubrir las principales responsabilidades de una agencia y proporcionar preparación para el servicio y ayuda técnica al personal. Pero a la larga, de todas maneras, cada profesional debe ser responsable de evaluar su propio trabajo.<sup>4</sup>

Ahora bien, como proceso la evaluación es la emisión de un juicio sobre el valor de un objeto. Los juicios de este tipo pueden ser simples o elaborados, subjetivos u objetivos, particulares o generales. Sin embargo, para contar con la calidad de evaluación necesaria, los juicios deben contener:

Un grado de apreciación

Un criterio de valoración

En general las Normas del Joint Committee aconsejan que los evaluadores y los clientes cooperen entre sí para que las evaluaciones puedan cumplir estas cuatro condiciones principales:

1. Una evaluación debe de ser útil. Debe estar dirigida a aquellas personas y grupos que estén relacionados con la tarea de realizar aquello que se está evaluando o que sean sus más directos responsables. Debe ayudarles a identificar y examinar lo bueno y lo malo de este objeto. Debe poner muchísimo énfasis en plantearles las cuestiones de mayor importancia. Debe proporcionarles informes claros de una manera oportuna. Y, en

---

4. Stufflebeam, Daniel L. y Anthony J. Shinkfield Evaluación sistémica. Guía teórica y práctica, Paidós/M.E.C., México, 1989, p.18

---

general, debe facilitar no sólo informaciones acerca de virtudes y defectos, sino también soluciones para mejorarlo todo.

2. Debe ser factible. Debe emplear procedimientos evaluativos que puedan ser utilizados sin demasiados problemas. Debe tomar en consideración y aplicar controles racionales sobre aquellas fuerzas políticas que puedan, de alguna manera, inmiscuirse en la evolución. Y deben ser dirigidas de un modo eficiente.
3. Debe ser ética. Debe estar basada en compromisos explícitos que aseguren la necesaria cooperación, la protección de los derechos de las partes implicadas y la honradez de los resultados. Además, debe proporcionar un informe equitativo que revele todas las virtudes y defectos del objeto.
4. Debe ser exacta. Debe describir con claridad el objeto en su evolución y en su contexto. Debe revelar las virtudes y defectos del plan de evaluación de los procedimientos y de las conclusiones. Debe estar libre de influencias. Y debe proporcionar unas conclusiones válidas y fidedignas<sup>5</sup>.

Por otra parte, evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje significa ponderar, en forma individual y grupal, los resultados obtenidos en las actividades de instrucción, en cuanto al logro de los objetivos instruccionales predeterminados.

Así, el propósito fundamental de una evaluación es verificar el logro de los objetivos planteados y corregir los defectos o fallas que se llegaran a presentar, en cualquiera de los niveles o etapas del sistema de capacitación. En caso de las evaluaciones normativas es recomendable registrar las desviaciones a lo programado para prevenir alternativas viables al momento de la implantación de un nuevo programa.

Para desarrollar una evaluación se debe tener claridad en cuanto a la necesidad de evaluar, los beneficios que se esperaban de proceso de capacitación y los costos que implica el proceso evaluado, en relación con los beneficios esperados.

De aquí que se enfatice el examen de las siguientes particularidades: evaluar el aprendizaje, evaluar las posibilidades de aplicar en el trabajo lo aprendido y evaluar el costo-beneficio que implica la capacitación.

### **2.3.1. EVALUAR EL APRENDIZAJE**

La medición del aprendizaje permite apreciar el grado de habilidad, conocimiento y disposición a actuar, con que cuentan los capacitados, como producto del ejercicio de la capacitación.

---

<sup>5</sup> Véase el ANEXO 1.

---

Cuando la evaluación se realiza a través de métodos cuantitativos se tiene la posibilidad de establecer comparaciones con grupos diferentes dentro y fuera de la empresa, siempre y cuando los objetivos elaborados para los eventos de capacitación sean semejantes.

### **2.3.2. EVALUAR LAS POSIBILIDADES DE APLICAR EN EL TRABAJO LO APRENDIDO**

Determinar la medida en que los capacitandos pondrán en ejecución los conocimientos y habilidades adquiridos no es el mero examen de la disposición individual de quienes recibieron la capacitación, sino la valoración de los alcances y limitaciones que presenta el entorno de las personas, para la manifestación de las conductas que se deseaba hacer manifiestas.

### **2.3.3. EVALUAR LA RELACIÓN COSTO BENEFICIO DE LA FUNCIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

Calcular el costo beneficio de la capacitación en un período definido de tiempo, identificando beneficios, para la empresa y los trabajadores. Esto se puede expresar en forma cuantitativa y cualitativa.

Entre los beneficios que se pudiesen anotar a los trabajadores se encuentran: mayor satisfacción con el trabajo, en el puesto; mejoría en el clima social de la empresa, y mejoría en las condiciones de seguridad.

---

## 2.4. ACTITUDES

El concepto de actitud es simple: a medio camino entre el pensamiento y la acción, entre el pasado y el futuro de los hechos que rodean al individuo, son el elemento de reflexión y análisis en la investigación que nos toca.

Las actitudes, desde diversas ópticas en el ámbito de la psicología, son importantes por:

1. su estabilidad en el tiempo, su determinación causal,
2. su carácter de ser elemento de aprendizaje, y
3. su influencia en la conducta

"Así, si se entiende, se predice e influencia la conducta humana, entonces se deberán investigar y entender las actitudes"<sup>6</sup>

Tenemos que una de las definiciones más simples y comprensibles, entre todas las que se han formulado de las actitudes, es la de Bene (1970, p. 14):

...las actitudes son lo que nos gusta y lo que nos disgusta. Son nuestras afinidades y aversiones hacia objetos, situaciones, personas, grupos y cualquier otro aspecto identificable de nuestro ambiente, incluso ideas abstractas y políticas sociales<sup>7</sup>.

En pocas palabras, las actitudes son predisposiciones a actuar ante personas, situaciones u objetos.

De acuerdo con Perlman y Cozby, las actitudes están especialmente estructuradas con respecto de un OBJETO al que se le vincula un ATRIBUTO. La modificación de las actitudes es producto de un suceso especialmente significativo en la vida de los sujetos y casi siempre, en los adultos, es resultado de una atribución de menor distancia entre las opiniones ajenas y las del propio sujeto, como se puede inferir de la teoría del juicio social. Sin embargo, antes de revisar elementos básicos de esa teoría, es importante considerar lo siguiente:

Las actitudes son aprendidas en el proceso de socialización, desde los grupos primarios, la familia; los grupos secundarios, los amigos, compañeros de trabajo, de escuela, iglesia y los

---

6 apud. Perlman, Daniel y P. Chris Cozby. Psicología Social, Interamericana, México, 1985, p. 77

7 Ibidem, p.74

---

medios de comunicación masiva (MCM)<sup>8</sup>. Todos ellos son portadores de modelos a partir de los cuales se conforman partes fundamentales de nuestro comportamiento.

Pero, ¿Cómo se forman las actitudes? El modelo de Fishbein y Ajzen (1975 y Ajzen y Fishbein, 1980) intenta responder a este cómo.

Por principio, existen relaciones lineales entre creencias, actitudes, intenciones conductuales y conducta, tales que

... las creencias de una persona acerca de un objeto determinan como se siente la persona respecto al objeto (es decir, las actitudes del individuo). A su vez, la actitud determina las intenciones conductuales de la persona con respecto a ese objeto. Por último, estas intenciones (sic) conductuales determinan como el individuo se comporta hacia el objeto<sup>9</sup>.

El presupuesto básico de este modelo consiste en señalar que existe una acción razonada, esto es: "la gente considera las implicaciones de sus acciones antes de decidir conducirse o no de cierto modo (Ajzen y Fishbein, 1980, p. 5)<sup>10</sup>. Por eso los elementos que se vinculan con las actitudes y que se detallan a continuación, son las creencias, las intenciones conductuales y la conducta.

#### 2.4.1. CREENCIAS

Primero, es necesario hacer una diferenciación entre el concepto de actitud y el de creencia, retomando las palabras de Fishbein y Ajzen (1975, p.12): "mientras la actitud se refiere a una evaluación favorable o desfavorable de la persona hacia un objeto, las creencias

---

8 Se podría afirmar que son los medios de comunicación masiva, realmente, los formadores de modelos de identificación. Es innegable que detrás de las cámaras hay hombres, pero la relación que se da con los medios electrónicos puede interpretarse desde el conjunto de creencias de sus públicos.

Los señores Perlman y Cozby, así, señalan que la influencia de los MCM se logra porque:

- 1o. La información que se obtiene a través de ellos no podría conseguirse de otra manera,
- 2o. La información es seleccionada e interpretada por la institución MCM, y si su público no ha tenido una experiencia con los sucesos, la definición prevaleciente es la de los medios.

9 Perlman, *op. cit.*, p. 82

10 *Ibidem*, p. 82

---

representan la información que esta persona tiene del objeto. Específicamente, una creencia une el objeto con un atributo"<sup>11</sup>

Así, por ejemplo, la creencia de que "la capacitación provoca cambios de conducta en los trabajadores" une al objeto "capacitación" con el atributo "cambios de conducta".

En segundo lugar, las creencias tienen una intensidad heterogénea, dependiendo de la población que las sustente. Esta intensidad es definida por las personas en términos de probabilidad de ocurrencia de un evento. En este caso la posibilidad de asociar un objeto determinado con un atributo es mayor, en la población, en tanto más grupos sustenten una afirmación.

Digamos que suceda algo como lo siguiente: una serie de entrevistas, imaginarias, pone de manifiesto características de la población e intensidad de sus creencias y resulta que una tercera parte de la población de los departamentos del DIF afirma estar totalmente de acuerdo en que la capacitación provoca cambios en la conducta, otra parte del conjunto afirma estar en desacuerdo con esta proposición y el resto de la población opina estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Tenemos entonces que la diferencia de creencias puede señalarse como cualidad para diferenciar tipos de población, siendo elemento clave de la conformación de un grupo.

Lo interesante de esto es que las creencias constituyen el fundamento de las actitudes, en tanto las actitudes hacia un objeto determinado dependen de la fuerza y valencia, positiva o negativa, de las creencias y por tanto de la opinión.

#### **2.4.2. INTENSIONES CONDUCTUALES**

"Las intensiones conductuales son las intensiones de una persona de desarrollar conductas específicas"<sup>12</sup>.

Una de las semejanzas entre creencias e intensiones conductuales radica en la particularidad de que estas, las intensiones, también son probabilidades subjetivas. De aquí que, en las declaraciones realizadas por los entrevistados, tengamos que considerar que no siempre lo que se dice puede llegar a realizarse, sólo tendremos una cierta posibilidad de que esto pase.

Siguiendo con nuestro ejemplo, si la intención de una persona es cambiar su conducta, ya sea porque cree que al cambiar va "a mejorarse como persona" o porque cree que mejorarán sus condiciones de vida o el ámbito de sus relaciones, es probable que busque la manera de capacitarse. En caso contrario, si la persona no tiene la intención de cambiar su conducta, pero afirma la creencia en la capacitación como motor de cambio, lo probable es que evite a la capacitación.

#### **2.4.3. CONDUCTA**

---

11 Ibidem, p.75

12 Ibidem, p. 75

---

Según definiciones clásicas, la conducta es acto objetivo, esto es, un hecho independiente de quién realice una observación, sin embargo como las observaciones son el registro de lo ocurrido y corresponden, por necesidad, a una perspectiva definida por el observador, afirmaremos que existe un mayor grado de objetividad cuando dos o más observadores de un objeto coincidan en afirmaciones básicas<sup>13</sup>.

Perlman y Cozby, cuestionan que las actitudes estén compuestas de tres elementos básicos: uno cognoscitivo, uno afectivo y uno conductual. Estos autores afirman que es mejor definir a las actitudes sólo como los sentimientos de una persona hacia un determinado objeto, los otros conceptos están interrelacionados, pero también están diferenciados. Porque cuando se hace referencia a la parte cognoscitiva de las actitudes, difícilmente se hace la diferencia entre este elemento y las creencias, por un lado y, por otro, lo mismo sucede cuando se trata de hablar del factor comportamental, no se señala la diferencia con las intenciones conductuales.

---

13 Necesariamente, para que halla un consenso entre las personas sobre lo que ven o definan lo que observan, realizan un proceso de verbalización, es aquí donde encontramos que el lenguaje mediatiza la relación con una realidad, algunos teóricos afirman que hasta la crea; pues bien, con estas consideraciones ¿Cómo puede sustentarse la afirmación de que una observación es objetiva? ¿No será que, en efecto, lo objetivo es sólo lo concensuado, aquello que una sociedad ha definido como su realidad?

De ser afirmativa la respuesta sucede que la objetividad de una observación depende más de la habilidad retórica de un observador que de la situación misma del objeto observado, como afirma Gergen (1991).



---

## 2.5. TEORÍA DEL JUICIO SOCIAL

Un punto en el que coinciden diferentes teorías es el de la consistencia cognitivo-afectiva. Estas perspectivas parten de la suposición de la existencia de una estructura cognitiva. Lo relevante en los procesos que estudian es la relación que guardan los elementos de la estructura entre sí, su consistencia o inconsistencia y la relación que puedan guardar con nuevos elementos.

De entre las fuentes investigadas, las causas de inconsistencia pueden ser: creencias no relacionadas, diferencias en conocimientos, evaluaciones hacia objetos actitudinales y evaluaciones no relacionadas.

También se pueden presentar por diferencias entre afecto y creencia sobre un mismo objeto, diferencias entre evaluación y afecto sobre el objeto por diferencias entre conducta, creencias y conocimiento sobre el objeto.

Las teorías difieren en su forma y algunos de los contenidos que manejan pero las coincidencias son las afirmaciones de que: 1) la inconsistencia es displacentera, y 2) la tensión psicológica que produce este estado conlleva un intento de reducir la inconsistencia.

Las formas usadas con mayor frecuencia para reducir la inconsistencia son: el rechazo de las comunicaciones que generaron la inestabilidad de la actitud, la "fragmentación" de la actitud a través de la separación de los elementos inconsistentes y, finalmente, el cambio de actitud a través de la activación de una nueva actitud.

De entre el conjunto de teorías de la congruencia cognitivo-afectiva, tenemos a la teoría del juicio social. Esta teoría, elaborada por Sherif y Hovland (1961)<sup>14</sup>, propone que si se distinguen tres áreas o dimensiones de actitud, definidas por su grado de aceptabilidad para el individuo, podremos explicar el porqué de la dificultad de modificar ciertas actitudes en los individuos.

Las tres dimensiones actitudinales que se mencionan son denominadas latitudes y tienen las características siguientes:

- \* La latitud de aceptación: "es el rango de posiciones o de escalas que la persona encuentra aceptable o conveniente sobre el problema de la actitud".
- \* La latitud de rechazo: es por lo contrario, "el rango de posiciones que la persona encuentra inaceptable u objetable" y
- \* La latitud de no compromiso: se constituye por las posiciones ni rechazables ni aceptables.

De tal forma que si una opinión es congruente con la nuestra la aceptamos, si es un poco diferente no será objetable ni aceptable y si es muy contraria será, muy probablemente, rechazada.

---

14 Perlman, *op. cit.*, p. 102

---

Como corolarios de esta teoría, Sherif y Hovland proponen que se presenta una asimilación o un contraste (que consideremos más cercanas o más lejanas opiniones que se nos propongan) con respecto de nuestras propias ideas.

Así, la autoimplicación, o grado de compromiso con el problema, involucra considerar que si las personas están altamente comprometidas con un problema, el cambio de actitudes presentará mayores dificultades, porque tenderán a ver opiniones externas como validantes de las propias.

---

## 2.6. CAMBIO DE ACTITUD Y COMUNICACIÓN

En 1948 Hovland, inicia sus estudios sobre cambio de actitudes y comunicación, este fue un ambicioso proyecto que culminó en cuestiones teóricas como la relación de la comunicación masiva y el orden político económico y social, esto atravesaba grandes problemas como el incremento de la afectividad en la comunicación persuasiva hasta la educación del público para resistir la propaganda.

Los factores básicos de atención de este programa incluían:

1. El comunicador que trasmite la comunicación (fuente)
2. El estímulo transmitido (mensaje)
3. El público que responde a la comunicación (destino)
4. La reacción que tiene la audiencia (respuesta)<sup>15</sup>

Como se puede inferir, para los familiarizados con el esquema de comunicación de Laswell, en realidad el proyecto fue la aplicación de dicho esquema a los procesos de influencia a través de una comunicación persuasiva. Estas investigaciones son compatibles con la teoría del juicio social, expuesta con anterioridad. En tanto una descripción más detallada de los factores mencionados en este apartado, lleva a la elaboración de otras investigaciones específicas, dejaremos hasta aquí la enunciación de estas ideas.

### 2.6.1. PROBLEMAS EN LA MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES

Perlman y Cozby<sup>16</sup> señalan que pueden llegar a presentarse problemas como:

- \* La **deseabilidad social** o el hecho de que las respuestas de los entrevistados se adecuen a las preferencias sociales, porque estas son deseables o aceptables; no porque sean preferencias del entrevistado, sino porque éste desea mostrarse, de alguna manera, agradable.
- \* La **aquiescencia**, que es "... convenir con parte o todos los puntos del cuestionario, independientemente de su contenido." Aquiescencia concordante es aquella serie de respuestas que se dan en conformidad con todas las preguntas, independientemente de cómo estén redactadas. La aquiescencia de aceptación está definida por ser un juego de respuestas en conformidad con todas las afirmaciones escritas negativamente.

---

15 Para una mayor información sobre las características que deben cumplir estos elementos a fin de conseguir una influencia efectiva, consulte el artículo de Montmollin, Germaine de. "El cambio de actitud", en Moscovici, Serge. Psicología social I. Influencia y cambio de actitudes. Individuos y grupos, Paidós, Barcelona, 1985(360 pp), pp.71 a la 113.

16 Perlman op. cit., p. 81

- 
- \* El **descuido** es la falta de atención a las afirmaciones presentadas, esto puede deberse, entre otros factores, a falta de motivación en el interrogado, desintegración en este o al cansancio que produce lo extenso de un cuestionario.

### **PARA SINTETIZAR LO EXPRESADO HASTA EL MOMENTO:**

La evaluación de la capacitación es la formulación de un juicio sobre el valor del proceso general de capacitación. Se realiza evaluaciones de la capacitación para precisar los resultados y tomar las decisiones necesarias sobre ajustes a este proceso y la definición de nuevas metas. Una evaluación integral contempla cada etapa y acontecimiento del proceso en una dinámica continua de análisis y síntesis. En algunas ocasiones es posible realizar las adecuaciones sobre la marcha, sin embargo cuando esto no es posible se puede estimar a los errores como aportaciones a la experiencia.

Uno de los errores en que se puede incurrir es considerar que las actitudes no son modificables, ni medibles. La medición de las actitudes es un proceso en el que se necesita especificar la actitud que se quiere medir, así como es necesario ubicar la dimensión de las actitudes que se desea conocer y en la cual se desea influir. Para modificar las actitudes, es requisito definir las estrategias de cambio y el amplio conocimiento de los elementos del cambio. Las actitudes son disposiciones internas, no pueden ser observadas directamente, sólo se expresan a través de las respuestas verbales del sujeto que las tiene. En tanto las actitudes no son observables es necesario realizar observaciones directas sobre la conducta de las personas para corroborar que la medición realizada sea producto de un registro confiable, de igual manera es necesario atender al conjunto de creencias que sustentan tanto a la actitud como a las intenciones conductuales y a la conducta.

---

### **3. DESARROLLO**

---

### 3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Examinando las fechas de programación de cursos de relaciones humanas aplicados para el DIF se seleccionó uno de los cursos de fecha próxima. Se pidió autorización a la Señora Elena Monsreal, jefa del Departamento de Capacitación, y al jefe del área donde se realizó la aplicación, Lic. Gildardo García, Administrador del Comedor Familiar, para poder aplicar las pruebas en la población seleccionada.

Con fecha del 8 al 23 de Marzo de 1994 se llevó a cabo un curso de Desarrollo Humano, "Calidad de Vida y Trabajo", en el Comedor Familiar N° 1, dirigido a los trabajadores de dicho centro. El objetivo general del curso fue: QUE EL PARTICIPANTE PUEDA DESARROLLAR UN AUTOCONTROL DE PALNEACION (SIC) EN SU VIDA PERSONAL Y LABORAL INCREMENTANDO ASÍ SU PRODUCTIVIDAD. Los objetivos específicos, de mayor importancia para el presente estudio e incluidos en la Carta Descriptiva, son:

1. El participante tomará conciencia de la importancia de la interrelación de los miembros de un sistema y de como la conducta y acciones de uno de sus miembros afecta a todos los demás.
3. Sensibilizar al participante sobre los beneficios de una comunicación congruente y adecuada a diferencia de los problemas que ocasiona la comunicación inadecuada.
5. Sensibilizar al participante sobre las motivaciones personales y de grupo como factores clave de productividad.
6. Apoyar la toma de decisiones por medio de la clarificación de valores personales y laborales.

Como se puede inferir de estos objetivos con el curso se trato de influir en los trabajadores a fin de obtener una respuesta de mayor aceptación hacia su trabajo y compañeros de trabajo, incluyendo a superiores jerárquicos. Expresado en los términos manejados en la presente investigación, esto se interpreta como un intento de modificación de las actitudes de los trabajadores.

Por tanto el problema a analizar en este estudio es:

*¿Cuáles fueron los resultados del curso "Calidad de Vida y Trabajo", en cuanto al grado de conocimientos adquirido y la modificación de las actitudes de las personas que asistieron a el?*

---

## 3.2. INDICADORES

### 3.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

"Grado de conocimiento" Es el nivel de comprensión de las cosas, integrada en la estructura de los procesos psíquicos<sup>17</sup>.

"Actitudes" predisposición a actuar ante personas, situaciones u objetos.

"Actitudes hacia el trabajo". Predisposición a actuar ante el trabajo.

"Actitudes hacia los compañeros de trabajo". Predisposición a actuar ante los compañeros de trabajo alternos, subalternos y jefes.

Participación en el evento: Asistencia al curso.

Área: Conjunto de funciones asignadas por la dependencia para el trabajador, las cuales se dividirán en dos grandes bloques: Área Administrativa, será la que corresponda a los puestos de Auxiliares Administrativos, Trabajadoras Sociales, Jefes de Oficina, Manejadores de Fondos y Valores, etc. Área Operativa corresponderá a los puestos de Cocinera, Auxiliar de Servicio y Mantenimiento, Ayudantes de Cocina, etc.

Sexo: Género, masculino o femenino.

## 3.3. CONTROLES

No hubo un estricto control de variables, algunos de los indicadores, como se detalla en el apartado correspondiente, se mantuvieron constantes. La selección de participantes para el grupo asistente al curso se llevó a cabo por una selección interna del área. Se infiere que dada la condición del centro dicha selección se realizó por el comportamiento problemático que hubiesen manifestado los trabajadores.

Un grupo de personas que no asistieron al curso fue seleccionado, por la disponibilidad de tiempo, para contestar los cuestionarios.

## 3.4. SUJETOS

Las características de la población de estudio fueron las siguientes:

---

17 Dorsch, Friedrich. Diccionario de Psicología, p.186.

1. Trabajadores del DIF.
2. Pertenecientes a una misma unidad operativa del sistema, el Comedor Familiar N° 1.
3. De ambos sexos.
4. Con diferentes edades.
5. De escolaridad heterogénea.

### 3.5. MUESTREO

#### 3.5.1. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

La plantilla de personal que labora en el Comedor Familiar N°1 está constituida por veintidós personas. Para el curso "Plan de Vida y Trabajo" estaban programadas doce personas, de las cuales una no asistió a dicho curso, por lo tanto once contestaron los cuestionarios; esto quiere decir que no se realizó un muestreo aleatorio puesto que todos los asistentes al curso contestaron los cuestionarios.

En el caso de un grupo de personas que no asistieron al curso, siete trabajadores del mismo centro, la selección se realizó solicitándoles, a aquellos que en ese momento tenían tiempo disponible, su colaboración para contestar los cuestionarios.

#### 3.5.2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

La población que asistió al curso fue de 11 personas de las cuales 7 son del área administrativa y 4 del área operativa.

El grupo de personas que no asistieron al curso y colaboraron con la investigación, fue de 7 personas, de las cuales 3 pertenecen al área administrativa y 4 pertenecen al área operativa.

GRUPO\ÁREA	ADMINISTRATIVA	OPERATIVA	TOTAL
DE CURSO	7	4	11
SIN CURSO	3	4	7
TOTAL	10	8	18

En la siguiente tabla se muestra la composición por sexo:

GRUPO\SEXO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
DE CURSO	6	5	11
SIN CURSO	4	3	7
TOTAL	10	8	18



---

## **3.6. PROCEDIMIENTO**

En una primera etapa, previa a la aplicación de los cuestionarios, se entrevistó a seis personas, de centros diferentes al Comedor Familiar, con el fin de conocer sus opiniones sobre el trabajo en el DIF y las relaciones interpersonales que se tienen con los compañeros de trabajo. Las entrevistas se desarrollaron a partir de preguntas abiertas y las respuestas sirvieron para identificar algunas características del lenguaje adecuado para elaborar los instrumentos que se aplicaron en el curso.

Y en una segunda etapa, una vez seleccionado el curso de desarrollo humano llamado "Calidad de vida y trabajo", se analizaron los objetivos de la carta descriptiva de este y se estructuraron guías para la elaboración de los cuestionarios.

Se aplicó un cuestionario diagnóstico previo al curso y un cuestionario final al término del mismo.

La supervisión y la aplicación de instrumentos de control sobre el curso se llevó a cargo de la coordinadora asignada por el Departamento de Capacitación.

## **3.7. INSTRUMENTOS**

El instrumento aplicado al inicio y final del curso constaba de dos secciones, la primera consistió en preguntas abiertas y de opción múltiple, para identificar las diferencias entre el grado de conocimientos con respecto de los temas impartidos, según el manual del curso; la segunda sección estaba compuesta de enunciados de una escala tipo Likert para medir la actitud hacia el trabajo y hacia los compañeros de trabajo, a su vez esta sección se construyó con enunciados, no implicativos, orientados a conocer la valoración de las actitudes manifestadas por los trabajadores del centro, en general, y por enunciados que implicaban al entrevistado, esto es, enunciados que valoraban las propias actitudes de los entrevistados.

### **3.7.1. SECCIÓN CON PREGUNTAS DE CONOCIMIENTOS**

A partir de los temas impartidos en el curso se elaboró esta sección, estos temas fueron:

1. Clasificaciones de relaciones humanas
2. Influencias en las relaciones humanas (herencia, cultura, medio ambiente, etc.)
3. Elementos y procesos de conformación de personalidad
4. Procesos básicos de relaciones humanas (comunicación, definición de necesidades y constitución de escalas de valores)
5. Técnicas de autorrelajación, automotivación y reforzamiento de autoestima.

#### **3.7.1.1. DESCRIPCIÓN**

El cuestionario para evaluar el conocimiento de conceptos básicos también se elaboró según los objetivos presentados en la carta descriptiva del curso. En tanto estos objetivos se habían redactado sin especificar la forma de evaluación se decidió reelaborarlos; bajo el consentimiento del instructor. Para ello se construyó la tabla de especificaciones que incluye el

---

objetivo redactado originalmente, el objetivo reelaborado según la taxonomía de Bloom, los reactivos o preguntas correspondientes a cada objetivo y el criterio de acreditación para cada pregunta<sup>18</sup>.

### 3.7.1.2. CALIFICACIÓN

Los cuestionarios se codificaron, tanto los del grupo control como los de grupo experimental, de la siguiente forma: Las preguntas de opción múltiple eran válidas en caso de que se seleccionara la opción correcta, las preguntas abiertas se calificaron según la respuesta correspondiente a las definiciones establecidas con anterioridad, según el mínimo de elementos señalados por cada concepto. Asimismo las respuestas se calificaron sin una ponderación y se codificaron según el porcentaje de aciertos.

### 3.7.2. SECCIÓN DE ESCALA LIKERT

#### 3.7.2.1. DESCRIPCIÓN

La última parte está constituida por una escala tipo Likert cuyos ítemes fueron elaborados a través de modificaciones a las subescalas de IMPLICACIÓN y COHESIÓN de el test Moss sobre clima social<sup>19</sup>

La técnica desarrollada por Likert (1932) para medir las actitudes se mantiene, en la actualidad, como una de las más aceptadas en su aplicación. Sus ventajas son: la sencillez con que es interpretada y contestada por los sujetos, una gran confiabilidad y validez, y simplicidad en su construcción.

La técnica consiste en lo siguiente:

Se recolectan afirmaciones sobre el objeto de interés, se pondera su valencia, positiva o negativa, con respecto del objeto, se analizan estas afirmaciones y se depuran para tener un listado final (20 o 30 afirmaciones) que pueda aplicarse a la población muestra con cierto grado de confiabilidad y validez.

Las afirmaciones son presentadas a los sujetos quienes muestran su acuerdo o desacuerdo con ellas, a través de marcar una de las opciones de respuesta propias del cuestionario:

TOTALMENTE DE ACUERDO	(TA)
DE ACUERDO	(DA)
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	(NN)
EN DESACUERDO	(ED)
TOTALMENTE EN DESACUERDO	(TD)

---

18 Véase ANEXO 4.

19 Moos, Rudolph y otros. Escalas de Clima Social; familia, instituciones penitenciarias, centro escolar, 1 ed., traducción del inglés N. Seidedos (Col. Publicaciones de Psicología Aplicada), Madrid: TEA, 1984, 2816 pp.

---

### 3.7.2.2. CALIFICACIÓN

Las respuestas tienen un valores en una escala de 1 a 5, la codificación depende del carácter de cada afirmación, así cuando son POSITIVAS se codifican de la siguiente manera:

TA=5, DA=4, NN=3, ED=2, TD=1

En caso de ser NEGATIVAS, se invierte la codificación, de la siguiente manera:

TA=1, DA=2, NN=3, ED=2, TD=1

Se suman los puntos acumulados y se analiza el resultado general. Puntuaciones bajas implican actitudes desfavorables hacia el problema y puntuaciones altas, actitudes favorables hacia el mismo.

Se realizó un análisis de frecuencias de las opciones de cada respuesta y se consideraron las de mayor importancia, para este análisis, a los ítemes que mostraron una opción de respuesta con una frecuencia mayor al 40%.

Las valoraciones individuales se diferenciaron de las grupales. Los exámenes aplicados a cada persona son susceptibles de constituir información relevante para la conformación de su expediente como trabajador del sistema DIF. Los datos integrados en dicho expediente pueden ayudar a la conformación de un perfil profesional. Los análisis comparativos por grupo definen la calidad de los cursos.

### 3.8. TIPO DE ESTUDIO

De los tres tipos básicos de investigación, exploratorio, descriptivo y experimental, este estudio es de tipo exploratorio, en tanto la investigación se desarrolló, como parte de un proyecto que involucra varias etapas, con el fin de familiarizarse con el proceso de evaluación de la capacitación, en una primera etapa. Incidentalmente se observó el efecto que tiene la aplicación de una evaluación, en el comportamiento del personal que participa en un curso, así como en las personas que colaboraron y que no asistieron al curso.

La investigación exploratoria se utiliza para ganar experiencia y posteriormente elaborar hipótesis que sean relevantes en investigaciones más definidas y precisas. En nuestro caso el procedimiento desarrollado consistió en hacer entrevistas a personas de algunas áreas del DIF para conocer algunas características de las actitudes hacia el trabajo y hacia los compañeros de trabajo, con el fin de analizar la posibilidad de modificación de esas actitudes en un proceso de capacitación por cursos. La ventaja que tienen las entrevistas no estructuradas es que abren un campo en áreas del comportamiento que se habrán de detallar con mayor detenimiento en la elaboración de instrumentos para investigaciones posteriores en el proceso de evaluación de cursos. De acuerdo con Selltiz y M. Jahoda uno de los requisitos de las entrevistas es que tengan una estructura flexible que permita retomar aspectos que no se habían contemplado durante la planeación de la investigación misma.

Un aspecto fundamental en el estudio exploratorio es que no lleva a la comprobación o demostración de una hipótesis sino a marcar aspectos relevantes de respuestas tentativas ante

---

problemas. El estudio realizado tiene carácter de tipo exploratorio de estimulación interior, en este caso lo que importa es destacar la actitud del investigadores, la intensidad del estudio para conocer el objeto o situación y la confianza con respecto de la capacidad de los investigadores para integrar la información obtenida. De nuestro estudio igualmente lo que se destaca es el análisis de las respuestas ante el instrumento, las actitudes o comportamientos desplegados por los individuos extremos, ya sea personas muy integradas o desintegradas del grupo de estudio y las atribuciones del objeto que son elaborados por los investigadores, por tanto la extensión al describir tanto las limitaciones como los alcances de esta investigación es importante.

Un estudio exploratorio debe ser considerado siempre simplemente como el primer paso; son precisos estudios más cuidadosamente controlados para comprobar si la hipótesis que emerge tiene aplicación general<sup>20</sup>

Un segundo momento de el proceso de investigación, o segunda etapa, será la realización de un estudio descriptivo que detalle las diferentes actitudes en el ámbito laboral, a fin de estructurar instrumentos de medición que respondan a las necesidades más específicas de cada problema de capacitación.

---

20 C.Selltiz, et. all. Métodos de investigación en las relaciones sociales, 3a. ed., Rialp, Madrid, 1969, p 84.

---

### 3.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.9.1. ANÁLISIS RESULTADOS POR GRUPOS

En la sección de conocimientos las calificaciones promedio de cada grupo se muestran en la siguiente tabla:

GRUPO\PROM.	INICIAL	FINAL	PROMEDIO
DE CURSO	2.91	3.55	3.23
SIN CURSO	4.14	4.71	4.43
PROMEDIO	3.52	4.13	3.83

Como se puede observar la diferencia entre el nivel promedio esperado de conocimientos del grupo de asistentes al curso antes y después de asistir a este, no varió significativamente, la diferencia es de 0.63 puntos, en donde el nivel máximo es de 9.

Tampoco se notan diferencias significativas en el nivel de conocimientos del grupo control, la diferencia entre los dos momentos de registro es de 0.57.

La diferencia entre las medias promedio de los dos grupos es de 1.2, una diferencia no muy grande que lleva a inferir un cambio no significativo.

El punto medio de los resultados en una escala de 0 a 9 es 4.5, ninguno de los dos grupos alcanza ese nivel medio, salvo el grupo sin curso en la aplicación final.

Resultados de la aplicación de la escala Likert, con factores sumariados globalmente:

GRUPO\PROM.	INICIAL	FINAL	PROMEDIO
DE CURSO	91.81	97.27	94.54
SIN CURSO	103.71	106.57	105.14
PROMEDIO	97.76	101.92	99.84

Valor máximo posible = 160, valor mínimo posible = 32

En esta tabla también se observa un resultado mayor al punto medio de los valores posibles, excepto en el caso del resultado inicial del grupo de curso. El punto medio es 96 puntos. Sin embargo, la tendencia de ambos grupos se manifiesta con el mayor peso en el caso de la aplicación final. La diferencia entre las aplicaciones es mayor en el grupo de curso, pues esta llega a ser de 5.46 puntos, mientras que es de 2.86 puntos para el grupo sin curso.

La diferencia entre el grupo de curso y el grupo sin curso en la aplicación inicial es de 11.9 puntos y en la aplicación final es de 9.3 puntos.

Resultados por escala de Likert, antes del curso.

GRUPO\ÍTEM	NEUTRO	IMPLICATIVO	PROMEDIO
DE CURSO	40.4	51.5	45.95
SIN CURSO	48.1	55.6	51.85
PROMEDIO	44.25	53.55	48.9

Valor máximo posible = 80, valor mínimo posible = 16

Se observa una diferencia de las medias de ambos grupos con un mayor peso en los ítems de construcción implicativa, la diferencia del grupo de curso es de 11.1 puntos y en el grupo sin curso es de 7.5 puntos. Las diferencias entre grupos por tipo de ítem son mayores en el caso de los ítems de construcción neutra siendo de 7.7 puntos, en este caso, y de 4.1 puntos en el caso de los ítems de construcción implicativa. Una última observación es notar que el mayor valor se obtiene en el promedio del grupo sin curso, sin que esto cambie según el tipo de ítems.

Resultados en escala Likert, después del curso.

GRUPO\ÍTEM	NEUTRO	IMPLICATIVO	PROMEDIO
DE CURSO	44.5	52.7	48.6
SIN CURSO	48	58.6	53.3
PROMEDIO	46.25	55.65	50.

Valor máximo posible = 80, valor mínimo posible = 16

Una tendencia semejante a la de la aplicación inicial, se observa en la aplicación final. También aquí las medias por grupo son mayores en el caso de los ítems de construcción implicativa y mayores en el caso de el grupo control; lo mismo se puede decir de los promedios de ambos grupos. Entre los ítems de carácter neutro y los de carácter implicativo para el caso del grupo de curso existe un diferencia de 8.2 puntos y de 10.6 puntos en el grupo sin curso. La diferencia entre grupos, por tipo de ítem, es de 3.5 puntos, en el caso de los ítems de construcción neutra y de 5.9 puntos con respecto de los ítems de construcción implicativa.

### 3.9.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS POR TRABAJADOR.

La calificación de conocimientos y el nivel de actitudes medidas se muestra en las tablas siguientes, por persona, grupo y tiempo de aplicación:

PRETEST	GRUPO DE CURSO (A)	CALIFICACIÓN	RANGOS
	TRABAJADOR	CONOC.	
	SA1	3,33	95
	SA2	0,00	69
	SA3	5,56	90
	SA4	6,67	125
	SA5	5,56	86
	SA6	3,33	102
	SA7	3,33	85
	SA8	2,22	57
	SA9	3,33	88
	SA10	2,22	105
	SA11	0,00	97

Como se puede apreciar el sujeto 4 (SA4) alcanza la calificación máxima de conocimientos (6.67) en el momento anterior al curso, los sujetos 11 y 2 (SA11 y SA2) muestran el nivel mínimo (0.00) en cuanto a conocimientos. En la escala tipo Likert el sujeto 4 (SA4) muestra el mayor puntaje (125) y el sujeto 8 (SA8) el menor (57).

POSTEST GRUPO DE CURSO (A)	CALIFICACIÓN	RANGOS
TRABAJADOR	CONOC.	
SA1	3,33	96
SA2	1,11	103
SA3	3,33	77
SA4	7,78	125
SA5	5,56	105
SA6	4,44	101
SA7	5,56	78
SA8	2,22	63
SA9	5,56	99
SA10	2,22	85
SA11	2,22	107

Aquí se observa que en la sección de conocimientos el sujeto 4 (SA4) tiene el puntaje máximo (7.78) y el sujeto 2 (SA2) el menor (1.1). En cuanto a la escala tipo Likert el sujeto 4 (SA4) obtuvo el mayor puntaje y el sujeto 8 (SA8) el menor.



PRETEST GRUPO SIN CURSO (B)	CALIFICACIÓN	RANGOS
TRABAJADOR	CONOC.	
SB1	5,56	104
SB2	3,33	101
SB3	2,22	101
SB4	6,67	84
SB5	4,44	119
SB6	7,78	99
SB7	2,22	104

En esta tabla se muestra que el sujeto 6 (SA6) tiene el mayor puntaje (7.78) en cuanto conocimientos y los sujetos 3 y 7 (SB3 y SB7) el menor (2.2). De la escala tipo Likert también el sujeto 6 (SB6) tiene el mayor puntaje (119) y el sujeto 4 (SB4) el menor (84).

Es de interés anotar que los resultados de este grupo están por encima del rango medio de actitud, como se describe en la sección correspondiente al análisis por grupos.

POSTEST GRUPO SIN CURSO (B)	CALIFICACIÓN	RANGOS
TRABAJADOR	CONOC.	
SB1	5,56	108
SB2	5,56	76
SB3	5,56	91
SB4	4,44	115
SB5	4,44	109
SB6	5,56	108
SB7	5,56	111

La regularidad de las respuestas en esta última aplicación, en el grupo que no asistió al curso, muestra que las personas con mayor puntaje en la calificación de conocimientos corresponde a los sujetos 1, 2, 3, 6 y 7 (SB1, SB2, SB3, SB6 y SB7) (5.56) mientras que los sujetos 4 y 5 (SB4 y SB5) obtuvieron el valor menor (4.4). En cuanto al puntaje, en la escala Likert, el mayor fue del sujeto 4 (SB4) (115) y el menor fue del sujeto 2 (SB2) (76).

### 3.9.3. RESULTADOS DEL GRUPO DE CURSO, POR ÍTEM SIGNIFICATIVO

Los resultados de las aplicaciones realizadas al grupo que asistió al curso se muestran en las tablas siguientes. Para esto se consideraron los ítems que contenían una opción de respuesta con una frecuencia mayor al 40%. Se presentan primero los resultados de la aplicación inicial.

ÍTEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	
No existe mucho espíritu de grupo:	TA	1	45.5
	DA	2	27.3
	NN	3	18.2
	ED	4	9.1
	TD	5	

ÍTEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	
Los cambios en el área dependen básicamente de un cambio en el comportamiento del jefe	TA	1	70.0
	DA	2	20.0
	NN	3	10.0
	ED	4	
	TD	5	

ÍTEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	
A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	TA	1	54.5
	DA	2	9.1
	NN	3	27.3
	ED	4	9.1
	TD	5	

ÍTEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	
El trabajo en este lugar se realiza con gran entusiasmo	TD	1	45.5
	ED	2	27.3
	NN	3	
	DA	4	18.2
	TA	5	9.1

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
El trabajo en esta área es muy interesante	TD	1	9.1
	ED	2	18.2
	NN	3	
	DA	4	27.3
	TA	5	45.5

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
La gente se ocupa personalmente por los demás	TD	1	45.5
	ED	2	
	NN	3	36.4
	DA	4	18.2
	TA	5	

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
En general la gente expresa con franqueza lo que piensa	TD	1	45.5
	ED	2	27.3
	NN	3	
	DA	4	9.1
	TA	5	18.2

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Los cambios del área pueden depender de una modificación de mi comportamiento	TD	1	18.2
	ED	2	9.1
	NN	3	
	DA	4	45.5
	TA	5	27.3

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	TA	1	45.5
	DA	2	45.5
	NN	3	9.1
	ED	4	
	TD	5	

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
En mi trabajo sólo hago lo que me corresponde	TA	1	18.2
	DA	2	18.2
	NN	3	
	ED	4	18.2
	TD	5	45.5

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Raramente participo con mis compañeros de trabajo en otras actividades fuera del trabajo	TA	1	54.5
	DA	2	9.1
	NN	3	9.1
	ED	4	9.1
	TD	5	18.2

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
En general expreso con franqueza lo que pienso	TD	1	9.1
	ED	2	9.1
	NN	3	
	DA	4	27.3
	TA	5	54.5

El 82.8% consideraba que no existía mucho espíritu de grupo.

El 90.0% de los trabajadores del DIF consideraba que los cambios del área dependían básicamente de un cambio en el comportamiento del jefe.

El 63.6% de los trabajadores del área consideraba que a menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.

El 72.8% de los trabajadores del área no estaba de acuerdo en que el trabajo en esta área se realice con gran entusiasmo.

El 72.8% de los trabajadores del área consideraba que el trabajo en esta área es muy interesante.

El 45.5% de los trabajadores del área no estaba de acuerdo en que la gente se ocupaba personalmente por los demás.

El 72.8% estaba en desacuerdo con la idea de que por lo general la gente expresa con franqueza lo que piensa.

El 72.8% de los trabajadores del área estaban de acuerdo en que los cambios del área pueden depender de una modificación de su comportamiento.

El 91.0% estaba de acuerdo en que la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.

El 63.7% estaba en desacuerdo con la idea de que en su trabajo sólo hacían lo que les correspondía.

El 63.6% estaba de acuerdo en que rara participan con sus compañeros de trabajo en otras actividades fuera del trabajo.

El 81.8% afirmaban que por los general expresan con franqueza lo que piensan.

Las respuestas del grupo que asistió al curso, después de este, se reflejan en las siguientes tablas:

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
El trabajo en esta área es realmente estimulante	TD	1	9.1
	ED	2	9.1
	NN	3	18.2
	DA	4	54.5
	TD	5	9.1

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Frecuentemente los compañeros hablan entre sí de sus problemas personales	TD	1	
	ED	2	20.0
	NN	3	60.0
	DA	4	20.0
	TA	5	

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
El trabajo en esta área es muy interesante	TD	1	9.1
	ED	2	
	NN	3	27.3
	DA	4	45.5
	TA	5	18.2

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
La gente se ocupa personalmente por los demás	TD	1	18.2
	ED	2	
	NN	3	45.5
	DA	4	27.3
	TA	5	9.1

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	TA	1	27.3
	DA	2	18.2
	NN	3	45.5
	ED	4	
	TD	5	9.1

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Mi ambiente es bastante impersonal	TA	1	10.0
	DA	2	
	NN	3	50.0
	ED	4	10.0
	TD	5	30.0

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Frecuentemente hablo con mis compañeros de problemas personales	TD	1	50.0
	ED	2	10.0
	NN	3	10.0
	DA	4	20.0
	TA	5	

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Los cambios del área pueden depender de una modificación de mi comportamiento	TD	1	27.3
	ED	2	45.5
	NN	3	
	DA	4	9.1
	TA	5	18.2

El 63.6% de los trabajadores expresó su acuerdo con la idea de que el trabajo en el área es realmente estimulante.

El 60.0% de grupo no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo en que frecuentemente los compañeros de trabajo hablen entre sí de sus problemas personales.

El 72.7% de la población asistente al curso están de acuerdo que el trabajo en esta área es muy interesante.

El 45.5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la idea de que la gente se ocupa personalmente por los demás.

El 45.5% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la idea de que es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario. El 45.5% cree que sí es difícil conseguirlo.

El 50.0% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que su ambiente sea bastante impersonal. El 40.0% no está de acuerdo con esta afirmación.

El 60.0% de la población no está de acuerdo con que frecuentemente hablen con sus compañeros de problemas personales.

El 82.8% de los trabajadores no está de acuerdo en que los cambios del área pueden depender de una modificación en su comportamiento.

### 3.9.4. RESULTADOS GENERALES POR ÍTEM.

Si tomamos en cuenta que la suma de personas que contestaron el cuestionario, tanto del grupo sin curso como de los asistentes al curso, representa más del 75% del personal del centro, entonces podemos considerar que los resultados globales se aproximan mucho a una representación de la situación de las actitudes presentes en el personal del centro.

De igual manera que en el análisis de resultados de grupo de asistentes al curso, aquí se seleccionaron los ítems con alguna opción de respuesta con una frecuencia igual o mayor a un 40%, con el fin de analizar los reactivos de interés para la presente investigación, claramente diferenciados; esto es, los ítems que tienen un menor grado de dispersión.

Así la situación del total de personas que contestaron el cuestionario, antes del curso, según la sección tipo escala de Likert, se expresa en los siguientes cuadros:

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
No existe mucho espíritu de grupo	TA	1	29.4
	DA	2	41.2
	NN	3	17.6
	ED	4	5.9
	TD	5	5.9

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Los cambios del área dependen básicamente de una modificación del comportamiento del jefe	TA	1	52.9
	DA	2	23.5
	NN	3	11.8
	ED	4	5.9
	TD	5	5.9

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Soy poco voluntario para hacer algo	TA	1	16.7
	DA	2	
	NN	3	11.1
	ED	4	22.2
	TD	5	50.0

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Los cambio del área pueden depender de una modificación de mi comportamiento	TA	1	23.5
	DA	2	5.9
	NN	3	
	ED	4	47.1
	TD	5	23.5

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
En mi trabajo sólo hago lo que me corresponde	TA	1	11.1
	DA	2	11.1
	NN	3	5.6
	ED	4	16.7
	TD	5	55.6

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Mi trabajo en esta área es muy interesante	TD	1	11.1
	ED	2	
	NN	3	16.7
	DA	4	44.4
	TA	5	27.8

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Raramente participo con mis compañeros en otras actividades fuera del trabajo	TA	1	44.4
	DA	2	11.1
	NN	3	11.1
	ED	4	22.2
	TD	5	11.1



ÍTEM	OPCIÓN	FRECUENCIA	
En general expreso con franqueza lo que pienso	TD	1	5.6
	ED	2	5.6
	NN	3	5.6
	DA	4	27.8
	TA	5	55.6

El 41.2% está de acuerdo en que no existe mucho espíritu de grupo, un 29.4% está totalmente de acuerdo en que no existe mucho espíritu de grupo en el área, el total de personas que afirman esta proposición es de 70.6%. Un 17.6% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 11.8% manifiesta desacuerdo con que no existe mucho espíritu de grupo, o sea que, en términos positivos, para ellos existe mucho espíritu de grupo.

Existe acuerdo con la afirmación de que los cambios del área dependen básicamente de una modificación del comportamiento del jefe, en un 76.4% de los trabajadores. 11.8% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11.8% no están de acuerdo en que los cambios del área dependan de una modificación del comportamiento del jefe.

El 72.2% de los trabajadores no están de acuerdo en que son poco voluntarios, individualmente. Un 11.1% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.7% están de acuerdo en que son poco voluntarios.

70.6% de los trabajadores tienen desacuerdo con la idea de que los cambios del área puedan depender de una modificación de su comportamiento. El 29.4% restante afirman que los cambios del área pueden depender de una modificación de su comportamiento.

Los trabajadores que tienen desacuerdo con la afirmación de que en su trabajo sólo hacen lo que les corresponde son el 72.3% de los investigados. El 5.6% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 22.2% restante manifiesta acuerdo en que sólo hacen lo que les corresponde.

72.2% manifiesta acuerdo en que su trabajo en esta área es muy interesante. 16.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11.1% están totalmente en desacuerdo en que su trabajo en esta área es muy interesante.

El 55.5% de las personas tiene acuerdo con la afirmación de que raramente participa con sus compañeros de trabajo en otras actividades fuera del trabajo. 11.1% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 33.3% está niega que raramente participe con sus compañeros de trabajo en otras actividades fuera del trabajo.

83.4% de las personas está de acuerdo y totalmente de acuerdo con la afirmación de que en general expresan con franqueza lo que piensan. Un 5.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación y un 11.2% niegan que expresen con franqueza lo que piensan, en general.

La situación del total de personas que contestaron el cuestionario, después del curso, según la sección tipo escala de Likert, se expresa en los siguientes cuadros:

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
El trabajo en esta área es realmente estimulante	TD	1	11.1
	ED	2	5.6
	NN	3	22.2
	DA	4	55.6
	TA	5	5.6

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
El ambiente es bastante impersonal	TA	1	11.1
	DA	2	16.7
	NN	3	44.4
	ED	4	22.2
	TD	5	5.6

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Frecuentemente los compañeros hablan entre sí de sus problemas personales	TD	1	11.8
	ED	2	52.9
	NN	3	17.6
	DA	4	17.6
	TA	5	17.6

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
A menudo la gente crea problemas, hablando de otros a sus espaldas	TA	1	5.9
	DA	2	29.4
	NN	3	47.1
	ED	4	11.8
	TD	5	5.9

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
La gente se ocupa personalmente por los demás	TD	1	16.7
	ED	2	50.0
	NN	3	27.8
	DA	4	5.6
	TA	5	5.6

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	TA	1	22.2
	DA	2	16.7
	NN	3	44.4
	ED	4	5.6
	TD	5	11.1

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
No tengo mucho espíritu de grupo	TA	1	5.9
	DA	2	17.6
	NN	3	
	ED	4	52.9
	TD	5	23.5

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Los cambios del área pueden depender de una modificación de mi comportamiento	TD	1	29.4
	ED	2	47.1
	NN	3	
	DA	4	11.8
	TA	5	11.8

ÍTEM	OPCIÓN		FRECUENCIA
Mi trabajo en esta área es muy interesante	TD	1	16.7
	ED	2	
	NN	3	11.1
	DA	4	44.4
	TA	5	27.8

El 61.2% manifiesta acuerdo con la afirmación de que el trabajo en esta área es realmente estimulante. El 22.2% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.6% manifiesta desacuerdo con que el trabajo en esta área sea realmente estimulante.

44.4% de las personas no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el ambiente sea bastante impersonal. 27.8% afirman que el ambiente es bastante impersonal y 27.8% no están de acuerdo en que el ambiente sea bastante impersonal.

El 52.9% no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de que los compañeros frecuentemente hablen entre sí de sus problemas personales. El 35.2% afirman que frecuente-

---

mente los compañeros hablen entre sí de sus problemas personales y un 11.8% están en desacuerdo con la afirmación.

El 47.1% no están de acuerdo en que a menudo la gente crea problemas, hablando de otros a sus espaldas. 35.3% afirma que la gente crea problemas a menudo y un 17.7% no está de acuerdo en que la gente a menudo crea problemas.

El 50.0% de las personas no está de acuerdo ni en desacuerdo en que la gente se ocupa personalmente por los demás. El 16.7% está totalmente en desacuerdo y el 33.4% restante manifiesta acuerdo con la afirmación de que la gente se ocupa personalmente por los demás.

El 44.4% de los trabajadores no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario. El 38.9% afirma que es difícil y el 16.7% está en desacuerdo con que sea difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.

El 76.4% de las personas tiene desacuerdo con la afirmación de que no tienen mucho espíritu de grupo, individualmente. El 23.5% acepta que no tiene mucho espíritu de grupo.

76.5% de los trabajadores no están de acuerdo en que los cambios del área puedan depender de una modificación de su comportamiento. El resto, 23.6%, afirma que los cambios del área pueden depender de una modificación de su comportamiento.

El 72.2% de las personas manifiesta acuerdo con la afirmación de que su trabajo en esta área es muy interesante. El 11.1% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 16.7% restante está totalmente en desacuerdo con que su trabajo en esta área sea muy interesante.

Al seleccionar los enunciados más significativos y compararlos a través de las siguientes tablas, se pueden notar las diferencias existentes entre un antes y un después del curso.

ANTES DEL CURSO	DESPUÉS DEL CURSO
<p>No existe mucho espíritu de grupo.</p> <p>Los cambios del área dependen básicamente de una modificación del comportamiento del jefe.</p> <p>[Estoy en desacuerdo con que] Soy poco voluntario para hacer algo.            [Estoy en desacuerdo con que] Los cambios del área pueden depender de una modificación de mi comportamiento.            [Estoy en desacuerdo con que] En mi trabajo sólo hago lo que me corresponde.            Mi trabajo en esta área es muy interesante.            Raramente participo con mis compañeros en otras actividades fuera del trabajo.            En general expreso con franqueza lo que siento.</p>	<p>El trabajo en esta área es realmente estimulante.</p> <p>[No estoy de acuerdo ni en desacuerdo con que] El ambiente es bastante impersonal.            [No estoy de acuerdo ni en desacuerdo con que] Frecuentemente los compañeros hablan entre sí de sus problemas personales.</p> <p>[No estoy de acuerdo ni en desacuerdo con que] A menudo la gente crea problemas, hablando de otros a sus espaldas.            [No estoy de acuerdo ni en desacuerdo con que] La gente se ocupa personalmente por los demás.            [No estoy de acuerdo ni en desacuerdo con que] Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.            [Estoy en desacuerdo con que] No tengo mucho espíritu de grupo.</p> <p>[Estoy en desacuerdo con que] Los cambios del área pueden depender de una modificación de mi comportamiento.</p> <p>Mi trabajo en esta área es muy interesante.</p>

Semejanzas en afirmaciones antes y después del curso son: "[Estoy en desacuerdo con que] Los cambios del área pueden depender de una modificación de mi comportamiento", y "Mi trabajo en esta área es muy interesante".

Otra de las características de estas respuestas es que son más heterogéneas en cuanto a su sentido, positivo o negativo, y su atribución a factores personales o grupales. Antes del curso se presentan más respuestas de orientación negativa y después del curso se muestran una mayor cantidad de respuestas de orientación neutra.

---

## **4. CONCLUSIONES**

---

Las actitudes como predisposiciones a actuar ante situaciones, personas e ideas, presentan tres dimensiones básicas sobre las cuales se realiza su análisis, estas dimensiones son la evaluativa, la potencia y la actividad. A estas dimensiones se vinculan elementos básicos del comportamiento humano vinculados con toda actitud, estos elementos son: las creencias, las intenciones conductuales y la misma conducta. Las distintas escalas que se utilizan para la medición de las actitudes se abocan a considerar con mayor relevancia alguna de las dimensiones o con mayor énfasis alguna relación especial con los otros elementos del comportamiento humano. El instrumento aplicado se orientó al análisis de la dimensión evaluativa de la actitud hacia el trabajo y hacia los compañeros de trabajo, tanto como su relación con las creencias en torno a estos elementos.

Si una actitud es un preconocimiento, el preconocimiento de los trabajadores sobre su trabajo o su servicio, su actitud, es de rechazo a la colaboración; es una actitud displacentera, provocada, según expresan, por aspectos externos, sin un reconocimiento de los factores personales.

Si las actitudes constan de tres aspectos, con respecto del aspecto psicomotriz, la parte observable, este tiende a no modificarse, se cree que se cambiará sólo si existe un modelo a seguir y si se muestra como hacerlo.

En cuanto al aspecto cognitivo, no hay una relación entre mi actitud, la interacción con los otros y el buen desempeño de mi trabajo, ni se presenta la vinculación de lo anterior con un sentimiento de bienestar en mi trabajo. Hay una comprensión aislada y fragmentada de los elementos que integran las actitudes y la consecuencia de esta no integración.

En el aspecto afectivo, hay una sobrevaloración de las relaciones afectivas, pues de hecho no existen vías de comunicación, situaciones de equidad, espacios de interacción para tareas grupales que permitan identificar, entre los mismos trabajadores, los lazos afectivos.

La tendencia general es de desagrado, displacer, incomodidad, pero esto conforma un sentido de identidad institucional que no se ha reconocido. Con ello se responde a un estereotipo institucional. En términos generales, hay una tendencia a expresar un conformismo grupal e institucional que se resume en "Así están las cosas, así deben ser" y los posibles cambios se ven como utópicos o como peligrosos, de tal manera que las normas existentes se cumplen inercialmente o bien se rompen con encubrimientos, justificándose en la idea de que "Así son las cosas".

Si se rompen las normas y hay un reconocimiento compartido de este hecho se da un encubrimiento mutuo y, sin embargo, esto no se presenta como algo agradable.

El cambio se ofrece como algo que no depende del individuo y éste se encuentra en espera de un cambio siempre desde el exterior. Esto parece ser consecuencia de un desaprendizaje reactivo en el que el individuo va perdiendo la capacidad de control de sus acciones y las atribuye gradual y absolutamente a elementos que están fuera de su alcance.

Con respecto al cambio individual como un factor de riesgo para la institución y como motor de competencias interpersonales, una de las estrategias para la modificación de actitudes tendría que ver con una habilitación de la institución hacia los trabajadores más que una normativización reglamentaria que redunde en la petrificación de los esquemas de una burocracia simbólica. Por ello se afirma que la institución no responde a las maneras en que los sujetos

---

actúan en la institución. Los indicadores que pueden dar cuenta de esta situación son: el grado de movilidad interna y externa de la institución, los niveles de profesionalización de los trabajadores y la cantidad de propuestas que se han desarrollado en el DIF para el mejoramiento de tareas semejantes que se desarrollan en otras instituciones.

Si es necesario hablar de otros niveles en los que es afectada la dinámica de esta institución, se puede hacer referencia a la vinculación existente entre los planos de lo público y lo privado, lo que se habla abiertamente y se reconoce como existente y lo que se siente como exclusivo de cada sujeto y se trata de ocultar. De tal suerte que los dos planos se han distanciado de tal forma que lo público no responde a las necesidades privadas.

### **Conclusiones derivadas de la aplicación del instrumento.**

De manera global, el objetivo general del curso no se logró, porque no hubo diferencia en el grado de conocimientos ni de actitud del grupo antes y después de curso, y dentro de las respuestas que se manifiestan, en la parte de actitudes del instrumento aplicado, se observa que se sigue atribuyendo a factores externos al individuo la posibilidad de un cambio en esta área de trabajo (factores externos como el cambio de actitud del jefe, el cambio de actitud del resto de los compañeros de trabajo, las políticas establecidas por el sistema, etc.), aún cuando esta tendencia no es tan marcada como antes de iniciar el curso. La influencia fue muy parcial.

La actitud de los trabajadores del área hacia el trabajo y hacia sus compañeros de trabajo es medianamente positiva y lo era antes del curso. No se observaron diferencias que mostraran una tendencia hacia el mantenimiento de una actitud más positiva, entre el grupo de asistentes al curso y el grupo de no asistentes al curso, después de haberse terminado éste. Se observó, en cambio, una mayor inclinación al desarrollo de una actitud de no implicación, o disposición a la influencia para el cambio, esto parece significar más la manifestación de una actitud conformista. Este juicio parece reforzarse con la percepción de los sujetos de las condiciones que imperan en el DIF y, en general, esto se ve acompañado por un mayor interés por las prestaciones económicas que otorga el Sistema a sus trabajadores, que por las relaciones de trabajo. El conformismo es, por tanto, manifestado en forma de un sometimiento a las condiciones que se viven, sin que se cambie el sentimiento de rechazo ante esas mismas situaciones.

Se puede mencionar, como otro aspecto de las respuestas analizadas, el hecho de que la gente se mueve más por los lazos afectivos, el interés sincero por las personas que trabajan cerca de ellos, aunque se desconozcan las formas adecuadas de resolver los problemas que se llegan a presentar; este interés por los demás es algo rescatable ya que lo fundamental en este tipo de trabajo es el recurso humano.

Es muy probable que se haya presentado una formación reactiva ante el instrumento, como se anota en el apartado de límites de la investigación, el tiempo de respuesta para todo el



---

cuestionario fue de una hora, ésto puede deberse a dos cosas o bien incomprensión ante los reactivos o bien el desarrollo en los sujetos, de procesos de análisis de la reacción que se pueda tener ante las respuestas que se emitan. La falta de respuestas ante varios ítemes parece apoyar más esta última idea, el hecho de que los sujetos se sepan evaluados ofrece una gama muy amplia de posibles reacciones.

### **Conclusiones derivadas de la experiencia de los investigadores.**

Por parte de los trabajadores del DIF, la actitud hacia los cursos de capacitación en desarrollo humano es de rechazo. En el caso del curso, la actitud manifestada en efecto, en su inicio, era de rechazo, sin embargo al final del mismo se mostró una mayor aceptación ante el y un conjunto de opiniones favorables al mismo, expresadas en un formato de respuestas incluidas en el expediente del curso, respaldan esta conclusión.

La mayor parte de los cursos que se han dado dentro del DIF, tratan de enfatizar las relaciones humanas como factor de productividad. Las relaciones que se tratan de estimular son las humanas, pero el sistema de relaciones informales en el DIF estimula más la competencia que la colaboración. Las relaciones interpersonales están impregnadas de desconfianza con respecto de las intenciones que tiene cualquier persona y más aún si se tiene la creencia de que se está en relación con las autoridades de la institución.

La actitud de no modificar la actitud actual corresponde a la manifestación de problemas más amplios como el de falta de comunicación entre el personal. De ahí que se afirme que los trabajadores reconocen la importancia de su trabajo pero no se presenta una actitud de colaboración para compartir lo interesante del trabajo con los demás compañeros, por ello, igualmente, resulta difícil que valoren su tarea en relación con el trabajo que se desarrolla en otras áreas. En suma, se necesita promover la colaboración entre compañeros de trabajo, no sólo la actitud positiva hacia estos.

Mucho de lo relacionado con las actitudes corresponde a otros factores que debiesen ser observados durante la investigación tales como:

1. Las condiciones de infraestructura (Lavabos, cubiertos, limpieza del área, disposición de mesas, procedimientos de uso del servicio, etc.)
2. La participación de los trabajadores que intervienen en la actividad central del comedor, en comparación con la de aquellos que tienen un papel secundario.
3. Las interacciones que se dan entre los niveles de los usuarios y su relación con las personas que cuidan de la actividad.
4. El carácter de los cursos impartidos que enfatizan más las relaciones personales dejando a un lado aspectos de habilitación psicomotriz y cognitivos de comprensión sobre las actitudes de rechazo o aceptación de las tareas
5. La actitud fortalecida con la participación de otras áreas que la retroalimentan. Las funciones de trabajo como nutrición, servicios médicos, psicología, son muy importantes y su colaboración es fundamental.

---

El acto de comer es en sí algo placentero, sin embargo, aspectos como el desconocimiento sobre la planeación de los menús, las frecuentes repeticiones de algún platillo sin una explicación de su importancia en la dieta, la forma de presentación de los platillos, entre otras cosas, pueden generar un sentimiento de aversión o indiferencia ante la comida, tanto en usuarios como en trabajadores del comedor.

---

## **5. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

---

## ALCANCES

Esta investigación se caracteriza por ser la primera que, teniendo un carácter formal en el DIF, indaga sobre las actitudes de relaciones interpersonales. Atendiendo al objeto de atención más importante, en el proceso de enseñanza aprendizaje realizado: la capacitación en Desarrollo Humano.

Asimismo ofrece la posibilidad de estructurar un método que permite realizar comparaciones entre los resultados de distintas áreas o lugares de trabajo, equipos o grupos, e incluso personas.

El instrumento elaborado requiere de muchos ajustes para mejorarse, de hecho requiere de una adecuación a los objetivos de cada curso específico, sin embargo, en la medida de que la complejidad lo requiera, los estándares de medición se irán afinando. Con ésto se obtendrá una mayor precisión en la consecución de objetivos y el logro de metas.

La mejoría en la calidad del trabajo desarrollado por los productores directos, como punto clave en el desempeño de las actividades realizadas por el DIF, puede ser mejor atendida en tanto se permita el desarrollo de mayores investigaciones de este tipo. Por ello es que la continuidad en las aplicaciones de estos instrumentos es un factor imprescindible en el crecimiento de las actividades de capacitación en el DIF.

El instrumento permitió encontrar áreas de diagnóstico y elementos tanto precedentes como consecuentes de la actitud.

## LIMITACIONES

### DURANTE LA APLICACIÓN INICIAL

El tiempo promedio de respuesta para cada uno de los cuestionarios fue de una hora, cuando se había planeado para un promedio de quince minutos. Otros problemas detectados durante la aplicación inicial fueron:

1. La mala impresión de los cuestionarios. Como aclaración diremos que la fotocopidora no tenía la nitidez deseada.
2. La heterogeneidad en el nivel de escolaridad de los participantes propició una dificultad en la interpretación de algunas instrucciones. La población que se pensó para la aplicación del instrumento debería tener una escolaridad mínima de secundaria, ello se resolvió ocupando buena parte del tiempo de la aplicación de los cuestionarios haciendo aclaraciones con respecto del llenado de los formatos.
3. Algunas personas tenían dificultad para leer. Esto se debió a su baja escolaridad. Se resolvió leerles las preguntas del cuestionario y las opciones de las cuales deberían elegir.

---

## DE LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO.

El instrumento no es válido ya que la investigación arrojó resultados sobre variables que no fueron consideradas para la construcción del instrumento, tampoco se alcanzó un nivel significativo de validez predictiva los instrumentos de actitudes que deberían de elaborarse en un futuro corresponden a las escalas Likert y Thurstone, debido a que hay que cubrir los niveles de medición nominal y ordinal. Para optimizar el instrumento de actitudes es importante hacer un diagnóstico más preciso de las condiciones y las consecuencias que están relacionadas con la actitud.

En la construcción del cuestionario de diagnóstico, los ítems 1, 2 y 3 se redactaron opciones de respuesta que no estaban equilibradas en cuanto a su extensión. Esto, aparentemente, pudo sesgar las respuestas.

### ESCALA LIKERT

No hubo equilibrio de ítems de valencia positiva con los de valencia negativa, siendo 14 ítems de valencia positiva y 18 de valencia negativa.

Algo importante y necesario de remarcar es que el personal de esta área considera su trabajo muy interesante, sin embargo se carece de elementos para explicar porque los sujetos consideran importante su trabajo.

---

## **6. SUGERENCIAS**

---

## **SOBRE EL PROBLEMA PRESENTE EN EL CENTRO DE TRABAJO**

Se recomienda un estudio profundo de las relaciones al interior del centro de trabajo, especialmente en los aspectos de motivación e integración del equipo de colaboradores. La coordinación técnica de estudios especiales puede ofrecer alternativas a las actividades que se desarrollan en el lugar.

Asimismo un estudio sobre las características socioeconómicas de la población puede mostrar aspectos relevantes de la influencia de factores externos al área de trabajo que determinan el comportamiento de los trabajadores en el centro laboral.

Para la continuidad del programa de capacitación en el área, es necesario analizar el proceso de detección de necesidades de capacitación y la planeación de los cursos. La instrumentación de métodos de detección de necesidades que involucren la participación de los trabajadores puede ser un elemento, en sí mismo, motivante para una colaboración en el logro de los objetivos del programa de capacitación.

La planeación de los cursos implica una definición más precisa de los objetivos a lograr y la definición de estándares deseados de comparación en cuanto al nivel de calidad en el servicio que se ofrece.

Un análisis de los programas de capacitación desarrollados con anterioridad en el área puede mostrar aspectos del desarrollo humano que no se hayan contemplado con anterioridad. El amplio campo de aspectos que involucra la mejoría en el nivel y calidad de vida, deseado para los trabajadores, puede ser abarcado con mayor precisión en la medida en que se atiendan a las prioridades de capacitación más relevantes.

Por lo anterior es necesario que los programas de capacitación y las actividades colindantes con los programas se construyan en función de las condiciones físicas del lugar, agrados y preferencias de los usuarios del centro, interacciones de los usuarios en referencia a la relación estructural informal del centro y la respuesta a un modelo institucional, a fin de incidir en las actitudes más negativas de los capacitandos, através de establecer una jerarquía de necesidades de influencia en las actitudes presentes.

El mantenimiento de la estrecha comunicación entre el área de desarrollo de recursos humanos no debiese de ser contemplado como un ejercicio de crítica destructiva, sino como un vehículo para la mejora del servicio que ofrece el DIF, como una institución de alcance magno.

## **SOBRE EL PROCESO DE EVALUACIÓN**

La selección de instructores externos al DIF implica contar con una gama extensa de modelos de enseñanza que propician que las cartas descriptivas y sus objetivos sean redactados de manera heterogénea. Esto es un reto para la capacidad profesional del personal encargado de la capacitación, pues se necesita que esta área cuente con un arsenal teórico-metodológico igualmente amplio para realizar las evaluaciones adecuadas a cada tipo de estilo de enseñanza. La estrategia de utilizar sólo un formato para la presentación de la carta descriptiva se debiese acompañar de una entrevista que ponga en claro cuales habrán de ser los criterios de evaluación

---

y su medida, en acuerdo con el instructor, el responsable del área de capacitación en cada uno de los centros de asistencia del DIF y el personal del Departamento de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos. Dos pueden ser las vías para realizar ésto:

1. Que el personal de Capacitación lleve a cabo las entrevistas en el área que corresponda, contando de antemano con la especificación de necesidades y posibles satisfactores, negociando las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de la evaluación requerida.
2. Que los responsables de la capacitación en las áreas definan los criterios y medidas de evaluación básicos para el desarrollo de esta actividad.

En tanto sigan sin existir estándares de valoración para las actividades desarrolladas, especialmente en el área de comportamiento que involucra la relación interpersonal, las actitudes, se recomienda la elaboración de escalas de actitudes que respondan a esta necesidad. Un proyecto de esta naturaleza puede materializarse en cuestionarios que sean utilizados en diferentes evaluaciones y estudios, no sólo de este Departamento, sino en atención a otras áreas del mismo DIF. Un requisito para la elaboración de estos instrumentos es contar con estudio sociodemográfico de los trabajadores del DIF, en el que se manifieste grado de escolaridad, orientación académica, edad, sexo, años de servicio, antigüedad en las funciones, lugar de residencia, actividades sociales y culturales, etc.

Los instrumentos de actitudes que deberían de elaborarse en un futuro corresponderían a las escala Likert y Thurstone, debido a que hay que cubrir los niveles de medida nominal y ordinal. Para optimizar el instrumento de actitudes es importante hacer un diagnóstico de las condiciones y las consecuencias que están relacionadas con la actitud.

Asimismo es importante que haya instrumentos expliquen el desarrollo de las relaciones laborales, la dinámica institucional, los niveles de escolaridad y profesionalización alcanzados, condiciones actuales de empleo, además de aspectos tan importantes como los esterotipos presentes en la institución.

La observación directa del comportamiento de los trabajadores en sus áreas de trabajo es una necesidad fundamental para todo el proceso de capacitación, incluyendo a la evaluación. Si no es posible desarrollar esta actividad sería recomendable que como mínimo se cuente con reportes de observación de los responsables de la capacitación en las áreas. Para cada una de las diferentes etapas de la capacitación habría que desarrollar instrumentos que atendiendo a la especificidad del momento que les corresponde, sean compatibles entre sí para realizar una evaluación global.

Se recomienda mantener un proceso de investigación permanente sobre la institución en el que colaboren todas las áreas.



---

**ANEXOS**

---

## ANEXO 1

### Resumen del texto "Standards for Evaluations of Educational Programs, Projects, and Materials"

- A** Normas de utilidad  
Las normas de utilidad están concebidas para asegurar que una evaluación proporcione las informaciones prácticas que necesita una audiencia determinada. Estas normas son:
- A1** Descripción de la audiencia  
La audiencia relacionada con la evaluación o afectada por ella debe ser descrita con el fin de que todas sus necesidades puedan ser satisfechas.
- A2** Credibilidad del evaluador  
Las personas que dirigen la evaluación deben ser honradas y a la vez competentes para poder llevarla a cabo, con el fin de que sus conclusiones alcancen el máximo de credibilidad y aceptación.
- A3** Alcance y selección de la información  
La información recopilada debe tener el suficiente alcance y haber sido seleccionada de tal manera como para incluir en sí misma las cuestiones pertinentes acerca del objeto de la evaluación y responder a las necesidades e intereses de audiencias concretas.
- A4** Interpretación valorativa  
Las perspectivas, procedimientos y bases lógicas utilizadas para interpretar los resultados deben estar cuidadosamente descritas, con el fin de que queden claras las bases para el juicio valorativo.
- A5** Claridad del informe  
El informe de la evaluación debe describir el objeto que se está evaluando y su contexto, a la vez que los propósitos, procedimientos y resultados de la evaluación, con el fin de que las audiencias comprendan enseguida qué se ha hecho, cómo se ha hecho, qué tipo de información se ha obtenido, qué conclusiones se han sacado y qué recomendaciones se hacen.
- A6** Difusión del informe  
Los resultados de la evaluación deben ser dados a conocer a los clientes y otras audiencias interesadas o adecuadas, para que puedan valorar y utilizar las conclusiones.
- A7** Oportunidad del informe  
La difusión de los informes debe ser oportuna, con el fin de que las audiencias puedan hacer el mejor uso posible de la información recopilada.

- 
- A8** Impacto de la evaluación  
Las evaluaciones deben ser planificadas y dirigidas de manera que animen a la audiencia a continuar investigando por sí misma.
- B** Normas de viabilidad  
Las normas de viabilidad están concebidas para asegurar que una evaluación sea realista, prudente, diplomática y moderada. Son éstas:
- B1** Procedimientos prácticos  
Los procedimientos evaluativos deben ser prácticos, para que los problemas sean mínimos y pueda obtenerse la información necesaria.
- B2** Viabilidad política  
La evaluación debe ser planificada y dirigida conociendo las distintas posturas de los diferentes grupos de Interés, con el fin de obtener su cooperación, y para que cualquier posible intento por alguno de parte de alguno de estos grupos, de abreviar las operaciones evaluativas o de influir en los resultados o utilizarlos, pueda ser prevenido o contrarrestado.
- B3** Eficacia de los costes  
La evaluación debe producir información con el valor suficiente como para justificar lo que ha costado.
- C** Normas de honradez  
Las normas de honradez están concebidas para asegurar que una evaluación sea realizada legal y éticamente, y, a la vez, con el debido respeto por el bienestar de todos los que intervienen en ella así como de aquellos están interesados en las conclusiones.
- C1** Obligación formal  
Las obligaciones de las partes formales de una evaluación (qué hay que hacer, cómo hacerlo quién debe hacerlo y cuándo) deben ser plasmadas en un compromiso escrito, con el fin de que estas partes estén obligadas a cumplir todas las condiciones del compromiso o a renegociarlo formalmente.
- C2** El conflicto de intereses  
El conflicto de intereses, frecuentemente inevitable, debe ser afrontado abierta y honestamente, con el fin de que no interfiera en el proceso evaluativo y sus resultados.
- C3** Informes completos y claros  
Los informes orales o escritos de una evaluación deben ser francos, directos y honestos en la revelación de las conclusiones pertinentes, incluyendo las limitaciones de la evaluación.

- 
- C4** El derecho del público a saber  
Las partes formales de una evaluación deben respetar y asegurar el derecho del público a saber, dentro de los límites de unos principios y estatutos determinados, como por ejemplo la seguridad del público y el derecho a la intimidad.
- C5** Los derechos humanos  
Las evaluaciones deben ser preparadas y dirigidas de tal manera que sean respetados y protegidos los derechos y el bienestar de los seres humanos.
- C6** Relaciones humanas  
Los evaluadores deben respetar la dignidad y la integridad humanas en su trato con otras personas relacionadas con la evaluación.
- C7** Información equilibrada  
La evaluación debe ser completa y honrada en la presentación de las virtudes y defectos del objeto de la investigación, para que las virtudes puedan ser mejoradas y los problemas solucionados.
- C8** Responsabilidad fiscal  
La cuota del evaluador y los gastos efectuados deben reflejar los procedimientos económicos del trabajo y, por otra parte ser prudentes y éticamente responsables.
- D** Normas de precisión  
Las normas de precisión están concebidas para asegurar que una evaluación revele y transmita una información técnicamente exacta acerca de las características del objeto que está siendo estudiado, para poder determinar su valor o su mérito. Estas normas son:
- D1** Identificación del objeto  
El objeto de la evaluación (programa, proyecto o material) debe ser examinado en profundidad, de manera que su(s) estructura(s) pueda(n) ser claramente identificada(s).
- D2** Análisis del contexto  
El contexto está incluido el programa, proyecto o material debe ser examinado en su más mínimo detalle, con el fin de identificar sus posibles influencias sobre el objeto.
- D3** Descripción de intenciones y procedimientos  
Las intenciones y procedimientos de la evaluación deben ser concebidos y descritos con todo detalle, de manera que puedan ser identificados y valorados.
- D4** Fuentes de información fiables  
Las fuentes de información deben ser descritas con todo detalle, para que pueda valorarse si la información es suficiente.

- 
- D5**    Determinar la validez  
Los instrumentos y procedimientos para la recopilación de información deben ser escogidos o creados y luego utilizados de manera que aseguren que la interpretación final válida para su uso.
- D6**    Determinar la exactitud  
Los instrumentos y procedimientos para la recopilación de información deben ser escogidos o creados y luego utilizados de manera que aseguren que la información obtenida es lo suficientemente exacta para ser utilizada debidamente.
- D7**    Control sistemático de los datos  
Los datos recopilados, sistematizados y finalmente presentados en una evaluación deben ser revisados y corregidos, con el fin de que los resultados de la evaluación no sean inexactos.
- D8**    Análisis de la información cuantitativa  
La información cuantitativa de una evaluación debe ser adecuada y sistemáticamente analizada con el fin de asegurar que las interpretaciones sean fidedignas.
- D9**    Análisis de la información cualitativa  
La información cualitativa de una evaluación debe ser adecuada y sistemáticamente analizada con el fin de asegurar que las interpretaciones sean fidedignas.
- D10**   Conclusiones justificadas  
Las conclusiones a las que se llegue en una evaluación deben ser explícitamente justificadas, para que las audiencias puedan valorarlas.
- D11**   Objetividad del informe  
Los procedimientos de las evaluaciones deben proporcionar las garantías suficientes para proteger los resultados y los informes de la evaluación contra la distorsión de los sentimientos e inclinaciones personales de cualquiera de las partes formales.

Fuente: The Joint Comitte on Standards for Educational Evaluation, McGraw-Hill, 1981.

---

**TEST DIAGNOSTICO**

---

**INSTRUCCIONES**

ESTA PRUEBA NO SERVIRÁ PARA ACREDITARLO EN EL CURSO, ES UN INSTRUMENTO PARA DEFINIR LA SITUACIÓN DEL GRUPO. LAS RESPUESTAS SE ANALIZARAN PARA CONOCER SUS NECESIDADES. A CONTINUACIÓN SE LE PRESENTAN VARIAS PREGUNTAS, CONTÉSTELAS SEGÚN LAS INSTRUCCIONES PARTICULARES.

**1. SELECCIONE LA OPCIÓN CORRECTA COLOCANDO UNA "X" DONDE CORRESPONDA.****1.1. LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA LABORAL SON:**

- A) LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA TECNOLOGÍA
- B) LAS TAREAS Y LOS PROCEDIMIENTOS LABORALES
- C) LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, LA TECNOLOGÍA Y EL PERSONAL
- D) EL PERSONAL, LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, LA TECNOLOGÍA Y LAS TAREAS Y PROCEDIMIENTOS

**1.2. UNO DE SUS COMPAÑEROS SIN AUTORIDAD SOBRE UD. LE ORDENA QUE HAGA ALGO EN FORMA BIEN DISTINTA DE LO QUE PLANEÓ****¿QUE HARÍA UD?**

- A) ACATAR LA ORDEN Y NO ARMAR MAYOR REVUELO
- B) IGNORAR LAS INDICACIONES Y HACER LO QUE UD. HABÍA PLANEADO
- C) DECIRLE QUE ESTO ES UN ASUNTO QUE NO LE INCUMBE Y QUE UD. HARÁ LAS COSAS A SU MODO
- D) DECIRLE QUE LO HAGA EL MISMO

**1.3. UN COMPAÑERO FLOJEA DE TAL MANERA, QUE A UD. LE TOCA MAS DE LO QUE LE CORRESPONDE. LA MEJOR FORMA DE CONSERVAR LAS BUENAS RELACIONES ES:**

- A) EXPLICAR EL CASO AL JEFE
- B) CORTÉSMENTE INDICARLE QUE DEBE HACER LO QUE LE CORRESPONDE O QUE UD. EXPLICARA EL CASO CON EL JEFE
- C) HACER TANTO COMO PUEDA EFICIENTEMENTE Y NADA DECIR DEL CASO
- D) HACER LO SUYO Y DEJAR PENDIENTE LO QUE EL COMPAÑERO NO HAGA

**2. DEFINA LOS SIGUIENTES CONCEPTOS, SIENDO LO MAS EXPLÍCITO POSIBLE:****2.1. AUTOESTIMA:** \_\_\_\_\_**2.2. PRODUCTIVIDAD:** \_\_\_\_\_**2.3. NORMAS:** \_\_\_\_\_**2.4. OBJETIVOS:** \_\_\_\_\_**2.5. DECIDIR:** \_\_\_\_\_**2.6. VALORES:** \_\_\_\_\_

---

## CURSO CALIDAD DE VIDA Y TRABAJO

---

### TEST DIAGNOSTICO

---

#### 2.2 SELECCIONE UNA OPCIÓN SEGÚN LA TABLA FINAL:

- 2.2.1. EL TRABAJO EN ESTA ÁREA ES REALMENTE ESTIMULANTE  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.2. MUCHOS PARECEN ESTAR PENDIENTES DEL RELOJ PARA DEJAR EL TRABAJO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.3. NO EXISTE MUCHO ESPÍRITU DE GRUPO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.4. EL AMBIENTE ES BASTANTE IMPERSONAL  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.5. FRECUENTEMENTE LOS COMPAÑEROS HABLAN ENTRE SI DE SUS PROBLEMAS PERSONALES  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.6. AQUÍ HAY POCOS VOLUNTARIOS PARA HACER ALGO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.7. ES UN ORGULLO TRABAJAR PARA ESTA ÁREA DEL DIF  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.8. LOS CAMBIOS DEL ÁREA DEPENDEN BÁSICAMENTE DE UNA MODIFICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL JEFE  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.9. A MENUDO, LA GENTE CREA PROBLEMAS HABLANDO DE OTROS A SUS ESPALDAS  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.10. EL PERSONAL DE ESTE LUGAR SOLO HACE LO QUE LE CORRESPONDE  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.11. EL TRABAJO EN ESTE LUGAR SE REALIZA CON GRAN ENTUSIASMO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.12. EL TRABAJO EN ESTA ÁREA ES MUY INTERESANTE  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.13. LA GENTE SE OCUPA PERSONALMENTE POR LOS DEMÁS  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.14. LOS EMPLEADOS RARAMENTE PARTICIPAN JUNTOS EN OTRAS ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.15. EN GENERAL LA GENTE EXPRESA CON FRANQUEZA LO QUE PIENSA  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.2.16. ES DIFÍCIL CONSEGUIR QUE EL PERSONAL HAGA UN TRABAJO EXTRAORDINARIO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

---

TOTALMENTE DE ACUERDO	(TA)
DE ACUERDO	(DA)
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	(NN)
EN DESACUERDO	(ED)
TOTALMENTE EN DESACUERDO	(TD)

---

---

## CURSO CALIDAD DE VIDA Y TRABAJO

---

### TEST DIAGNOSTICO

---

#### 2.3. SELECCIONE UNA OPCIÓN SEGÚN LA TABLA FINAL:

- 2.3.1. MI TRABAJO EN ESTA ÁREA ES REALMENTE ESTIMULANTE  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.2. ESTOY PENDIENTE DEL RELOJ PARA DEJAR EL TRABAJO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.3. NO TENGO MUCHO ESPÍRITU DE GRUPO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.4. MI AMBIENTE ES BASTANTE IMPERSONAL  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.5. FRECUENTEMENTE HABLO CON MIS COMPAÑEROS DE PROBLEMAS PERSONALES  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.6. SOY POCO VOLUNTARIO PARA HACER ALGO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.7. MI ORGULLO ES TRABAJAR PARA ESTA ÁREA DEL DIF  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.8. LOS CAMBIOS DEL ÁREA PUEDEN DEPENDER DE UNA MODIFICACIÓN DE MI COMPORTAMIENTO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.9. A MENUDO, LA GENTE CREA PROBLEMAS HABLANDO DE OTROS A SUS ESPALDAS  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.10. EN MI TRABAJO SOLO HAGO LO QUE ME CORRESPONDE  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.11. MI TRABAJO LO REALIZO CON GRAN ENTUSIASMO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.12. MI TRABAJO EN ESTA ÁREA ES MUY INTERESANTE  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.13. ME PREOCUPO PERSONALMENTE POR LOS DEMÁS  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.14. RARAMENTE PARTICIPO CON MIS COMPAÑEROS EN OTRAS ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.15. EN GENERAL EXPRESO CON FRANQUEZA LO QUE PIENSO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)
- 2.3.16. ES DIFÍCIL CONSEGUIR QUE HAGA UN TRABAJO EXTRAORDINARIO  
(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

---

TOTALMENTE DE ACUERDO	(TA)
DE ACUERDO	(DA)
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	(NN)
EN DESACUERDO	(ED)
TOTALMENTE EN DESACUERDO	(TD)

---



---

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
PUESTO: \_\_\_\_\_  
CREDENCIAL: \_\_\_\_\_ ÁREA: \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## TEST FINAL

## INSTRUCCIONES

ESTA PRUEBA NO SERVIRÁ PARA ACREDITARLO EN EL CURSO, ES UN INSTRUMENTO PARA DEFINIR LOS RESULTADOS DEL CURSO. LAS RESPUESTAS SE ANALIZARAN PARA CONOCER OTRAS DE SUS NECESIDADES. A CONTINUACIÓN SE LE PRESENTAN VARIAS PREGUNTAS, CONTESTÉLAS SEGÚN LAS INSTRUCCIONES PARTICULARES.

**SELECCIONE LA OPCIÓN CORRECTA COLOCANDO UNA "X" EN EL INCISO QUE CORRESPONDA.**

1. LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA LABORAL SON:  
LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA TECNOLOGÍA

LAS TAREAS Y LOS PROCEDIMIENTOS LABORALES  
LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, LA TECNOLOGÍA Y EL PERSONAL  
EL PERSONAL, LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, TECNOLOGÍA Y LAS TAREAS Y PROCEDIMIENTOS

2. LA AUTOESTIMA ES IMPORTANTE PARA:

EL SISTEMA SOCIAL EN QUE UD. SE DESARROLLA  
LA SUPERVIVENCIA FÍSICA Y MENTAL DEL SER HUMANO  
QUE LA GENTE SE SIENTA REALIZADA  
EL MANTENIMIENTO DEL ORDEN FAMILIAR

3. UNO DE SUS COMPAÑEROS SIN AUTORIDAD LE ORDENA QUE HAGA ALGO EN FORMA DISTINTA DE LO QUE PLANEÓ ¿QUE HARÍA UD?  
ACATAR LA ORDEN Y NO ARMAR MAYOR REVUELO  
IGNORAR LAS INDICACIONES Y HACER LO QUE HABÍA PLANEADO

DECIRLE QUE ESTO ES UN ASUNTO QUE NO LE CONCIERNE Y QUE UD. HARÁ LAS COSAS A SU MODO  
DECIRLE QUE LO HAGA EL MISMO

4. UN COMPAÑERO FLOJEA DE TAL MANERA, QUE UD. LE TOCA MAS DE LO QUE LE CORRESPONDE. MEJOR FORMA DE CONSERVAR LAS BUENAS RELACIONES ES:

EXPLICAR EL CASO AL JEFE  
CORTÉSMENTE INDICARLE QUE DEBE HACER LO QUE LE CORRESPONDE O QUE UD. EXPLICARÁ EL CASO CON EL JEFE

HACER TANTO COMO PUEDA EFICIENTEMENTE Y DA DECIR DEL CASO

HACER LO SUYO Y DEJAR PENDIENTE LO QUE EL COMPAÑERO NO HAGA

5. ESCRIBA DOS NORMAS DE RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. UD. COMETE UN ERROR Y SU JEFE LE LLAMA A ATENCIÓN. LO IDEAL SERÍA:

MIRARLO DIRECTAMENTE MIENTRAS EL HABLA

MIRAR EL ENTORNO MIENTRAS LE ESCUCHA

BAJAR LA MIRADA MIENTRAS EL HABLA

MIRARLO DIRECTAMENTE AL ESCUCHARLE Y ALABRARLE

1.7. LA MOTIVACIÓN PERSONAL Y DE GRUPO ES IMPORTANTE PARA LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA PORQUE:

A) LLEVA A SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS INDIVIDUOS

B) EVITA ACCIONES NEGATIVAS

C) NECESITA IMPOSICIONES

D) SE DEFINE POR LOS OBJETIVOS A LOGRAR

1.8. LOS FACTORES BÁSICOS DE LA PRODUCTIVIDAD SON:

A) COMUNICACIÓN, CUMPLIMIENTO PUNTUAL Y ASERTIVIDAD

B) AUTOCONTROL, ASERTIVIDAD, EFICIENCIA, PUNTUALIDAD Y RESPONSABILIDAD

C) ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN PRODUCTIVA, CUMPLIMIENTO PUNTUAL, ASERTIVIDAD Y FLEXIBILIDAD

D) ORGANIZACIÓN, CONFIANZA, FLEXIBILIDAD, AUTOCONTROL Y RESPONSABILIDAD

1.9. ESCRIBA 2 DE LOS MAS IMPORTANTES VALORES PERSONALES

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**1 SELECCIONE UNA OPCIÓN SEGÚN LA TABLA FINAL:**

1.1. EL TRABAJO EN ESTA ÁREA ES REALMENTE  
TIMULANTE

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.2. MUCHOS PARECEN ESTAR PENDIENTES DEL  
LOJ PARA DEJAR EL TRABAJO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.3. NO EXISTE MUCHO ESPÍRITU DE GRUPO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.4. EL AMBIENTE ES BASTANTE IMPERSONAL

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.5. FRECUENTEMENTE LOS COMPAÑEROS HABLAN  
TRE SI DE SUS PROBLEMAS PERSONALES

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.6. AQUÍ HAY POCOS VOLUNTARIOS PARA HACER  
GO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.7. ES UN ORGULLO TRABAJAR PARA ESTA ÁREA  
L DIF

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.8. LOS CAMBIOS DEL ÁREA DEPENDEN BÁSICA-  
NTE DE UNA MODIFICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO  
L JEFE

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.9. A MENUDO, LA GENTE CREA PROBLEMAS  
BLANDO DE OTROS A SUS ESPALDAS

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

1.10. EL PERSONAL DE ESTE LUGAR SOLO HACE  
QUE LE CORRESPONDE

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

2.1.11. EL TRABAJO EN ESTE LUGAR SE REALIZA  
CON GRAN ENTUSIASMO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

2.1.12. EL TRABAJO EN ESTA ÁREA ES MUY INTE-  
RESANTE

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

2.1.13. LA GENTE SE OCUPA PERSONALMENTE POR  
LOS DEMÁS

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

2.1.14. LOS EMPLEADOS RARAMENTE PARTICIPAN  
JUNTOS EN OTRAS ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

2.1.15. EN GENERAL LA GENTE EXPRESA CON  
FRANQUEZA LO QUE PIENSA

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

2.1.16. ES DIFÍCIL CONSEGUIR QUE EL PERSONAL  
HAGA UN TRABAJO EXTRAORDINARIO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

---

TOTALMENTE DE ACUERDO	(TA)
DE ACUERDO	(DA)
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	(NN)
EN DESACUERDO	(ED)
TOTALMENTE EN DESACUERDO	(TD)

---

**.1 SELECCIONE UNA OPCIÓN SEGÚN LA TABLA FINAL:**

.1.1. MI TRABAJO EN ESTA ÁREA ES REALMENTE  
STIMULANTE

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.2. ESTOY PENDIENTE DEL RELOJ PARA DEJAR  
EL TRABAJO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.3. NO TENGO MUCHO ESPÍRITU DE GRUPO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.4. MI AMBIENTE ES BASTANTE IMPERSONAL

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.5. FRECUENTEMENTE HABLO CON MIS COMPAÑE-  
ROS DE PROBLEMAS PERSONALES

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.6. SOY POCO VOLUNTARIO PARA HACER ALGO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.7. MI ORGULLO ES TRABAJAR EN ESTA ÁREA  
EL DIF

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.8. LOS CAMBIOS DEL ÁREA PUEDEN DEPENDER  
DE UNA MODIFICACIÓN DE MI COMPORTAMIENTO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.9. A MENUDO, LA GENTE CREA PROBLEMAS  
DEBILITANDO DE OTROS A SUS ESPALDAS

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

.1.10. EN MI TRABAJO SOLO HAGO LO QUE ME CO-  
RESPONDE

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

3.1.11. MI TRABAJO LO REALIZO CON GRAN ENTU-  
SIASMO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

3.1.12. MI TRABAJO EN ESTA ÁREA ES MUY INTE-  
RESANTE

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

3.1.13. ME PREOCUPO PERSONALMENTE POR LOS  
DEMÁS

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

3.1.14. RARAMENTE PARTICIPO CON MIS COMPAÑE-  
ROS EN OTRAS ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

3.1.15. EN GENERAL EXPRESO CON FRANQUEZA LO  
QUE PIENSO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

3.1.16. ES DIFÍCIL QUE HAGA UN TRABAJO EXTRA-  
ORDINARIO

(TA) (DA) (NN) (ED) (TD)

---

TOTALMENTE DE ACUERDO	(TA)
DE ACUERDO	(DA)
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	(NN)
EN DESACUERDO	(ED)
TOTALMENTE EN DESACUERDO	(TD)

---

---

---

OMBRE: \_\_\_\_\_

ESTO: \_\_\_\_\_

EDENCIAL: \_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

# EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

ANEXO 4

CURSO CALIDAD DE VIDA Y TRABAJO

## TABLA DE ESPECIFICACIONES

### OBJETIVO GENERAL

QUE EL PARTICIPANTE PUEDA DESARROLLAR UN AUTOCONTROL DE PLANEACIÓN EN SU VIDA PERSONAL Y LABORAL, INCREMENTANDO ASÍ SU PRODUCTIVIDAD

### OBJETIVOS PARTICULARES

FAMILIARIZAR Y SENSIBILIZAR AL PARTICIPANTE CON DIVERSAS TÉCNICAS QUE LE PERMITAN PODER PLANEAR Y ANTICIPAR ACTIVIDADES, CON EL PREVIO CONOCIMIENTO QUE SU CONDUCTA TENGA EN TODO EL SISTEMA LABORAL, PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD, COMUNICACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL EN EL ÁMBITO DE TRABAJO

OBJETIVO ESPECÍFICO	OBJETIVO REFORMADO	ÍTEMES	CRITERIO DE ACREDITACIÓN
	AL FINALIZAR EL CURSO EL PARTICIPANTE...		
1. EL PARTICIPANTE TOMARA CONCIENCIA DE LA IMPORTANCIA DE LA INTERRELACIÓN DE LOS MIEMBROS DE UN SISTEMA Y DE COMO LA CONDUCTA O ACCIONES DE UNO DE SUS MIEMBROS AFECTA A TODOS LOS DEMÁS	1. IDENTIFICARA LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA LABORAL	1.1. LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA LABORAL SON: A) LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA TECNOLOGÍA B) LAS TAREAS Y LOS PROCEDIMIENTOS LABORALES C) LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, LA TECNOLOGÍA Y EL PERSONAL D) EL PERSONAL, LA ESTRUCTURA	1.1. OPCIÓN CORRECTA: D)

## EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

---

### ORGANIZACIONAL, LA TECNOLOGÍA Y LAS TAREAS Y PROCEDIMIENTOS

1.2. ¿CUALES SON LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA LABORAL?

1.2. EL PARTICIPANTE DEBE SEÑALAR POR LO MENOS 3 DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:  
EL PERSONAL, LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, LA TECNOLOGÍA Y LAS TAREAS Y PROCEDIMIENTOS

2. SENSIBILIZAR AL PARTICIPANTE RESPECTO A SU AUTOCONCEPTO, REDEFINIR CONCEPTO DE AUTOESTIMA. CONOCER LA IMPORTANCIA QUE LA ADECUADA AUTOESTIMA TIENE EN TODO SISTEMA SOCIAL DEL INDIVIDUO

2. SEÑALARA LA IMPORTANCIA DE LA AUTOESTIMA PARA LA SUPERVIVENCIA FÍSICA Y MENTAL DEL SER HUMANO.

2.1. LA AUTOESTIMA ES IMPORTANTE PARA:  
A) SISTEMA SOCIAL EN QUE UD. SE DESENVUELVE  
B) LA SUPERVIVENCIA FÍSICA Y MENTAL DEL SER HUMANO  
C) QUE LA GENTE SE SIENTA REALIZADA  
D) EL MANTENIMIENTO DEL ORDEN FAMILIAR

2.1. OPCIÓN CORRECTA B)

## EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

---

- |   |   |  |                            |
|---|---|--|----------------------------|
| 3.<br>SENSIBILIZAR AL PARTICIPANTE SOBRE LOS BENEFICIOS DE UNA COMUNICACIÓN CONGRUENTE Y ADECUADA A DIFERENCIA DE LOS PROBLEMAS QUE OCASIONA LA COMUNICACIÓN INADECUADA | 3.<br>DISCRIMINARA SITUACIONES EN LAS QUE SE DESARROLLA UNA COMUNICACIÓN ADECUADA Y CONGRUENTE DE LAS QUE NO LO SON | 3.1<br>UNO DE SUS COMPAÑEROS SIN AUTORIDAD SOBRE UD. LE ORDENA QUE HAGA ALGO EN FORMA BIEN DISTINTA DE LO QUE PLANEÓ<br>¿QUE HARÍA UD?<br>A) ACATAR LA ORDEN Y NO ARMAR MAYOR REVUELO<br>B) IGNORAR LAS INDICACIONES Y HACER LO QUE UD. HABÍA PLANEADO<br>C) DECIRLE QUE ESTO ES UN ASUNTO QUE NO LE INCUMBE Y QUE UD. HARÁ LAS COSAS A SU MODO<br>D) DECIRLE QUE LO HAGA EL MISMO | 3.1.<br>OPCIÓN CORRECTA C) |
|   |   | 3.2.<br>UN COMPAÑERO FLOJEA DE TAL MANERA, QUE A UD. LE TOCA MAS DE LO QUE LE CORRESPONDE. LA MEJOR FORMA  | 3.2.<br>OPCIÓN CORRECTA B) |



## EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

---

DE CONSERVAR  
LAS BUENAS  
RELACIONES ES:  
A) EXPLICAR EL  
CASO AL JEFE  
B) CORTÉSMENTE  
INDICARLE QUE  
DEBE HACER LO  
QUE LE CORRES-  
PONDE O QUE  
UD. SE QUEJARA  
CON EL JEFE  
C) HACER TANTO  
COMO PUEDA  
EFICIENTEMENTE  
Y NADA DECIR  
DEL CASO  
D) HACER LO  
SUYO Y DEJAR  
PENDIENTE LO  
QUE EL COMPA-  
ÑERO NO HAGA

3.3  
UD. COMETE UN  
ERROR Y SU JEFE  
LE LLAMA LA  
ATENCIÓN. LO  
IDEAL SERIA:  
A) MIRARLO DI-  
RECTAMENTE  
MIENTRAS EL  
HABLA  
B) MIRAR EL  
ENTORNO MIEN-  
TRAS LE ESCU-  
CHA  
C) BAJAR LA  
MIRADA MIEN-  
TRAS EL HABLA

3.3  
OPCIÓN CORREC-  
TA D)

## EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

---

D) MIRARLO DIRECTAMENTE AL ESCUCHARLE Y AL HABLARLE

4.  
QUE EL PARTICIPANTE PUEDA ELABORAR ADECUADAMENTE NORMAS Y OBJETIVOS EN SU DESEMPEÑO LABORAL

4.  
ELABORAR A NORMAS Y OBJETIVOS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS EXISTENTES EN LA SESIÓN

4.  
REDACTE UNA NORMA DE RELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

4.  
LA NORMA DEBE CUMPLIR CON 3 DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

A) REDACCIÓN BREVE Y SENCILLA

B) ESPECIFICACIÓN DE UNA ACCIÓN Y SU CONSECUENCIA

C) FORMULACIÓN EN TÉRMINOS POSITIVOS

D) DE APLICACIÓN GENERAL PARA UN GRUPO DE PERSONAS

E) RACIONALIDAD EN SU FORMULACIÓN

5.  
SENSIBILIZAR AL PARTICIPANTE SOBRE LAS MOTIVACIONES PERSONALES Y DE GRUPO COMO FACTORES CLAVE DE PRODUCTIVIDAD

5.  
SEÑALAR LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN PERSONAL Y DE GRUPO PARA LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA

5.  
LA MOTIVACIÓN PERSONAL Y DE GRUPO ES IMPORTANTE PARA LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA PORQUE:

5.  
OPCIÓN CORRECTA A)

A) LLEVA A SATISFACER LAS

## EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

---

NECESIDADES DE  
LOS INDIVIDUOS  
B) EVITA ACCIO-  
NES NEGATIVAS  
C) NECESITA IM-  
POSICIONES  
D) SE DEFINE  
POR LOS OBJE-  
TIVOS A LOGRAR

6.  
APOYAR LA TO-  
MA DE DECISIO-  
NES POR MEDIO  
DE LA CLARIFI-  
CACIÓN DE VA-  
LORES PERSONA-  
LES Y LABORA-  
LES

6.  
DEFINIRÁ CON  
CLARIDAD SUS  
VALORES PERSONA-  
LES Y LABORA-  
LES

6.  
REDACTE 2 DE  
LOS MAS IMPOR-  
TANTES VALORES  
PERSONALES

6.  
LAS RESPUESTAS  
CORRECTAS CO-  
RRESPONDEN A  
LA LISTA DE VA-  
LORES PERSONA-  
LES

7.  
ENMARCAR DEN-  
TRO DE LOS CON-  
CEPTOS DE SISTE-  
MA LABORAL Y  
COMUNICACIÓN  
ADECUADA, LAS  
TÉCNICAS DE  
AUTOAFIRMA-  
CIÓN DE VALO-  
RES Y NECESIDA-  
DES DEL PARTI-  
CIPANTE

7.  
UTILIZARA LAS  
TÉCNICAS DE  
AUTOAFIRMA-  
CIÓN DE VALO-  
RES Y NECESIDA-  
DES, REVISADAS  
EN LAS SESIO-  
NES, EN SU ÁMBI-  
TO LABORAL

7.  
¿COMO PUEDE  
APLICAR LOS  
CONOCIMIENTOS  
ADQUIRIDOS EN  
SU ÁMBITO LA-  
BORAL?  
(SOMETER A OB-  
SERVACIÓN POS-  
TERIOR?)

8.  
EL PARTICIPANTE  
SERÁ CAPAZ DE  
PLANTEAR CLA-  
RAMENTE SUS  
PRINCIPALES  
OBJETIVOS Y

8.  
ELABORARA UN  
PLAN DE VIDA  
EN EL CUAL IN-  
CLUIRÁ OBJE-  
TIVOS

8.  
(SOMETER A OB-  
SERVACIÓN POS-  
TERIOR)

## EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

---

METAS LABORA-  
LES, POR MEDIO  
DE LA ELABORA-  
CIÓN DE UN  
PLAN DE ACCIÓN

VOS Y METAS  
LABORALES

9.  
QUÉ EL PARTICI-  
PANTE SEPA AD-  
MINISTRAR ADE-  
CUADAMENTE SU  
TIEMPO, ELIMI-  
NANDO TAREAS  
POCO RELEVAN-  
TES, LO CUAL  
TENDRÁ COMO  
BENEFICIO MEJO-  
RAR LA TOMA DE  
DECISIONES Y  
EVITAR POSTER-  
GACIÓN

9.  
MANEJARA UNA  
AGENDA PERSO-  
NAL A TRAVÉS  
DEL SISTEMA  
FRANKLIN

9.  
(SOMETER A OB-  
SERVACIÓN POS-  
TERIOR)

10.  
CONJUNTANDO  
TODAS LAS TÉC-  
NICAS REVISAS-  
DAS EN EL TALLER,  
EL PARTICIPANTE  
SERÁ CAPAZ DE  
APLICARLAS A UN  
PROBLEMA O  
SITUACIÓN DE  
TRABAJO ESPECÍ-  
FICA Y DARÁ SU  
PROPIO CONCEPTO  
DE PRODUCTIVIDAD

10.  
SEÑALARÁ LOS  
FACTORES BÁSICOS  
DE LA PRODUCTIVIDAD

10.  
LOS FACTORES  
BÁSICOS DE LA  
PRODUCTIVIDAD  
SON:  
A) COMUNICACIÓN,  
CUMPLIMIENTO  
PUNTUAL Y ASERTIVIDAD  
B) AUTOCONTROL,  
ASERTIVIDAD,  
EFICIENCIA,  
PUNTUALIDAD Y  
RESPONSABILIDAD

10.  
OPCIÓN CORRECTA C)

EVALUACIÓN DE CURSOS EN DESARROLLO HUMANO

---

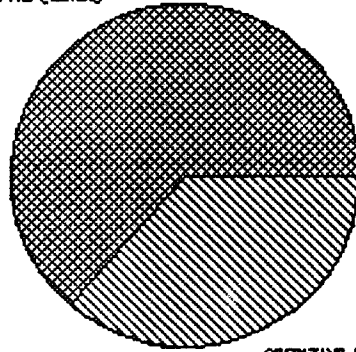
C) ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN PRODUCTIVA, CUMPLIMIENTO PUNTUAL, ASERTIVIDAD Y FLEXIBILIDAD

D) ORGANIZACIÓN, CONFIANZA, FLEXIBILIDAD, AUTOCONTROL Y RESPONSABILIDAD

---

DESCRIPCION DE LA MUESTRA  
AREA DE TRABAJO. CURSO

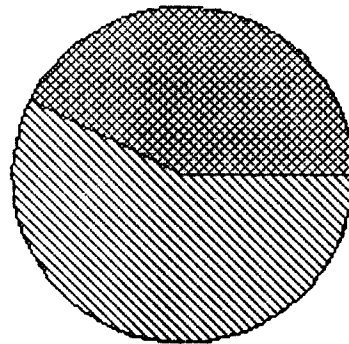
ADMINISTRATIVO (62.50)



OPERATIVO (28.48)

DESCRIPCION DE LA MUESTRA  
AREA DE TRABAJO. SIN CURSO

ADMINISTRATIVO (42.80)

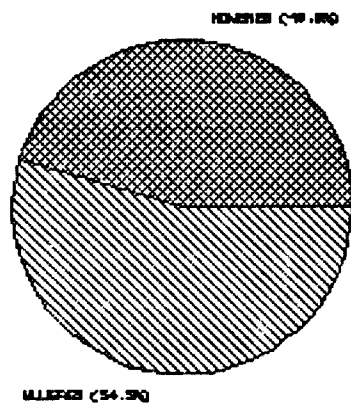


OPERATIVO (37.90)

---

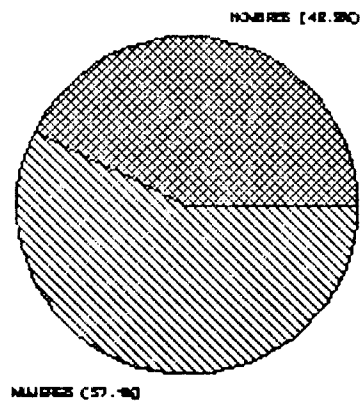
DESCRIPCION DE LA MUESTRA

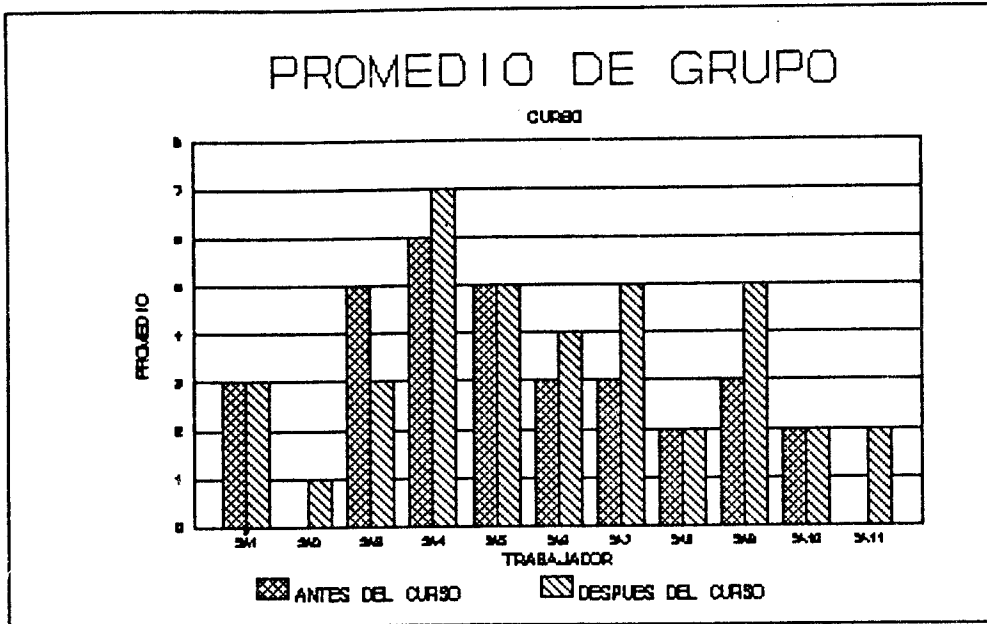
SEXO, CURSO



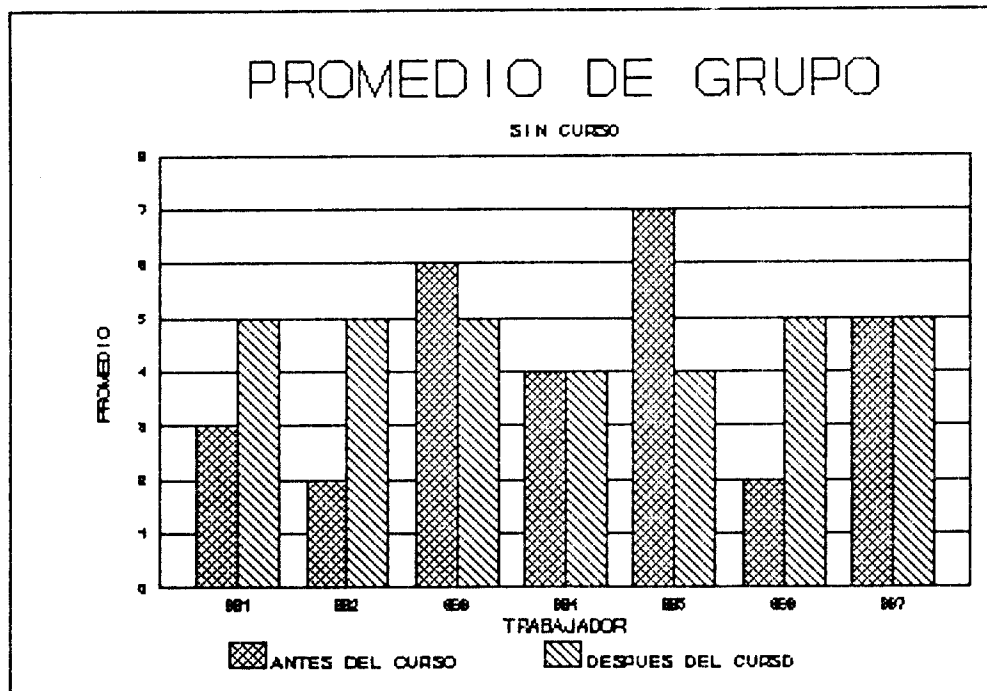
DESCRIPCION DE LA MUESTRA

SEXO, SIN CURSO



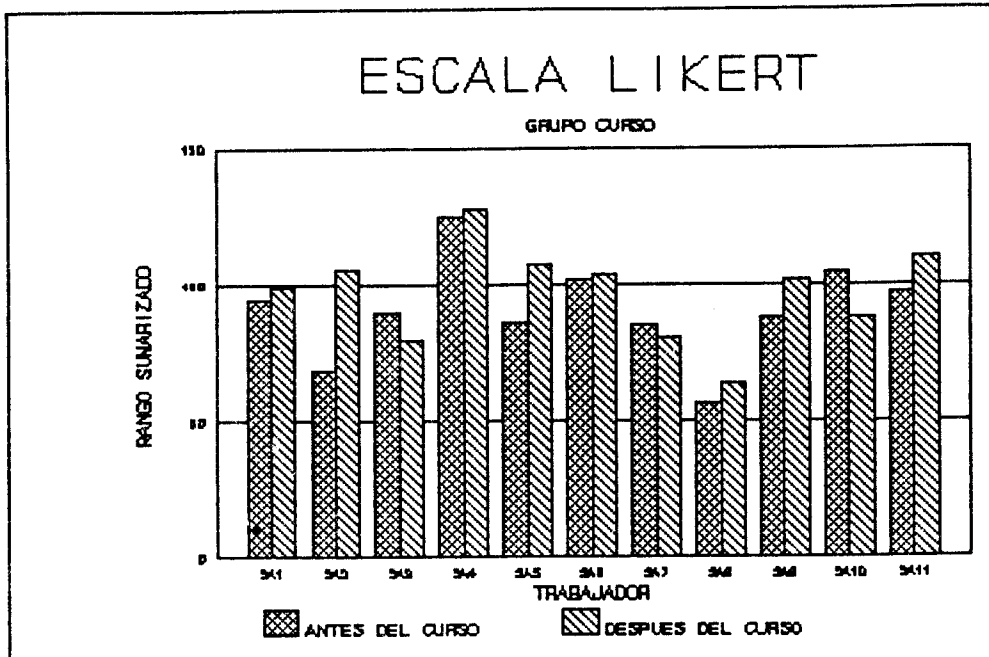


**Ilustr. 8** Promedio alcanzado en la sección de conocimientos.

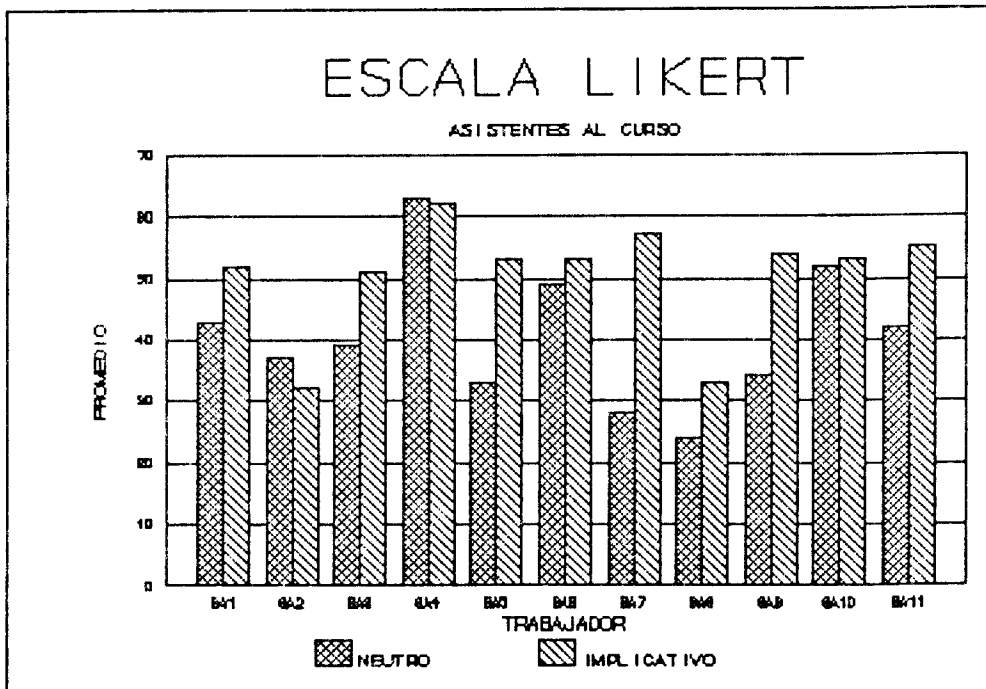


**Ilustr. 9** Promedio alcanzado en la sección de conocimientos.

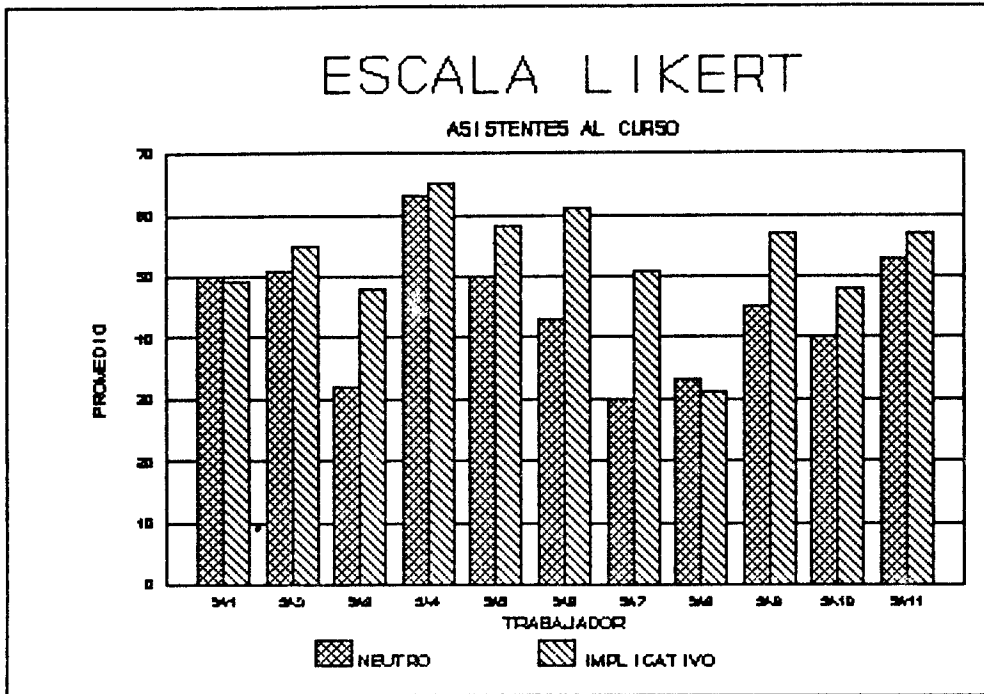




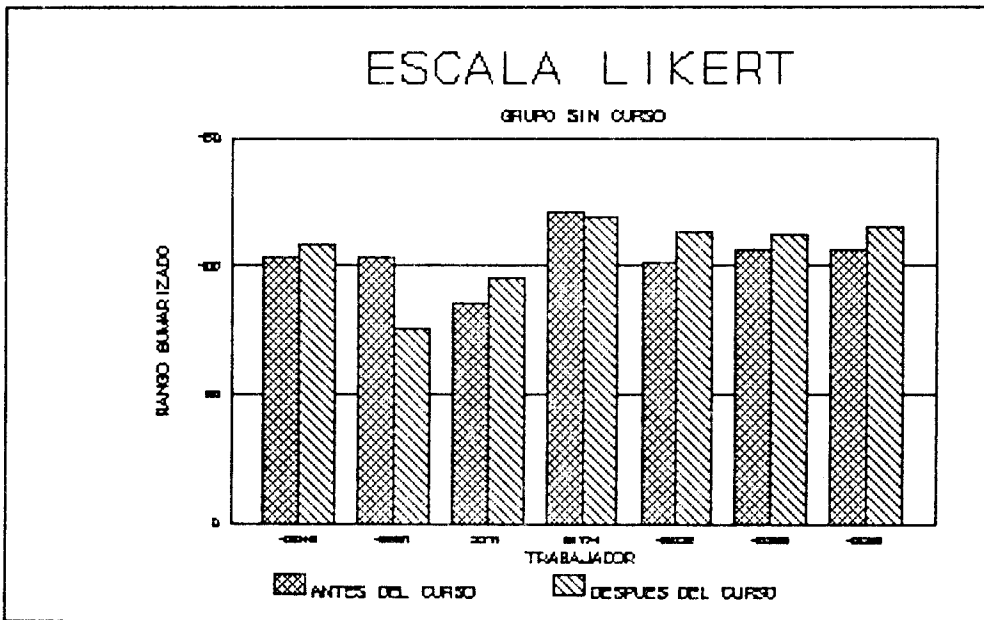
Ilustr. 10 Resultados en el total de la escala.



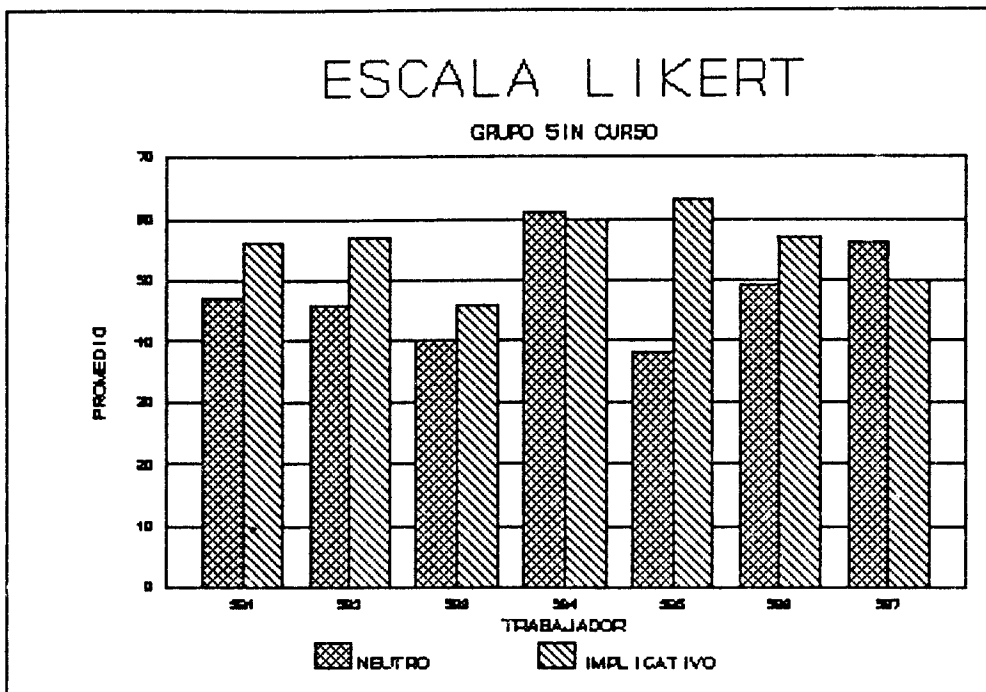
Ilustr. 11 Resultados en la escala antes del curso.



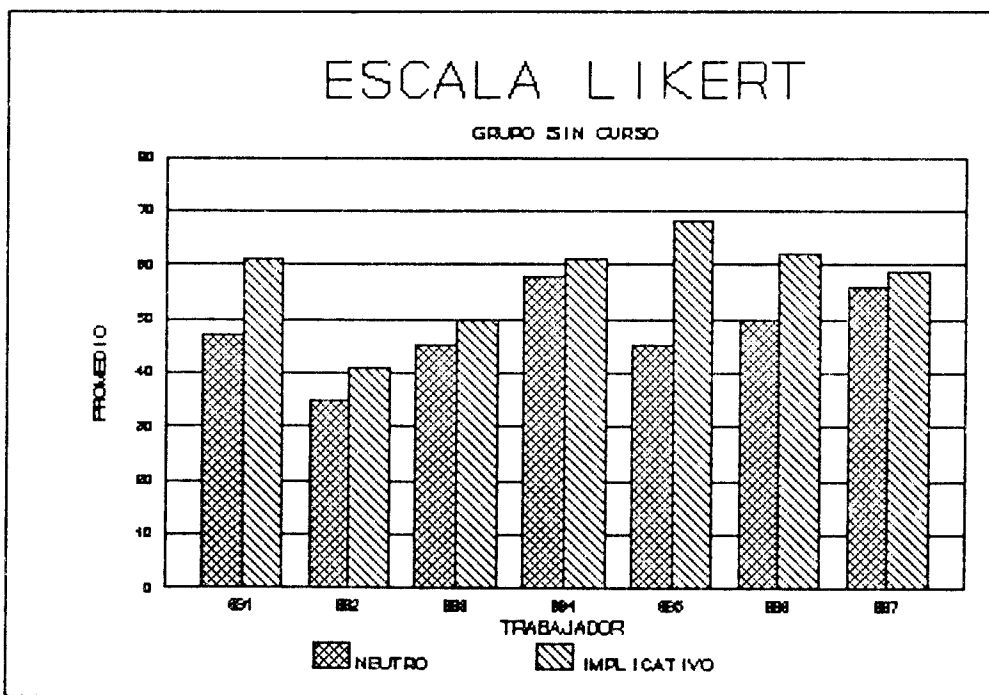
Ilustr. 12 Resultados en escala después del curso.



Ilustr. 13 Resultados en el total de la escala.



Ilustr. 14 Resultados en la escala antes del curso.

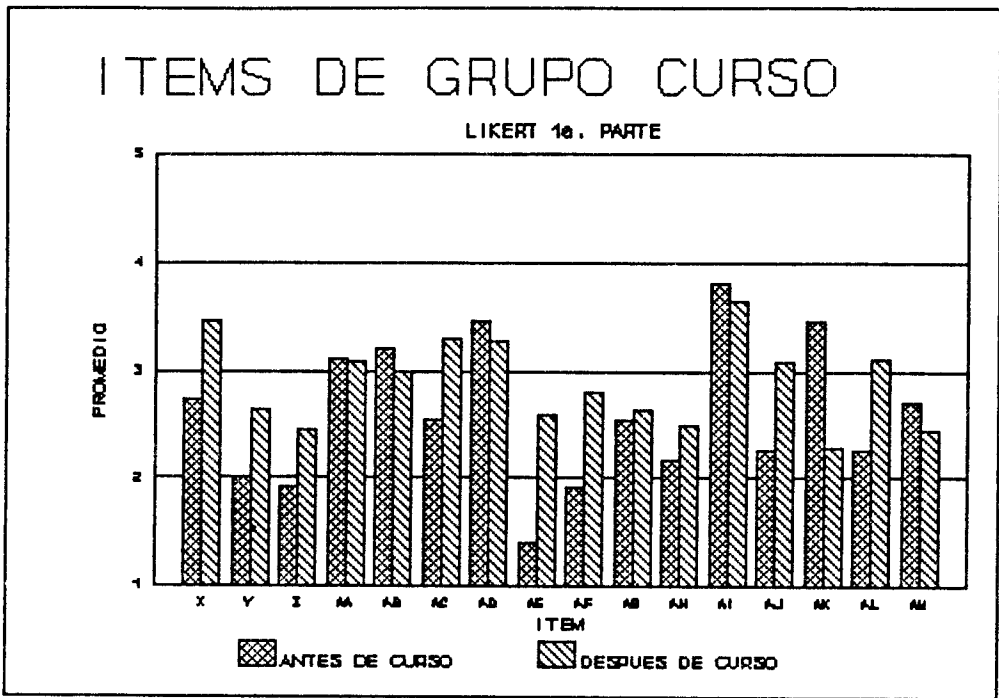


Ilustr. 15 Resultados en la escala después del curso.

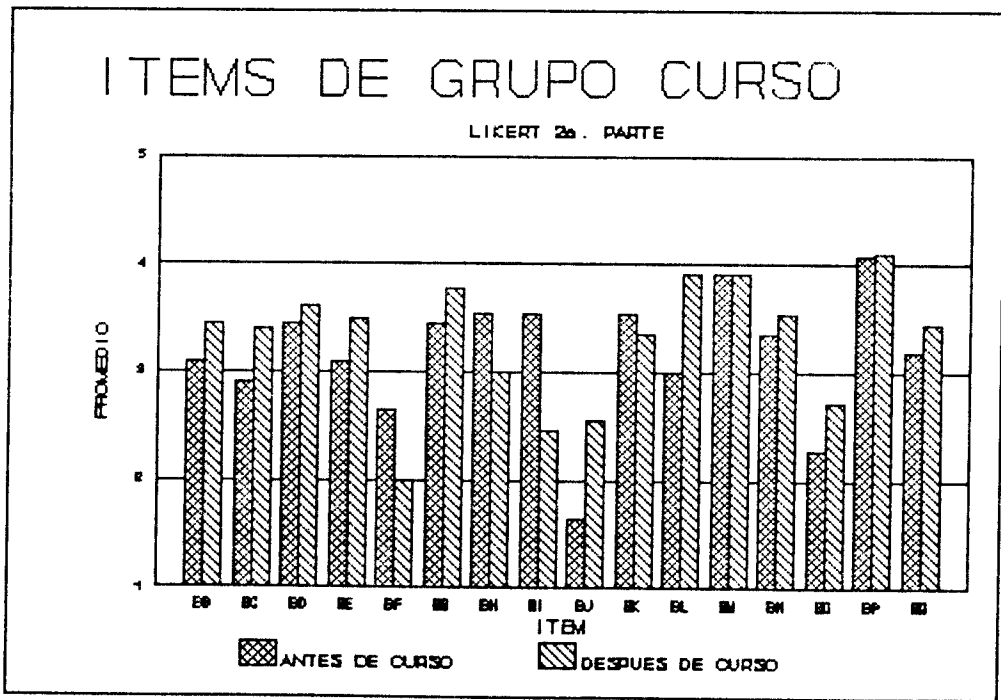
---

ITEM	CONTENIDO
X	EL TRABAJO EN ESTA AREA ES REALMENTE ESTIMULANTE
Y	MUCHOS PARECEN ESTAR PENDIENTES DEL RELOJ PARA DEJAR EL TRABAJO
Z	NO EXISTE MÚCHO ESPIRITU DE GRUPO
AA	EL AMBIENTE ES BASTANTE IMPERSONAL
AB	FRECUENTEMENTE LOS COMPAÑEROS HABLAN ENTRE SI DE SUS PROBLEMAS PERSONALES
AC	AQUI HAY POCOS VOLUNTARIOS PARA HACER ALGO
AD	ES UN ORGULLO TRABAJAR PARA ESTA AREA DEL DIF
AE	LOS CAMBIOS DEL AREA DEPENDEN BASICAMENTE DE UNA MODIFICACION DEL COMPORTAMIENTO DEL JEFE
AF	A MENUDO, LA GENTE CREA PROBLEMAS HABLANDO DE OTROS A SUS ESPALDAS
AG	EL PERSONAL DE ESTE LUGAR SOLO HACE LO QUE LE CORRESPONDE
AH	EL TRABAJO EN ESTE LUGAR SE REALIZA CON GRAN ENTUSIASMO
AI	EL TRABAJO EN ESTA AREA ES MUY INTERESANTE
AJ	LA GENTE SE OCUPA PERSONALMENTE POR LOS DEMAS
AK	LOS EMPLEADOS RARAMENTE PARTICIPAN JUNTOS EN OTRAS ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO
AL	EN GENERAL LA GENTE EXPRESA CON FRANQUEZA LO QUE PIENSA
AM	ES DIFICIL CONSEGUIR QUE EL PERSONAL HAGA UN TRABAJO EXTRAORDINARIO

ITEM	CONTENIDO
BB	MI TRABAJO EN ESTA AREA ES REALMENTE ESTIMULANTE
BC	ESTOY PENDIENTE DEL RELOJ PARA DEJAR EL TRABAJO
BD	NO TENGO MUCHO ESPIRITU DE GRUPO
BE	MI AMBIENTE ES BASTANTE IMPERSONAL
BF	FRECUENTEMENTE HABLO CON MIS COMPAÑEROS DE PROBLEMAS PERSONALES
BG	SOY POCO VOLUNTARIO PARA HACER ALGO
BH	MI ORGULLO ES TRABAJAR PARA ESTA AREA DEL DIF
BI	LOS CAMBIOS DEL AREA PUEDEN DEPENDER DE UNA MODIFICACION DE MI COMPORTAMIENTO
BJ	A MENUDO, LA GENTE CREA PROBLEMAS HABLANDO DE OTROS A SUS ESPALDAS
BK	EN MI TRABAJO SOLO HAGO LO QUE ME CORRESPONDE
BL	MI TRABAJO LO REALIZO CON GRAN ENTUSIASMO
BM	MI TRABAJO EN ESTA AREA ES MUY INTERESANTE
BN	ME PREOCUPO PERSONALMENTE POR LOS DEMAS
BO	RARAMENTE PARTICIPO CON MIS COMPAÑEROS EN OTRAS ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO
BP	EN GENERAL EXPRESO CON FRANQUEZA LO QUE PIENSO
BQ	ES DIFICIL CONSEGUIR QUE HAGA UN TRABAJO EXTRAORDINARIO



Ilustr. 16 Resultados por ítem en la escala.



Ilustr. 17 Resultados por ítem en la escala.

---

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias Galicia, Fernando. Capacitación para la excelencia, ARGUS, México, 1988, 221 pp.
- Carreño H. Fernando. Enfoques y principios teóricos de la Evaluación, TRILLAS, México, 1981 (4a. reimp) 71 pp.
- Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior. Lineamientos Generales para Evaluar la Educación Superior, México, 1990.
- Contreras, Elsa e Isabel Ogalde. Principios de tecnología educativa.
- Departamento de Capacitación DIF. Análisis comparativo. Diario Oficial. Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, 1992.
- DEPARTAMENTO DE TRABAJO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. Guía para el desarrollo de Test., Paidós, B.A., 1975, 90 pp.
- Ghiselli, Edwin E. y Clarence W. Brown, Psicología industrial su aplicación al personal de empresas, Editorial Letras, S.A., México, 492 pp.
- Gronlund, Norman E. Elaboración de tests de aprovechamiento, Trillas, México, 1974, 155 pp.
- Jaccard, Pierre. Psicosociología del Trabajo, Sagitario, Barcelona, 1967, 185 pp.
- Klein, J. Ken y Celia Unterman. Test de aptitud profesional, EDAF, Madrid, 1991, 120 pp. (aprox).
- L. Craig, Robert & Lester R. Bittel. (comp) Manual de entrenamiento y desarrollo de personal, México, DIANA, 1971, 687 pp.
- Montmollin, Germaine de. "El cambio de actitud", en Moscovici, Serge. Psicología social I. Influencia y cambio de actitudes. Individuos y grupos, Paidós, Barcelona, 1985(360 pp), pp.71 a la 113.
- Olea, Ismael. Formación y educación de personal en la empresa, BILBAO, DEUSTO, 1974, 142 pp.
- Padua, Jorge. Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales, Fondo de Cultura Económica, México, 1979, 350 pp.

- 
- Perlman, Daniel y P. Chris Cozby. Psicología social, Nueva Editorial Interamericana, México, 1985, 521 pp.
- Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales, 9a. ed., Plaza y Valdés, México, 1992, 286 pp.
- Saeb Camargo, Norma, Eugenia Moleres Barona y cols. "Plan Integral de Capacitación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social", en Algunos temas de educación de adultos, CENAPRO, año IV, Núm. 4, 1978, 33 pp.
- Saldaña, Harlow Adalberto. Observaciones sobre practicas administrativas en México, INAP-EDOMEX, Toluca, Edo de México. 1974, 168 pp.
- Secretaría de Salubridad y Asistencia. " Acuerdo por el que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y en cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables debe integrarse al Sector Salud", en Diario Oficial, México, martes 21 de diciembre de 1982, pp. 20 a la 24.
- Secretaría de Salubridad y Asistencia. " Decreto que crea un organismo público descentralizado denominado Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez, que tendrá personalidad jurídica y patrimonio propios, con domicilio en esta ciudad.", en Diario Oficial, México, lunes 19 de agosto de 1968, pp. 27 a la 28.
- Selltiz Clarie, et. all. Métodos de investigación en las relaciones sociales, 3a. ed., Rialp, Madrid, 1969, 670 pp.
- Siliceo Aguilar, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal, México, LIMUSA, 1973, 125 pp.
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Manual de Inducción.
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Reglamentos de Capacitación, de Escalafón y de Seguridad e Higiene.
- Stufflebeam, Daniel L. y Anthony J. Shinkfield. Evaluación Sistemática. Guía teórica y práctica, Paidós/M.E.C., Barcelona, 1987, 381 pp.
- Tena Morelos, Adolfo. Aspectos prácticos de la Capacitación y el adiestramiento, México, COPARMEX FONDO EDITORIAL, c1979, 163 pp.



---

Thorndike, Robert L. y Elizabeth P. Hagen. Evaluación y medición en Psicología y Educación, 2a. ed., Trillas, México, 1989, 689 pp.

Villoro, Luis. "El concepto de actitud y el condicionamiento social de las creencias", en Investigación Humanística, UAM, México, Año I, Núm. 1, Otoño de 1985, pp. 15 a la 39.

---

## INDICE

1. ANTECEDENTES . . . . .	1
2. MARCO TEÓRICO . . . . .	5
2.1. CONTEXTO . . . . .	6
2.2. CAPACITACIÓN . . . . .	12
2.3. EVALUACIÓN . . . . .	21
2.4. ACTITUDES . . . . .	24
2.5. TEORÍA DEL JUICIO SOCIAL . . . . .	28
2.6. CAMBIO DE ACTITUD Y COMUNICACIÓN . . . . .	30
3. DESARROLLO . . . . .	32
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA . . . . .	33
3.2. INDICADORES . . . . .	34
3.3. CONTROLES . . . . .	34
3.4. SUJETOS . . . . .	34
3.5. MUESTREO . . . . .	35
3.6. PROCEDIMIENTO . . . . .	36
3.7. INSTRUMENTOS . . . . .	36
3.8. TIPO DE ESTUDIO . . . . .	38
3.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS . . . . .	40
4. CONCLUSIONES . . . . .	57
5. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN . . . . .	62
6. SUGERENCIAS . . . . .	65
ANEXOS . . . . .	68
BIBLIOGRAFÍA . . . . .	98