

870102

# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA DE ADMINISTRACION, CONTABILIDAD Y ECONOMIA

18  
29



TELIS CON  
FALLA DE ORIGEN

DETERMINAR CUALES SON LAS PRINCIPALES VARIABLES  
QUE PUEDEN INFLUIR EN EL APROVECHAMIENTO  
DE LA CAPACITACION, EN LA CATEGORIA DE AUXILIAR  
DE SERVICIOS DE INTENDENCIA

## SEMINARIO DE INVESTIGACION

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A :

**LORENA LOPEZ LUJAN**

GUADALAJARA, JALISCO., DICIEMBRE 1987



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## INDICE

	PAGINA
- OBJETIVO	
- INTRODUCCION	
CAPITULO I: CONCEPTOS GENERALES	1
1.- MARCO TEORICO	1
2.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION	10
CAPITULO II: SITUACION PROBLEMATICA	14
1.- PROBLEMA	15
2.- VARIABLES	16
3.- DEFINICION DE TERMINOS	18
4.- HIPOTESIS	21
CAPITULO III: METODO	22
1.- SUJETOS	23
2.- RECURSOS: Materiales, humanos.	24
3.- PROCEDIMIENTO	25
4.- RESULTADOS	28
5.- ANALISIS DE RESULTADOS	29
6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53

*C A P I T U L O I*

*C O N C E P T O S G E N E R A L E S*

I. - MARCO TEORICO:

Las investigaciones tomadas como base y antecedentes que forman parte del marco teórico conceptual, son las que a continuación se mencionan.

Como primer lugar es necesario mencionar las diferentes definiciones de Administración, tomadas como base para esta investigación:

"La Administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñando para determinar y lograr los objetivos - manifestados, mediante el uso de seres humanos y de otros recursos".

Terry R. George.

Principios de Administración, pág. 20.  
(II).

"La Administración es el desempeño para concebir y lograr los resultados deseados por medio de los esfuerzos de un grupo que consiste en la utilización del trabajo humano y los recursos".

"La Administración es un recurso que usan todos para alcanzar objetivos".

"La Administración es el proceso de hacer que las cosas se realicen a través de otras personas".

"La Administración es un arte que se puede aprender pero no se puede enseñar directamente".

Gribbin James J.

Dirección Administrativa, pág. 19 y 16.  
(2)

"Es la ciencia social compuesta de principios --

técnicos y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer y mantener sistemas relacionados de esfuerzos cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr".

Pinilla Antonio.

Principios de las Relaciones Sociales y Administrativas. pág. 15 (9).

"Es la acción inteligente destinada a poner en movimiento, dirigir y orientar positivamente las interacciones humanas. Poder, mando, dirección, acción, directriz y administración son sinónimas".

Cribbin James J.

Dirección Administrativa. pág. 16 (2)

Las definiciones que se mencionan anteriormente fueron de gran utilidad para adentrarse en forma definitiva en el tema principal de esta investigación, la capacitación, del cual se darán definiciones de diferentes autores a continuación:

"La Capacitación incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, - sobre todo en aspectos técnicos del trabajo. Se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general".

Silicio Alfonso.

Capacitación y Desarrollo de Personal.

pág. 19 (10).

"Es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlos para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal".

García Sainz Ricardo.

Contrato Colectivo de Trabajo IMSS.

pág. 305 (5)

"La Capacitación forma parte del entrenamiento. Es una adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico, científico y administrativo".

Mendoza Núñez Alejandro.

Manual para Determinar Necesidades de Capacitación. pág. 38 (7).

"Es la adquisición de conocimientos y mejoramiento de aptitudes, capacidades y entrenamiento así como condiciones naturales de una persona como el desarrollo de -- sus creencias y valores que forma parte de su comportamiento.

Wilburg Jiménez Castro.

Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa. pág. 20 (12).

En los últimos años se han realizado diversas investigaciones con respecto a la Capacitación. Una de ellas fue realizada en una Institución Gubernamental Descentralizada con fines de Servicio, teniendo como objetivo: elaborar un programa de Capacitación en base a necesidades encubiertas y discriminadas mediante un análisis de la situación particular de los trabajadores.

En esta investigación se tomaron 6 categorías diferentes como total de la muestra, pero es la categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia la que interesa pues que es la misma categoría que se tomó para la presente investigación.

Las conclusiones generales de la categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia fueron:

- No cuentan con conocimientos considerados por los criterios de la investigación, como suficientes para desempeñar sus labores.
- Sobrepasan el 60% de los conocimientos evaluados.
- Poseen suficientes conocimientos en las áreas de limpieza, de mobiliario y medidas preventivas.
- Las áreas en que cuentan con mayor deficiencia de conocimientos son: clasificación de basura, pisos y áreas médicas, lavado y sacudido de puertas, paredes, plafonas y limpieza de pisos.

Los documentos que se tomaron anteriormente tuvieron como objetivo: proporcionar a los trabajadores los conocimientos teóricos prácticos indispensables y necesarios para desempeñar sus funciones de acuerdo a los procedimientos, funciones y responsabilidades normales por la categoría correspondientes.

Documentos e Investigaciones realizadas por estudiantes de la carrera de Lic. en Administración, así como de una Institución Descentralizada. (3)

Otro documento que forma parte del marco teórico conceptual en un boletín de Capacitación y Desarrollo -- que tiene por nombre: Manual de Procedimientos para la Capacitación y el Desarrollo; elaborado por la Institución mencionada anteriormente y lugar donde se lleva a cabo esta investigación,

Los objetivos principales del Boletín mencionados son los siguientes:



- *Facilitar el cumplimiento de la obligación institucional de capacitar a sus trabajadores en sus términos - reglamentados.*
- *Obtener de los niveles directivos mayor participación en las acciones de capacitación y desarrollo de todo el personal.*
- *Aprovechar la infraestructura existente en las áreas operativas, para impulsar y mejorar las acciones de - capacitación y desarrollo del personal.*
- *Establecer mecanismos de coordinación que permitan -- que la capacitación y el desarrollo de personal se -- realice de manera eficiente y racional.*

*La finalidad de este documento es la de señalar - los lineamientos para la constitución, organización y - funcionamiento de comités de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos.*

(3)

*Otro documento se ha tomado en cuenta fue elaborado por estudiantes de Administración de la Universidad Autónoma de Guadalajara, conteniendo principalmente lo siguiente:*

*El objetivo de un centro de educación en la empresa podría entenderse de la siguiente manera:*

*Para que el objetivo general de una empresa se logre es necesario la función de educación y capacitación que colabora aportando un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien - sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades de la empresa.*

Por lo anterior la capacitación es la función -- educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades.

(3)

La Capacitación y el Adiestramiento como Factor Importante en el Desarrollo de la Empresa Mexicana, -- fué el tema presentado para obtener el título de Licenciado en Administración del cual se tomó la siguiente información:

La mayor preparación o educación de la persona le permite entender mejor lo que se indica, lo cual facilita más el aprendizaje.

La Capacitación y el Adiestramiento no es un proyecto a realizar, es una realidad y se está llevando a cabo en forma constante en la mayoría de las empresas.

Las empresas modernas mexicanas están llevando a cabo la capacitación obligatoria de sus trabajadores -- lo cual indica una mayor superación personal y empresarial.

Por increíble que parezca esto, muchas veces el propio trabajador es el que se niega a capacitarse o -- adiestrarse, consecuencia de una deficiente motivación por parte de la empresa hacia el trabajador.

En otras ocasiones el motivo es político, afecta a la empresa; se debe buscar lo que causa realmente la frustración o conflicto en el individuo.

(3)

Otros conceptos que se maneja constantemente a -- lo largo de esta investigación es la actitud, la cual

se define a continuación:

- Predisposiciones del individuo tiene.
- Predisposiciones motrices y mentales a una acción.
- Acción voluntaria y consciente.
- Es la respuesta del individuo da a los estímulos medio ambiente.

Las actitudes están compuestas por 3 elementos:

**Cognositivo:** Se refiere al conjunto de creencias, valores que tenemos de un objeto, o en otras palabras se refiere al conocimiento que tenemos de un objeto en forma directa o indirecta.

**Objeto:** Todo objeto que funge como estímulo, ya sea cosa, animal o personal.

**Afectivo:** Es la relación sentimental que existe entre el objeto y la persona.

**Conductual:** Son las tendencias a actuar o reaccionar en forma verbal y no verbal hacia un objeto.

Las actitudes se clasifican por su valor de la siguiente manera:

- Positivas o de aceptación.
- Negativas o de rechazo.
- Neutras o de indiferencia.

Factores que influyen en las Actitudes:

- Sociales: clase social, valores, normas.
- Personal: sensibilidad, temperamento, inteligencia.
- Familiar: costumbres, relaciones padres-hijos, etc.

**Modificación de la Actitud:** Cambio personal o temporal en las actitudes debido a que existe en alguno de los 3 componentes una modificación.

*Cambio de Actitud: Este es radical en los 3 componentes.*

*Frank A. Geldard.*

*Fundamentos de Psicología. pág. 28.*

*(4)*

*Una investigación también realizada en la Institución donde se lleva a cabo la presente investigación, - habla sobre la determinación de las actitudes descritas en el perfil del trabajador, no son efectuadas por los trabajadores.*

*A partir del perfil del trabajador que emplea múltiples áreas de responsabilidad se elaboró un cuestionario de 33 reactivos. La muestra fué de 145 trabajadores de Auxiliar de Servicios de Intendencia.*

*Las afirmaciones generales fueron:*

*- Los trabajadores expresaron actitudes inadecuadas en lo siguiente:*

- a) Poco respeto al instructivo de operación y normas de trabajo.*
- b) Desinterés por actualizar sus conocimientos técnicos.*
- c) Deficiente iniciativa para mejorar los procedimientos de trabajo.*
- d) Poco interés por conocer su área y cuidado en su -- trabajo.*
- e) Respeto y cooperación deficientes con compañeros, - jefe y el propio Instituto.*
- f) Poca ética laboral en aspectos de errores, beneficios personales, información y recursos del Instituto.*
- g) Trato al público deficiente.*

*- Además, no muestran interés por permanecer en sus -- áreas de trabajo.*

*(3)*

Un libro muy importante que forma parte del marco teórico conceptual, tiene por nombre "ACTITUDES ANTE EL TRABAJO". A continuación se darán las siguientes cifras:

1.- Buenos ingresos	7 1.1
2.- Tener compañeros agradables	58.2
3.- Seguridad en el empleo	57.7
4.- Responsabilidad	52.0
5.- Que el trabajo sea útil para la sociedad	51.8
6.- Que el trabajo se adapte a las capacidades de los sujetos	51.8
7.- Que ofrezca oportunidades de ascenso.	
8.- Que ofrezca oportunidades de lograr algo	47.6
9.- Que ofrezca oportunidades de tratar a otros	47.1
10.- Que el trabajo sea interesante	44.1
11.- Buen horario	43.0
12.- Que sea un trabajo bien considerado	38.0
13.- Que haya lugar para la iniciativa privada	36.0
14.- Que el trabajo pueda realizarse sin demasiada presión	33.7
15.- Vacaciones amplias	27.2

Como se puede ver, los factores económicos se encuentran entre los valores en los tres primeros lugares, en tanto que aquellos relacionados con la comodidad del trabajador, se encuentran en aquellos que ocupan los cuatro últimos lugares, según las frecuencias de personas que consideran este factor como importante.

Muñoz Izquierdo Carlos.

Actitudes Ante el Trabajo. pág. 60 (8)

## 2.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION:

Para una mejor y mayor comprensión de esta investigación es necesario conocer el término de Administración.

Se puede decir que existen diferentes puntos de vista en lo referente al término de Administración, dependiendo del marco teórico conceptual del autor; en lo referente a este caso la definiremos como:

"El proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, y controlar, desempeñando para de terminar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de seres humanos y otros recursos. La Administración es para las personas y se da por medio de ellas siendo estas el recurso más importante con que cuenta".

Terry George R.

Principios de Administración, pág. 20(II)

Nos enfocaremos principalmente en la "Dirección" paso del proceso administrativo que consiste en llevar a cabo la capacitación.

El principal objetivo de la capacitación es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo, se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante. Se puede definir como "La acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal".

Garola Sainz Ricardo.

Contrato Colectivo de Trabajo. pág. 350

Debido a los tiempos tan difíciles en que vivimos, es necesario que toda empresa conozca el papel tan importante que juega la capacitación dentro de éste, no sólo por el incremento a que conduce en la productividad, sino también para el logro de los objetivos en pleno.

"La Capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén las futuras".

Otro papel de suma importancia que hace la capacitación dentro de una empresa, es la reducción de -- costos y gastos innecesarios.

La capacitación ha llegado a tener tal importancia que se ha convertido en un requisito legal que toda importancia, que se ha convertido en un requisito legal que toda empresa esta obligada a cumplir.

La Ley Federal de Trabajo en su artículo 132 -- fracción XV nos dice: haciendo referencia a la empresa: "Organizar permanentemente o periódicamente cursos o enseñanzas de capacitación profesional, o de -- adiestramiento para sus trabajadores, informando a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social a las Autoridades de los Estados y Territorios y el D.F."

Ley Federal de Trabajo (6).

Las autoridades del trabajo vigilarán la ejecución de los recursos de enseñanza.

"En la fracción XIII del apartado "A" del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados -

Unidos Mexicanos y el capítulo III Bis de la Ley Federal del Trabajo, así como el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del Contrato Colectivo del Trabajo, se mencionan los lineamientos para que los trabajadores reoiban capacitación y adiestramiento del Contrato de Trabajo, así como para que al término de la misma le sean expedido el documento que ampara dicha capacitación".

Constitución Política de los Estados

Unidos Mexicanos. (I).

Ley Federal de Trabajo. (6).

Se puede concluir sin lugar a dudas que la capacitación es un recurso importantísimo dentro de la empresa, para obtener mayores ingresos y para lograr mejores condiciones de vida así como oportunidades para que la empresa al igual que los trabajadores se beneficien de ésta; contribuyendo de esta manera a lograr una mejor - sociedad.

La Institución Gubernamental Descentralizada, lugar donde se realiza la presente investigación, fundada en 1947, con el fin de servicio, no queda exenta de las obligaciones legales ya mencionadas, esta debido a su gran tamaño se caracteriza por su estructura burocrática.

Se puede decir que las grandes Instituciones y en este caso la Institución a investigar, demandan un aumento en la burocracia y esto a su vez de una gran concentración en los mandos superiores, dejando a las masas a una mínima participación en la toma de decisiones, ejerciendo un fuerte liderazgo, que lucha por mantenerse en el poder y con intereses y fines particulares separados de las masas.



Como se puede observar, la burocracia constituye un gran problema para llevar a cabo de una manera eficiente los fines de servicio que persigue la Institución.

La Dirección General de Capacitación y Adiestramiento de la Institución a investigar se comprometió el 25 de Julio de 1986, por medio del Jefe de Servicios de Desarrollo de Recursos Humanos, a dar capacitación en un lapso no mayor de cuatro años a todo el personal del Instituto.

La Jefatura de Servicios de Desarrollo de Recursos Humanos, establecida como parte de la Subordinación General Administrativa, ha diseñado ocho programas que operarán en el marco de la estructura de normatividad de capacitación y desarrollo.

Para la realización de esta investigación se tomó la Categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia de un hospital de la Institución a investigar, turno matutino en donde se reflejan una serie de conductas problemáticas tales como: ausentismo, mal trato al derechohabiente, sustracciones indebidas, tortugismo, etc. Teniendo estas actitudes negativas una relación muy alta con la forma como se estructura la organización.

Debido a los servicios de esta institución ofrece es necesario que la capacitación se de y sea aceptada por sus trabajadores de una manera que refuerce así el carácter social, ofreciendo un mejor servicio al derechohabiente.

**C A P I T U L O    I I :  
SITUACION PROBLEMATICA**

**I. - PROBLEMA:**

*¿Qué tanto influyen los factores personales en -- instituciones, para que los trabajadores de la Categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia del Hospital de la Institución a investigar, turno matutino, no asistan a los cursos de capacitación?*

## 2.- VARIABLES:

Las variables que se tomaron en cuenta para llevar a cabo esta investigación son las siguientes:

### - Variable Dependiente:

Asistencia a los cursos de capacitación.

### - Variable Independiente:

Factores Personales.

Factores Institucionales.

Las variables independientes para este caso, se expresaron a nivel de categorías.

## FACTORES PERSONALES

- 1.- Tipo de contratación.
  - 2.- Insatisfacción por el trabajo.
  - 3.- Participación que se le permita en la toma de decisiones.
  - 4.- Seguridad en el empleo.
  - 5.- Experiencia previa sobre la capacitación.
  - 6.- Antigüedad.
  - 7.- Edad.
  - 8.- Sexo.
  - 9.- Escolaridad.
  - 10.- Preferencia por cierto tipo de cursos de capacitación.
- II.- Incentivos motivacionales.

**FACTORES INSTITUCIONALES**

- 1.- *Contenido de los cursos.*
- 2.- *Dominio del tema de los instructores y expresión de los mismos.*
- 3.- *Material que se proporciona.*
- 4.- *Capacitación - Incentivos:*
  - a) *Promoción.*
  - b) *Escalafón.*
  - c) *Reconocimientos: formal, económico.*
- 5.- *Tipo de liderazgo.*
- 6.- *Tipo de apoyo que ofrece el sindicato.*
- 7.- *Sueldo.*

### 3.- DEFINICION DE TERMINOS:

#### 1.- AUXILIAR DE SERVICIOS DE INTENDENCIA:

Es la categoría que se toma en cuenta para la realización de esta investigación.

Sus actividades a realizar son:

Sacudir, barrer, trapear, fregar, lavar, enoerar, y/o desinfectar: mobiliario, equipo y accesorios de oficina y/o médicos, alfombras, pisos, vestíbulos, corredores, muros, cancelas, persianas, elevadores, puertas, columnas, ventanas interiores, cortinas, montacargas y baños. Prepara y aplica soluciones de detergentes, desinfectantes y para enoerar. Recoge ropa, carga y descarga, la cuenta y la selecciona por tipos, y en su caso la separa según su estado. La deposita en los mecanismos de alimentación de las máquinas lavadoras y secadoras no industriales.

Opera las máquinas lavadoras no industriales de acuerdo a los procesos de lavado y secado establecidos por el Instituto, incluido el aprovisionamiento de las sustancias removedoras, detergentes activantes, blanqueadores y aderezos, en cantidades y formas de cada máquina. Transporta ropa, plancha, retoca y dobla ropa. Acomoda ropa para entrega, asigna y controla dotaciones individuales y colectivas de ropa. Recoge ropa, clasifica y registra.

Traslada enfermos o cadáveres en camillas, camas de mano o manualmente en ambulancias o dispositivos hospitalarios. Carga y descarga, acarrea, reparte y entre-

ga artículos de los almacenes a las distintas unidades médicas o dependencias, pudiendo salir para este efecto de su centro de trabajo. Traslado de muebles y equipo - de oficinas y hospitalarios, acomodo y reacomodo de los mismos, controla la entrada y salida de personas, vehiculos, objetos y materiales en forma que el Instituto - los establezca, capta y reporta desperfectos de instalaciones físicas, hidráulicas, sanitarias y eléctricas.

Los movimientos escalafonarios de esta categoría son -- los siguientes:

1ra Categoría: Auxiliar de Servicios de Intendencia.

2da Categoría: Ayudante de Servicios de Intendencia.

3ra Categoría: Oficial de Servicios de Intendencia.

Los requisitos para esta categoría son los que a continuación se mencionan:

- 1.- Certificado de Instrucción Primaria.
- 2.- Conocimiento de la organización y su funcionamiento.
- 3.- Comprobación de buenos antecedentes.
- 4.- Condiciones físicas normales.
- 5.- Edad de 16 a 30 años.
- 6.- Haber tomado el curso de capacitación de ingreso.

Las relaciones de mando son las que a continuación se describen:

- 1.- Dirección del jefe de la delegación.
- 2.- Directas del Director o Jefe de la Unidad.
- 3.- Directas del responsable de servicios.
- 4.- Indirectas del Instituto, siempre a través del Jefe de la Dependencia o de la persona asignada al efecto.

Los movimientos escalafonarios son los que se mencionan a continuación:

- 1.- Por antigüedad a la categoría inmediata superior.
- 2.- Por prueba de oposición o concurso.
- 3.- Por prueba práctica.
- 4.- Por examen o cualquier categoría de otra rama.

2.- Cursos de capacitación:

Conjunto de actividades de enseñanza-aprendizaje para la adquisición o actualización de las habilidades, conocimientos y desarrollo relativos a un puesto de trabajo, cuya reunión conforma un programa de capacitación y adiestramiento.

3.- Asistencia a los cursos de capacitación:

Presencia física del trabajador a los cursos de capacitación.



## 4.- HIPOTESIS:

- 1.-  $H_1$  Los factores personales son los que más afectan, para que los trabajadores de la categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia, turno matutino, del Hospital de la Institución a investigar, no asistan a los cursos de capacitación que se ofrecen, dentro de la Institución.

$H_0$  No son los factores personales, los que más afectan para que los trabajadores de la categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia, turno matutino, del Hospital de la Institución a investigar no asistan a los cursos de capacitación que se ofrecen dentro de la Institución.

- 2.-  $H_1$  Los factores institucionales son los que más afectan, para que los trabajadores de la categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia, turno matutino, del Hospital de la Institución a investigar, no asistan a los cursos de capacitación que se ofrecen dentro de la Institución.

$H_0$  No son los factores institucionales los que más afectan para que los trabajadores de la categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia, turno matutino, del Hospital de la Institución a investigar, no asistan a los cursos de capacitación que se ofrecen, dentro de la Institución.

CAPITULO III  
METODO

**I. - SUJETOS.**

*Se tomarán como sujetos, a los trabajadores de la categoría de Auxiliar de Servicios de Intendencia, turno matutino, del Hospital de la Institución Gubernamental -- Descentralizada, con fines de servicio, con un horario de 6.5 y 8 hrs. al día, con una contratación de tipo eventual y base.*

**2.- RECURSOS:**

**HUMANOS:** Serán las personas necesarias que participarán en la elaboración de la investigación.

- El investigador.
- El asesor.
- 2 encuestadores.
- Secretaria.

**MATERIALES:**

- Máquina de escribir.
- Sistema de reproducción.
- Material de papelería.

### 3.- PROCEDIMIENTO:

Para la realización de la presente investigación, es necesario seguir un procedimiento que indique paso a paso la secuencia a seguir de una manera lógica y clara, esto se hace con el propósito de tener un mejor entendimiento de lo que se pretende hacer.

Como primer paso a seguir, es la búsqueda de un instrumento útil que de a conocer de una manera más clara y profunda las diferentes variables expuestas con anterioridad.

Se considera que el instrumento más eficaz para captar la información que se requiere es la entrevista, la cual será elaborada tomando en cuenta cada una de las variables que se desean investigar.

Para diseñar la entrevista, fue necesario decidir qué tipo de pregunta se utilizaría y resultó conveniente utilizar preguntas de tipo cerrado y en rangos preferentemente y en caso de que la variable lo requiera serán preguntas de tipo abierto.

Una vez elaborado el diseño de la entrevista, será sometido a juicio de varias personas conocedoras del tema con el propósito de corregir y mejorar lo que se crea conveniente. Ya terminado y corregido se llevará a cabo una aplicación piloto que será tomada de la muestra, tomando a 10 trabajadores. En base a dichas aplicaciones se realizarán los ajustes necesarios con el fin de obtener el diseño de la entrevista definitiva.

Para la aplicación de la entrevista es necesaria la participación como entrevistadores de dos personas, los

cuales serán prestadores de Servicio Social, de la Institución a investigar, estudiantes de la Licenciatura en Administración. Para lograr mejores resultados en las entrevistas, se les proporcionará toda la información y objetivos de la investigación, el diseño de la entrevista, la forma en que será contestado y sobre todo la manera en que deben de tratarse los sujetos al inicio, durante y al término de la entrevista. Para asegurarse de que los posibles entrevistadores conocen realmente lo que se debe hacer, realizarán 3 entrevistas previas cada uno; si por algún motivo una de estas personas no resulta apta para entrevistar, se buscará a otro prestador de Servicio Social, se compruebe su capacidad para entrevistar adecuadamente.

Una vez que se tengan los instrumentos y recursos necesarios, se realizarán las entrevistas, como a continuación se sugiera. Las entrevistas serán realizadas individualmente con el propósito de que no exista influencia o presión al contestar las preguntas de un trabajador a otro.

Un punto muy importante a considerar es el ambiente físico en el cual se desarrollará la entrevista. Aunque una entrevista puede llevarse a cabo casi en cualquier parte, en este caso se considera necesario y preferible, una habitación, con dos sillones igualmente cómodos muy cerca uno de otro, a un ángulo de 90 grados, una pequeña mesa la cual servirá para colocar el papeleo.

Para lograr que las entrevistas se lleven a cabo de esta manera se acudirán al Jefe de Personal, a que autorice al lugar necesario, de no ser posible encontrar la habitación ideal, se buscará lo más cercano a lo que se desea.

Se estima conveniente que las entrevistas sean realizadas dentro de las horas de trabajo.

*Se estima conveniente que las entrevistas sean realizadas dentro de las horas de trabajo.*

*Las condiciones internas que de alguna manera puedan influir en el éxito o fracaso de la entrevista son: el respeto y la confianza que se le da al entrevistado desde el inicio de la entrevista, considerando que de esta manera -- los sujetos puedan manifestar con más libertad la información que se desea captar. No hay que olvidar que el entrevistado merece y necesita respeto que debe infundirle el entrevistador.*

*Las condiciones externas, ya sean interrupciones o interferencias, deben ser evitadas puesto que son demasiado molestas.*

*La información que resulte de las entrevistas será sometida a un análisis en el cual se pretende identificar las variables principales que afectan a la capacitación.*

DISEÑO DE LA ENTREVISTA

- 1.- EDAD: \_\_\_\_\_
- 2.- SEXO: Masculino \_\_\_\_\_  
Femenino \_\_\_\_\_
- 3.- TIPO DE CONTRATACION:  
01 Confianza: \_\_\_\_\_  
02 Base: \_\_\_\_\_  
03 Eventual: \_\_\_\_\_
- 4.- ANTIGUEDAD RECONOCIDA:  
Años: \_\_\_\_\_  
Quincenas: \_\_\_\_\_
- 5.- ESCOLARIDAD: (Estudios terminados)  
Primaria: \_\_\_\_\_  
Secundaria: \_\_\_\_\_  
Preparatoria: \_\_\_\_\_  
Técnico \_\_\_\_\_ señale cuál \_\_\_\_\_  
Profesional \_\_\_\_\_ señale cuál \_\_\_\_\_  
Otra \_\_\_\_\_ señale cuál \_\_\_\_\_
- 6.- ¿ QUE ES LO QUE MAS LE AGRADA DE SU TRABAJO? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 7.- ¿ QUE ES LO QUE MAS LE MOLESTA DE SU TRABAJO? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 8.- ¿ SE SIENTE SATISFECHO CON SU TRABAJO? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 9.- CUANDO TOMA ALGUNA DECISION SU JEFE EN LO REFERENTE A SU TRABAJO ¿PARTICIPA USTED EN ELLA?  
Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_  
¿POR QUE? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 10.- ¿COMO SON LAS RELACIONES CON SU JEFE? DESCRIBA: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



11.- ¿CUANTOS Y CUALES CURSOS DE CAPACITACION HA TOMADO DESDE QUE TRABAJA EN EL INSTITUTO? \_\_\_\_\_

12.- SI USTED ACUDIO YA A LOS CURSOS DE CAPACITACION, ¿LE PARECE QUE SON LO QUE REALMENTE REQUIERE PARA SUS LABORES COTIDIANAS?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿POR QUE \_\_\_\_\_

13.- ¿QUE TIPO DE CURSOS DE CAPACITACION LE AGRADARIA QUE IMPARTIERA EL INSTITUTO? \_\_\_\_\_

14.- ¿ACEPTA EL INSTITUTO SUGERENCIA SOBRE LOS CURSOS DE CAPACITACION QUE USTED DESEA?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿POR QUE \_\_\_\_\_

15.- ¿CONSIDERA USTED NECESARIO QUE EN CADA CURSO DE CAPACITACION TOMADO, SE LE OTORGARA A LOS PARTICIPANTES UN RECONOCIMIENTO DE TIPO:

FORMAL (Diploma, constancia, etc.) \_\_\_\_\_

ECONOMICO \_\_\_\_\_

DE NINGUNO \_\_\_\_\_

¿POR QUE \_\_\_\_\_

16.- ¿CUANDO HA TOMADO ALGUN CURSO DE CAPACITACION, QUE RECONOCIMIENTO SE LE OTORGO?

FORMAL (Diploma, constancia, etc.) \_\_\_\_\_

ECONOMICO \_\_\_\_\_

NINGUNO \_\_\_\_\_

17.- ¿CUANTOS CURSOS DE CAPACITACION HA TOMADO USTED, DESPUES DE HABER RECIBIDO ALGUN RECONOCIMIENTO? \_\_\_\_\_

18.- ¿SON VALIDOS Y/O SE TOMAN EN CUENTA, LOS CURSOS TOMADOS DE CAPACITACION PARA LOGRAR UN ASCENSO DENTRO DE LA INSTITUCION?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

DE TIPO: \_\_\_\_\_

19.- ¿QUE ES LO QUE HA CONSEGUIDO DE ASCENSO POR HABER TOMADO LOS CURSOS DE CAPACITACION? \_\_\_\_\_

20.- ¿CONSIDERA USTED QUE EL CONTENIDO DE LOS CURSOS DE CAPACITACION SON LOS MAS ADECUADOS?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

¿POR QUE? \_\_\_\_\_

21.- ¿LOS INSTRUCTORES QUE IMPARTEN LOS CURSOS, DOMINAN EL TEMA Y SE EXPRESAN DE UNA MANERA CLARA?

Dominación del tema:

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Clara expresión:

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

22.- ¿EL TIPO DE MATERIAL QUE SE UTILIZA EN LOS CURSOS, ES EL MAS ADECUADO Y SE ENCUENTRA EN BUENAS CONDICIONES PARA LA IMPARTICION DE ESTOS?

Material adecuado:

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

Buenas Condiciones

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

23.- ¿DE QUE MANERA LA INSTITUCION LO MOTIVA PARA TOMAR -- LOS CURSOS DE CAPACITACION? \_\_\_\_\_

- 24.- UNA VEZ QUE SE CUENTA CON EL TIPO DE CONTRATACION BASE (02), ¿CREE USTED NECESARIO SEGUIR CAPACITANDOSE PARA UN MISMO PUESTO?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿POR QUE? \_\_\_\_\_

- 25.- ¿ACUDE USTED AL SINDICATO CUANDO TIENE ALGUN PROBLEMA RELACIONADO CON LOS CURSOS DE CAPACITACION?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿POR QUE? \_\_\_\_\_

- 26.- ¿EL SINDICATO PARTICIPA Y APOYA EN LOS PROBLEMAS QUE SURGEN DE LOS CURSOS DE CAPACITACION?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿DE QUE MANERA? \_\_\_\_\_

- 27.- ¿CUAL ES LA SENSACION QUE USTED EXPERIMENTA, CUANDO LOS GRANDES MANDOS TONAN LAS DECISIONES REFERENTES A SU TRABAJO SIN TOMARLO EN CUENTA?

Indiferencia \_\_\_\_\_

Satisfacción \_\_\_\_\_

Insatisfacción \_\_\_\_\_

Oprimido \_\_\_\_\_

Otra \_\_\_\_\_

- 28.- ¿CONSIDERA USTED QUE EL SUELDO ES UN FACTOR QUE INFLUYA EN EL RECHAZO O ACEPTACION DE LOS CURSOS DE CAPACITACION?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

¿POR QUE? \_\_\_\_\_

## 4.- RESULTADOS

## FACTORES PERSONALES

## 1.- TIPO DE CONTRATACION:

- Confianza 01 = 0
- De Base 02 = 54
- Eventual 08 = 6

## 2.- INSATISFACCION POR EL TRABAJO:

- Trabajadores satisfechos por su trabajo = 19
- Trabajadores insatisfechos por su trabajo = 41

## ASPECTOS QUE MAS AGRADAN DEL TRABAJO:

- Rutina = 18
- Servir a las personas = 18
- Ambiente de Trabajo = 8
- La poca responsabilidad = 4
- Experiencia personal = 2
- Desarrollo profesional = 2

## ASPECTOS QUE MAS MOLESTAN DEL TRABAJO:

- Limpiar baños = 20
- Rechazo de categorias superiores = 6
- Falta de coordinaci3n al trabajar = 6
- Trabajos pesados = 6
- Favoritismo por parte de los jefes = 4
- Indiferencia entre compa1eros = 4
- Falta de becas para estudiar = 2
- Falta de materiales de aseo = 2
- La contaminaci3n de trabajo = 2
- Cambios constantes = 2
- Irresponsabilidad de compa1eros = 2
- Falta de reconocimiento = 2
- Los coordinadores de trabajo = 2

3.- PARTICIPACION QUE SE LE PERMITA EN LA TOMA DE DECISIONES:

- Número de personas que participa al tomar decisiones referentes a su trabajo = 22

- Número de personas que no participan al tomar decisiones referentes a su trabajo = 38

RAZON POR LA CUAL PARTICIPA EN LA TOMA DE DECISIONES:

- La institución se lo permite y lo alienta = 22

RAZONES POR LAS CUALES NO PARTICIPA EN LA TOMA DE DECISIONES:

- Únicamente reciben imposiciones de órdenes = 24

- No toman en cuenta su opinión = 12

- Por ser eventual = 2

4.- SEGURIDAD EN EL EMPLEO:

- Personas que quieren seguir capacitándose para un mismo puesto una vez que cuentan con el tipo de contratación base = 14

- Personas que no quieren seguir capacitándose para un mismo puesto, una vez que cuentan con el tipo de contratación base = 46

RAZONES POR LAS CUALES NECESITAN LA CAPACITACION

- Para conocer algo nuevo = 4

- Para actualizarse = 5

- Para trabajar mejor = 5

RAZON POR LA CUAL LOS TRABAJADORES NO QUIEREN SEGUIR CAPACITANDOSE:

- Consideran que no es necesario puesto que conocen perfectamente su trabajo.

5.- EXPERIENCIA PREVIA SOBRE LA CAPACITACION:

- Número de personas que considera que los cur  
sos de capacitación que han recibido son ade  
cuados. = 10

## 5.- EXPERIENCIA PREVIA SOBRE LA CAPACITACION:

- Número de personas que considera que los cursos de capacitación que han recibido son adecuados = 10
- Número de personas que considera que los cursos de capacitación que han recibido son inadecuados = 30
- Número de personas que no ha recibido capacitación y por lo tanto no puedo opinar = 20

## RAZON POR LA CUAL LOS CURSOS DE CAPACITACION SE CONSIDERAN ADECUADOS:

- Por ser completos y bien estructurados = 10

## RAZON POR LAS CUALES LOS CURSOS DE CAPACITACION SE CONSIDERAN INADECUADOS:

- Por que no se relacionan con el trabajo cotidiano. = 28
- Por ser estos una pérdida de tiempo = 2

## 6.- ANTIGUEDAD:

<i>i</i>	<i>f</i>
0 - 4	20
5 - 9	26
10 - 14	12
15 - 19	0
20 - 24	2

## 7.- EDAD

<i>i</i>	<i>f</i>
18 - 22	8
23 - 27	14
28 - 32	24
33 - 37	8
38 - 42	4
43 - 47	2

Mo = 29 y 32

## 8.- SEXO

MASCULINO	= 26
FEMENINO	= 34

## 9.- ESCOLARIDAD.

PRIMARIA	= 10
SECUNDARIA	= 22
PREPARATORIA	= 4
TECNICO	= 22
PROFESIONAL	= 1

## 10.- PREFERENCIA POR CIERTO TIPO DE CURSOS DE CAPACITACION.

- Relaciones Humanas	= 16
- No tiene preferencia	= 10
- Conocimientos generales	= 8
- Asistente médico	= 6
- Para médico	= 6
- Seguridad o higiene	= 6
- Información sobre el SIDA	= 4
- Primeros auxilios	= 4
- Categorías superiores	= 4
- Ayudante de intendencia	= 2
- Aspectos legales	= 2
- Camillería	= 2
- Saneamiento ambiental	= 2
- Adiestramiento de laboratorio	= 2

ACEPTACION DE SUGERENCIAS POR PARTE DEL INSTITUTO SO  
BRE LOS CURSOS DE CAPACITACION

- Número de trabajadores que opina que el instituto acepta sugerencias	= 12
- Número de trabajadores que opina que el instituto no acepta en ningún momento - sus sugerencias	= 48

## RAZONES POR LAS CUALES EL INSTITUTO NO ACEPTA SUGERENCIAS

- No las toman en cuenta	= 20
- No han pedido cursos por falta de información	= 12
- No sabe si la institución acepta sugerencias.	= 4

## 11.- INCENTIVOS MOTIVACIONALES.

- Número de trabajadores que recibe motivación	= 10
--	------



- Número de trabajadores que no recibe motiva  
ción. = 50

**MANERA QUE LA INSTITUCION MOTIVA A SUS TRABAJA  
DORES.**

- Por medio de pláticas sobre la utilidad de  
los cursos = 8
- Económicamente = 2

## FACTORES INSTITUCIONALES

## 1.- CONTENIDO DE LOS CURSOS.

- Número de personas que opinó que el conte  
nido de los cursos de capacitación es el  
más adecuado. = 18
- Número de personas que opinó que el con  
tenido de los cursos de capacitación es  
incompleto. = 22
- Número de personas que no pudieron opinar  
sobre los cursos de capacitación por no  
haber asistido = 20

RAZONES POR LAS CUALES SE CONSIDERAN LOS CURSOS DE  
CAPACITACION INADECUADOS

- Por no ser funcionales = 12
- Ser incompletos = 10

## 2.- DOMINIO DEL TEMA DE LOS INSTRUCTORES.

- Número de personas que opinó que los ins  
tructores dominan el tema = 14
- Número de personas que opinó que los ins  
tructores no tienen un dominio sobre el  
tema = 26
- Número de personas que no pudo opinar so  
bre los instructores por no haber asisti  
do a los cursos de capacitación = 20

## CLARA EXPRESION DE LOS INSTRUCTORES

- Número de personas que opinó que los ins  
tructores tienen una clara expresión al  
hablar sobre el tema a exponer = 10
- Número de personas que opinó que los ins  
tructores no tienen una clara expresión  
al exponer un tema = 30

- Número de personas que no pudo opinar sobre los instructores por no haber asistido a los cursos de capacitación = 20

### 3.- MATERIAL QUE SE PROPORCIONA: MATERIAL ADECUADO

- Número de personas que opinó que el material es el más adecuado = 32
- Número de personas que opinó que el material es inadecuado = 8
- Número de personas que no pudo opinar sobre el material por no haber asistido a los cursos de capacitación = 20

### BUENAS CONDICIONES

- Número de personas que opinó que el material de los cursos estaba en buenas condiciones = 32
- Número de personas que opinó que el material de los cursos no estaba en buenas condiciones = 8
- Número de personas que no pudo opinar sobre las condiciones de los cursos, por no haber asistido a ellos = 20

### 4.- CAPACITACION - INCENTIVOS.

- Número de trabajadores que considera necesario un reconocimiento formal = 38
- Número de trabajadores que considera necesario un reconocimiento de tipo económico = 46
- Número de trabajadores que no considera necesario ningún tipo de reconocimiento = 4

### RAZONES POR LAS CUALES LAS PERSONAS DESEAN CIER TO TIPO DE RECONOCIMIENTO.

- Lo consideran una motivación = 30
- Por la necesidad económica existente = 18

- Como complemento = 6
- Satisfacción personal = 2

**PERSONAS QUE HAN RECIBIDO ALGUN RECONOCIMIENTO**

- Formal = 18
- Económico = 0
- De ningún tipo de reconocimiento = 42

**PERSONAS QUE HAN ASISTIDO A LOS CURSOS DE CAPACITACION, DESPUES DE HABER RECIBIDO ALGUN RECONOCIMIENTO**

- Número de personas que han tomado cursos después de un reconocimiento = 12

**VALIDEZ DE LOS CURSOS DE CAPACITACION PARA LOGRAR UN ASCENSO.**

- Número de personas que considera que los cursos son válidos para lograr un ascenso de tipo escalafonario = 20
- Número de personas que considera que los cursos no son válidos para lograr un ascenso escalafonario o promocional = 40
- Número de trabajadores que han seguido un ascenso por haber tomado los cursos de capacitación = 0

**5.- TIPO DE LIDERAZGO AUTOCRATICO.**

- Número de personas que experimentan insatisfacción cuando los grandes mandos deciden sin tomarlos en cuenta = 24
- Número de personas que experimentan indiferencia cuando los grandes mandos deciden sin tomarlos en cuenta = 14
- Número de personas que se sienten oprimidos cuando los grandes mandos deciden sin tomarlos en cuenta = 18

- Número de personas que experimentan satisfacción cuando los grandes mandos deciden sin tomarlos en cuenta. = 4

6.- TIPO DE APOYO QUE OFRECE EL SINDICATO.

- Número de trabajadores que acude al sindicato , cuando surgen problemas de capacitación. = 4
- Número de personas que no acuden al sindicato, cuando surgen problemas de capacitación. = 56

7.- SUELDO.

- Número de personas que consideran el sueldo como un factor de rechazo para tomar los cursos de capacitación = 4
- Número de personas que no consideran el sueldo como un factor de rechazo para tomar los cursos de capacitación. = 56

## 5.- ANALISIS DE RESULTADOS

## FACTORES PERSONALES

## 1.- TIPO DE CONTRATACION:

Un 90% de los trabajadores cuenta con un tipo de con tratación base (02), lo cual refleja a personas con una se guridad en el trabajo.

Un 10% de los trabajadores cuenta con un tipo de con tratación eventual (08), reflejando inseguridad y falta de integración con la Institución.

## 2.- INSATISFACCION POR EL TRABAJO:

Se puede comprobar que existe una gran insatisfac--- ción en el trabajo que se desempeña, ya que el 68.33% de los trabajadores no está conforme con su puesto.

## RAZONES PRINCIPALES DE INCONFORMIDAD:

- Limpiar baños	33.33%
- Rechazo por categorías superiores	10.00%
- Trabajos pesados	10.00%
- Falta de coordinación al trabajar	10.00%
- Favoritismo por parte de los jefes	6.66%
- Indiferencia entre compañeros	6.66%
- Falta de material de aso	3.33%
- Falta de becas para estudiar	3.33%
- La contaminación del trabajo	3.33%
- Cambios constantes del lugar de trabajo	3.33%
- Irresponsabilidad de los compañeros	3.33%
- Falta de reconocimiento en su trabajo	3.33%
- Los coordinadores de trabajo	3.33%

3.- PARTICIPACION QUE SE LE PERMITA EN LA TOMA DE DECI SIONES.

Los resultados arrojados demuestran que el 63.33% de los trabajadores no participa en la toma de decisiones por las siguientes razones:

- Sólo recibe órdenes	40.00%
- No es tomada en cuenta su participación	20.00%
- Por ser eventual	3.33%

En cambio el 36.66% de los trabajadores es tomado en cuenta y se le deja participar en la toma de decisiones.

Para complementar esta variable personal se consideró necesario investigar sobre las relaciones jefe-subordinados, dando los siguientes resultados:

- Buenas relaciones con el jefe	36.66%
- Trato de indiferencia	53.33%
- Malas relaciones con el jefe	10.00%

#### 4.- SEGURIDAD EN EL EMPLEO.

El 76.66% de los trabajadores no considera seguir capacitándose, cuando existe una seguridad de no perder su empleo y consideran que conocen perfectamente su trabajo, por lo tanto para este grupo de trabajadores la capacitación en su caso no es necesaria.

El 23.33% de los trabajadores restante, considera nesaria la capacitación en su puesto por las siguientes razones:

- Para actualizarse	6.66%
- Conocer y realizar mejor su trabajo	8.33%
- Para conocer algo nuevo y diferente	8.33%

#### 5.- EXPERIENCIA PREVIA SOBRE LA CAPACITACION

El 33.33% de los trabajadores no ha recibido ningún tipo de capacitación por parte de la Institución, causa --

por la cual no pudieron opinar a cerca de los cursos impartidos de capacitación que ofrece la Institución.

De un 68.66% de los trabajadores que han recibido cursos de capacitación, se les preguntó sobre la experiencia - que tienen de éstos, dando los siguientes datos:

- Personas que les parecieron completos y útiles para sus labores cotidianas 16.66%
- Personas que les parecieron incompletas 50.00%

RAZONES POR LAS CUALES LOS TRABAJADORES CONSIDERAN INCOMPLETOS LOS CURSOS DE CAPACITACION:

- Por no relacionarse con su trabajo 46.66%
- Por considerarlos una pérdida de tiempo 3.33%

#### 6.- ANTIGUEDAD.

Los trabajadores de mayor antigüedad (de 20 a 24 años) reflejan un gran desinterés por los cursos de capacitación (100.00%).

Los trabajadores con una antigüedad de 10 a 24 años arrojaron la siguiente información:

- No consideran necesaria la capacitación 83.33%
- Consideran necesaria la capacitación 16.66%

Los trabajadores con una antigüedad de 5 a 9 años -- arrojaron la siguiente información:

- No consideran necesaria la capacitación 38.46%
- Considera necesaria la capacitación 61.53%

Los trabajadores con una antigüedad de 0-4 años arrojaron la siguiente información:

- No consideran necesaria la capacitación 40.00%
- Consideran necesaria la capacitación 60.00%



## 7.- EDAD.

De 43-47 años:

- No consideran necesaria la capacitación 100.00%

De 38-42 años:

- No consideran necesaria la capacitación 63.33%

- Consideran necesaria la capacitación 36.66%

De 33-37 años:

- No consideran necesaria la capacitación 76.66%

- Consideran necesaria la capacitación 23.33%

De 28-32 años:

- No consideran necesaria la capacitación 63.33%

- Consideran necesaria la capacitación 36.66%

De 23-27 años:

- No consideran necesaria la capacitación 66.66%

- Consideran necesaria la capacitación 33.33%

De 18-22 años:

- No consideran necesaria la capacitación 50.00%

- Consideran necesaria la capacitación 50.00%

## 8.- SEXO.

MASCULINO 43.33%

FEMENINO 56.66%

Los trabajadores de sexo masculino reflejan:

- Desinterés por la capacitación 26.66%

- Interés por la capacitación 16.66%

Los trabajadores de sexo femenino reflejan:

- Desinterés por la capacitación 23.33%

- Interés por la capacitación 33.33%

## 9. - ESCOLARIDAD.

*Primaria:*

- No consideran necesaria la capacitación	40.00%
- Consideran necesaria la capacitación	60.00%

*Secundaria:*

- No consideran necesaria la capacitación	54.54%
- Consideran necesaria la capacitación	45.45%

*Preparatoria:*

- No consideran necesaria la capacitación	0.00%
- Consideran necesaria la capacitación	100.00%

*Técnico:*

- No consideran necesaria la capacitación	54.54%
- Consideran necesaria la capacitación	45.45%

*Profesional:*

- No consideran necesaria la capacitación	100.00%
- Consideran necesaria la capacitación	0.00%

## 10. - PREFERENCIA POR CIERTO TIPO DE CURSOS DE CAPACITACION:

Los cursos de capacitación que los trabajadores prefieren son los siguientes:

- Relaciones Humanas	26.86%
- Conocimientos Generales	13.33%
- Asistencia Médica	10.00%
- Para médico	10.00%
- Seguridad e higiene	10.00%
- Información sobre el SIDA	6.66%
- Primeros auxilios	6.66%
- Categorías superiores	6.66%
- Ayudantes de intendencia	3.33%
- Aspectos legales	3.33%
- Camillería	3.33%

- Saneamiento ambiental	3.33%
- Adiestramiento de laboratorio	3.33%
- No hay preferencia por parte de los trabajadores a determinados cursos de capacitación	16.66%

ACEPTACION DE SUGERENCIAS POR PARTE DEL INSTITUTO SOBRE LOS CURSOS DE CAPACITACION.

- Aceptación de sugerencias de los trabajadores	20.00%
- Rechazo de sugerencias de los trabajadores	80.00%

RAZONES POR LAS CUALES EL INSTITUTO NO ACEPTA SUGERENCIAS.

- No toman en cuenta a los trabajadores.	33.33%
- No han pedido cursos por falta de información	20.00%
- No conocen el motivo por el cual no son -- aceptadas sus sugerencias	20.00%
- No saben si la Institución no acepta sugerencias	6.66%

11.- INCENTIVOS MOTIVACIONALES.

- Trabajadores que consideran que no existe ningún tipo de motivación por parte de la Institución, para acudir a los cursos de capacitación	83.33%
- Motivación a los trabajadores por parte de la Institución	16.66%

MANERA EN QUE LA INSTITUCION MOTIVA A SUS TRABAJADORES.

- Por medio de pláticas sobre la utilidad de los cursos	13.33%
- Económicamente	3.33%

## FACTORES INSTITUCIONALES

## 1.- CONTENIDO DE LOS CURSOS:

- Contenido de los cursos de capacitación más adecuada	30.00%
- Contenido de los cursos de capacitación inadecuado.	36.66%
- Trabajadores que no pudieron opinar por no haber tomado cursos de capacitación	33.33%

MOTIVOS POR LOS CUALES SE CONSIDERA QUE LOS  
CURSOS DE CAPACITACION SON INADECUADOS.

- Por no ser funcionales	20.00%
- Por no ser incompletos	16.66%

## 2.- DOMINIO DEL TEMA DE LOS INSTRUCTORES Y EXPRESIONES DE LOS MISMOS:

- Dominio del tema	23.33%
- Falta de dominio del tema a exponer	43.33%
- Trabajadores que no pudieron opinar por no haber asistido a cursos de capacitación	33.33%
- Clara expresión	16.66%
- Insuficiencia al expresarse	50.00%
- Trabajadores que no pudieron opinar por no haber asistido a cursos de capacitación	33.33%

## 3.- MATERIAL QUE SE PROPORCIONA:

- Material adecuado en los cursos de capacitación	53.33%
- Material inadecuado en los cursos de capacitación	13.33%
- Trabajadores que no pudieron opinar por no haber asistido a cursos de capacitación	33.33%
- Buenas condiciones del material	53.33%
- Malas condiciones del material	13.33%

- Trabajadores que no pudieron opinar por no haber asistido a cursos de capacitación 33.33%

#### 4.- CAPACITACION - INCENTIVOS:

- Necesidad de un reconocimiento formal 63.33%
- Necesidad de un reconocimiento económico 76.66%
- Ningún tipo de reconocimiento 6.60%

Cabe aclarar que algunos de los trabajadores optaron por las dos primeras opciones.

#### RAZONES POR LAS CUALES LAS PERSONAS DESEAN CIERTO TIPO DE RECONOCIMIENTO:

- Lo consideran una motivación 50.00%
- Por la necesidad económica existente 30.00%
- Como complemento 10.00%
- Satisfacción personal 3.33%
- No hay interés por un reconocimiento 6.66%

#### RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS:

- Formal 30.00%
- Económico 0.00%
- De ningún tipo 70.00%

#### CURSOS DE CAPACITACION TOMADOS DESPUES DE ALGUN TIPO DE RECONOCIMIENTO:

- Cursos de capacitación tomados 20.00%

#### DE LOS CUALES:

- 1 trabajador ha tomado 6 cursos
- 1 trabajador ha tomado 3 cursos
- 4 trabajadores han tomado 1 curso

VALIDEZ DE LOS CURSOS DE CAPACITACION PARA LOGRAR ASCENSO

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

- Validez de los cursos	33.33%
- No validez de los cursos	66.66%

Es importante hacer mención de que ningún trabajador que ha tomado cursos de capacitación ha recibido algún ascenso.

5.- TIPO DE LIDERAZGO AUTOCRÁTICO:

- Insatisfacción cuando los grandes mandos toman decisiones sin tomar en cuenta a los trabajadores	40.00%
- Oprimidos cuando los grandes mandos toman decisiones sin tomar en cuenta a los trabajadores	30.00%
- Indiferencia cuando los grandes mandos toman decisiones sin tomar en cuenta a los trabajadores	23.33%
- Satisfacción cuando los grandes mandos toman decisiones sin tomar en cuenta a los trabajadores	6.66%

6.- TIPO DE APOYO QUE OFRECE EL SINDICATO:

- Trabajadores que acuden al sindicato	6.66%
- Trabajadores que no acuden al sindicato	93.33%

RAZONES POR LAS CUALES LOS TRABAJADORES NO ACUDEN AL SINDICATO.

- Por no tener problemas	63.33%
- Falta de interés por parte del sindicato	13.33%
- No lo consideran necesario	13.33%
- Falta de tiempo	3.33%

De las cuales el 13.33% considera que el sindicato participa y apoya en los problemas relacionados con la capacitación.

El 30% considera que el sindicato no apoya en los cursos y los problemas que surgen de estos.

El 66.66% no sabría decir si el sindicato apoya o participa en los problemas relacionados con la capacitación.

#### 7.- SUELDO.

El 6.6% de los trabajadores considera que el sueldo es un factor no de rechazo para tomar cursos de capacitación.

El 93.33% de los trabajadores considera que el sueldo no es un factor de reazo para tomar los cursos de capacitación.

Los trabajadores con una antigüedad de 0 a 4 años, -- arrojaron la siguiente información:

- No consideran necesaria la capacitación	40.00%
- Consideran la capacitación necesaria	60.00%

#### 7.- EDAD.

De 43-47 años:

- No consideran necesaria la capacitación	100.00%
---	---------

De 38-42 años:

- No consideran necesaria la capacitación	63.33%
- Consideran necesaria la capacitación	36.66%

De 33-37 años:

- No consideran necesaria la capacitación	76.66%
- Consideran necesaria la capacitación	23.33%

De 28-32 años:

- No consideran necesaria la capacitación	63.33%
- Consideran necesaria la capacitación	36.66%

De 23-27 años:

- No consideran necesaria la capacitación	66.66%
- Consideran necesaria la capacitación	33.33%

De 18-22 años:

- No consideran necesaria la capacitación	50.00%
- Consideran necesaria la capacitación	50.00%

#### 8.- SEXO

MASCULINO	43.33%
FEMENINO	56.66%

Los trabajadores de sexo masculino reflejan:

Los trabajadores con una antigüedad de 0 a 4 años, arrojaron la siguiente información:

- No consideran necesaria la capacitación	40.00%
- Consideran necesaria la capacitación	60.00%

#### 7.- EDAD.

De 43-47 años:

- No consideran necesaria la capacitación	100.00%
---	---------

De 38 a 42 años:

- No consideran necesaria la capacitación	63.33%
- Consideran necesaria la capacitación	36.33%

De 33-37 años:

- No consideran necesaria la capacitación	76.66%
- Consideran necesaria la capacitación	23.33%

De 28-32 años:

- No consideran necesaria la capacitación	76.66%
---	--------



## 6.- CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES.

Es importante aclarar que los factores que fueron tomados en cuenta para la elaboración de esta tesis no son los únicos existentes y tal vez no todos -- sean los más importantes para determinada la empresa, -- sin embargo, pueden ser tomados en consideración para atacar a fondo algunos de los problemas que se presentan en lo referente a la aceptación o rechazo de los trabajadores hacia la capacitación.

Las conclusiones y recomendaciones son dadas -- en base en los resultados y análisis de resultados de esta investigación de los cuáles se deduce lo siguiente:

### FACTORES PERSONALES:

Como se puede observar en la hipótesis de factores personales, hecha y expuesta anteriormente se -- comprobó en su totalidad, puesto que en cada uno de -- los factores investigados da como resultado, si no una total negativa hacia la capacitación, sí, más del 50% de los sujetos investigados se muestran reacios a participar con la Institución en lo que respecta a los -- cursos de capacitación que esta les brinda.

Resulta ilógico pensar que el propio trabajador se resista a beneficiarse de la capacitación, éste es un grave problema que una empresa no puede dejar de considerar y tomar en cuenta si se desea que la capacitación logre su propósito.

El conocer y saber manejar las dificultades -- del trabajador mexicano ante la capacitación constituye una base en la resolución de conflictos personales.

En el momento de que una empresa se da cuenta

cuales son las causas de los problemas de capacitación, se podrán resolver los conflictos de una manera más rápida y objetiva, atacando únicamente el problema que existe desde su raíz, logrando en los trabajadores un cambio de actitud, facilitando de esta manera la satisfacción de necesidades y el logro de metas establecidas.

#### FACTORES INSTITUCIONALES:

De la hipótesis de factores Institucionales hecha y expuesta anteriormente se puede decir que no pudo ser comprobada en su totalidad, puesto que los factores número 3 y 7 resultaron ser positivos; sin embargo, en la mayoría de los puntos los resultados fueron negativos en lo que respecta a los cursos de capacitación.

Se puede concluir sin lugar a dudas, que los problemas que surgen en torno a la capacitación tienen su origen en la propia Institución.

Se recomienda a la Institución, concientizar a todo el personal de o los departamentos destinados a impartir y estructurar los cursos de capacitación de la responsabilidad que tienen con su puesto y la manera en que repercute en toda la Institución. El buen desempeño de sus funciones debe ser respaldado como condición vital por la alta gerencia.

Considero de suma importancia que toda empresa se muestre inquieta por conocer cuáles son los principales factores que están afectando en este momento la actitud de sus trabajadores ante la capacitación, así como los factores personales e institucionales más importantes para cada empresa.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México 1982.*
- 2.- *Cribbin James J.*  
*Dirección Administrativa Eficaz. Compañía Editorial Continental S.A. Junio de 1973.*
- 3.- *Documentos e Investigaciones Realizadas por Estudiantes de la Carrera de Licenciado en Administración así como de una Institución Gubernamental Descentralizada.*
- 4.- *Frank A. Geldard.*  
*Editorial Trillas. México 1968.*
- 5.- *García Sainz Ricardo*  
*Contrato Colectivo de Trabajo IMSS. Talleres del Grupo Editorial Mexicano S.A. México 1986.*
- 6.- *Ley Federal del Trabajo.*  
*Editorial Trillas. México.*
- 7.- *Mendoza Nuñez Alejandro.*  
*Manual para Determinar Necesidades de Capacitación. Editorial Trillas. México.*
- 8.- *Muñoz Izquierdo Carlos.*  
*Actitudes Ante el Mexicano. Editorial Trillas. México.*
- 9.- *Pinilla Antonio.*  
*Principios de Relaciones Sociales y Administrativas. Editoriales Técnicos Asociados. Barcelona 1982.*
- 10.- *Silicio Alfonso.*  
*Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Li musa. México 1982.*
- 11.- *Terry R. George Ph. D.*  
*Principios de Administración. Compañía Editorial Continental. México 1980.*
- 12.- *Wilburg Jiménez Castro.*  
*Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa Económica. México 1978.*