

**UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

**LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES
(INDUSTRIOLOGO)**

**ACTITUD DE LOS INDUSTRIOLOGOS ANTE LOS SISTEMAS DE
COMPUTACION APLICADOS A SUS FUNCIONES**

**AUTORAS
KARINA MERCEDES ISEA TOVAR
MARIA FERNANDA MORA CORDIDO**

**PROFESORA GUIA
LIC. YAJAIRA VILLARROEL**

CARACAS, OCTUBRE DE 1996

AGRADECIMIENTOS

A Yajaira, por orientarnos y ayudarnos
en todo momento.

A Hector, por su paciencia, dedicación y
solidaridad para con nosotras.

**A Eloy, Guillermo, Jannet, Luis Guillermo,
José, Francisco, Cosme, Elionel, María Eugenia,
Luis, Jesús Eduardo**, por brindarnos un poquito de
su tiempo y por su valiosa colaboración.

A **Kristina Daniela y Luis Alejandro**, mis hijos, porque ellos son mi motivo.

A **Norma y Hector**, mis padres, porque ellos son mi ejemplo. Sin ellos no hubiera podido llegar hasta aquí.

A **Jose Gregorio**, porque es mi compañero, mi amigo, mi novio, mi esposo.

A **Hector Jose**, mi hermano, por su espontaneidad, su frescura y sobre todo por estos 19 años juntos.

A **Mafe, Carola, Laura y Meyling**, porque nunca habrá amigas como ellas.

A **mi misma**, por un objetivo alcanzado con empeño y esfuerzo.

Karina.

A **Pilar**, mi mamá, por darme el más lindo ejemplo de como se es mamá, por darme la oportunidad de saber que sólo con los pequeños y delicados detalles se construyen las grandes cosas.

A mi **tía Geo**, por ser durante estos 23 años
“ mi segunda mamá “.

A **Fernando**, mi papá, por ilustrarme a cada paso que sólo levantándose de las caídas es que se puede llegar.

A mi **abuelita**, porque estando lejos de la posibilidad de abrazarla y demostrarle mi cariño, está muy cerca de la oportunidad de amarla, recordarla y extrañarla.

A **alguien muy especial**, por enseñarme que muchos van tras los sueños, pero pocos logran alcanzarlos.

A mis **amigas**, por enseñarme que el tesoro de la amistad existe en realidad.

A **mi misma**, por demostrarme una vez más que las metas y los sueños se pueden alcanzar, por lograr lo que tantas veces me pregunté si sería una realidad.

Mafe

INDICE

	Página
.- RESUMEN	1
.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
.- OBJETIVOS	10
.- HIPOTESIS	11
.- MARCO TEORICO	
.- ACTITUD	
.- Concepto y estructura	12
.- Actitudes y conductas	13
.- Las funciones de las actitudes	15
.- SISTEMAS DE COMPUTACION	
.- Concepto y tipos	16
.- Sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales	18
.- ADIESTRAMIENTO	
.- Concepto	25
.- Justificación del adiestramiento	26
.- Objetivos del adiestramiento	27

.- El adiestramiento como proceso	28
.- Programas de adiestramiento	29
.- Reacciones de los trabajadores y gerentes frente al adiestramiento	32
- MARCO METODOLOGICO	
.- OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE ACTITUD	
.- Definiciones de las dimensiones	39
.- Definiciones de las sub-dimensiones	40
.- Cuadro de la operacionalización	44
.- DEFINICION OPERACIONAL DEL ANALISIS DE CON- TENIDO	
.- Definición de las categorías de la entrevista realizada a los industriólogos	47
.- Hoja de codificación. Entrevista realizada a los in- dustriólogos	51
.- Definición de las categorías de la entrevista realizada a los supervisores	52
.- Hoja de codificación. Entrevista realizada a los su- pervisores	57
.- INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFOR- MACION	58
.- VALIDEZ	62

.- CONFIABILIDAD	62
.- PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION	64
.- PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	65
- ANALISIS DE LOS DATOS	
.- ANALISIS DE LOS DATOS APORTADOS POR LOS INDUSTRIOLOGOS A TRAVES DE LA APLICACION DE:	
.- Escala de actitud	66
.- Entrevista semi-estructurada	74
.- ANALISIS DE LOS DATOS APORTADOS POR LOS SUPERVISORES A TRAVES DE LA APLICACION DE:	
.- Entrevista semi-estructurada	78
- CONCLUSIONES	85
- RECOMENDACIONES	87
- LIMITACIONES	89
- BIBLIOGRAFIA	90
- HEMEROGRAFIA	93

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

TABLA 1: Actitud de los industriólogos frente a los sistemas de computación aplicados a sus funciones

GRAFICO 1: Actitud de los industriólogos frente a los sistemas de computación aplicados a sus funciones

TABLA 2: Análisis de las dimensiones de la variable actitud

GRAFICO 1: Medición de la dimensión afectiva de la actitud

GRAFICO 2: Medición de la dimensión cognitiva de la actitud

GRAFICO 3: Medición de la dimensión conativa de la actitud

TABLA 3: Comparación porcentual de las dimensiones de la actitud

GRAFICO 1: Comparación porcentual de las dimensiones de la actitud

TABLA 4: Análisis de las sub-dimensiones de la variable actitud

GRAFICO 1: Medición de la sub-dimensión satisfacción

GRAFICO 2: Medición de la sub-dimensión facilidad de manejo de la herramienta

GRAFICO 3: Medición de la sub-dimensión cambio

GRAFICO 4: Medición de la sub-dimensión simplificación de actividades

GRAFICO 5: Medición de la sub-dimensión eficiencia

GRAFICO 6: Medición de la sub-dimensión conocimiento de los usos

GRAFICO 7: Medición de la sub-dimensión practicidad

GRAFICO 8: Medición de la sub-dimensión frecuencia

GRAFICO 9: Medición de la sub-dimensión disposición

TABLA 5: Distribución de edades de los industriólogos

TABLA 6: Distribución de años de experiencia de los industriólogos

TABLA 7: Distribución de cargos desempeñados por los industriólogos

TABLA 8: Análisis de contenido. Hoja de codificación. Entrevista semi-estructurada aplicada a los industriólogos

GRAFICO 1: Existencia de programas de adiestramiento

GRAFICO 2: Suficiencia de los conocimientos adquiridos

GRAFICO 3: Aplicación de los conocimientos adquiridos

GRAFICO 4: Efectos de los programas de adiestramiento sobre la actitud de los industriólogos

GRAFICO 5: Utilidad de los programas de adiestramiento

TABLA 9: Análisis de contenido. Hoja de codificación. Entrevista semi-estructurada aplicada a los supervisores

GRAFICO 1: Actividades llevadas a cabo con los sistemas de computación

GRAFICO 2: Disposición al uso de los sistemas de computación

GRAFICO 3: Desempeño de los industriólogos a raíz del uso de los sistemas de computación

GRAFICO 4: Facilidad de manejo de los sistemas de computación

GRAFICO 5: Simplificación de actividades

GRAFICO 6: Satisfacción de los industriólogos con el uso de los sistemas de computación

GRAFICO 7: Eficiencia y eficacia del departamento de Relaciones Industriales lograda con el uso de los sistemas de computación

GRAFICO 8: Actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento 1. Escala de Actitud

ANEXO 2: Instrumento 2. Guía para la entrevista semi-estructurada aplicada a los
industriólogos

ANEXO 3: Instrumento 3. Guía para la entrevista semi-estructurada aplicada a los
supervisores

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento 1. Método de mitades partidas

ANEXO 5: Confiabilidad del instrumento 2

ANEXO 6: Confiabilidad del instrumento 3

RESUMEN

En las organizaciones modernas se están introduciendo, con entusiasmo, sistemas de computación cada vez más versátiles, en los procesos y labores que lleva a cabo el trabajador en su puesto. Este hecho puede traer implicaciones negativas en la percepción que el trabajador tiene sobre el rol que cumple dentro de la organización; y para evitarlas, éstas deben inducir a su personal (a efectos de esta investigación, los especialistas en Relaciones Industriales) a utilizar los referidos sistemas a través de la implantación de programas de adiestramiento efectivos, orientados a mejorar la actitud de los trabajadores frente a los mismos. Según esto, el problema tratado en este estudio fue: ¿Cuál es la influencia de los programas de adiestramiento destinados a guiar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación, en la actitud de los especialistas en Relaciones Industriales ante aquellos que se aplican a sus funciones ?

Esta investigación fue de tipo correlacional y tuvo como objetivo general la determinación de la influencia de los programas de adiestramiento destinados a guiar a los especialistas en Relaciones Industriales en el manejo de los sistemas de computación, en la actitud de los especialistas de Relaciones Industriales ante aquellos que se aplican a sus funciones. Por su parte, los objetivos específicos planteados fueron: determinar la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones y precisar los

efectos que causa la implantación de programas de adiestramiento en la actitud de los industriólogos frente a los sistemas de computación aplicados a sus funciones.

La población que se escogió para estudiar este fenómeno, fue la de industriólogos que, laborando en Petróleos de Venezuela, Corpoven, Lagoven y Maraven, han obtenido un mínimo de tres (3) años de experiencia en el área de Relaciones Industriales dentro de la zona metropolitana.

Una vez escogida la población objeto de estudio, se diseñaron los instrumentos que se aplicarían con la finalidad de obtener los datos que permitieran llevar a cabo el estudio. Entre estos instrumentos de recolección de datos están, la Escala de Actitud aplicada a los industriólogos y las entrevistas semi-estructuradas realizadas tanto a los industriólogos como a sus supervisores. Esta última se realizó para corroborar la información obtenida mediante los dos (2) instrumentos anteriores.

Con la aplicación de los instrumentos anteriormente mencionados, se obtuvieron datos que, analizados a través de la estadística descriptiva, arrojaron el siguiente resultado: la actitud de los industriólogos frente a los sistemas de computación aplicados a sus funciones es de carácter positivo o de aceptación y se vió reforzada y auspiciada por la presencia de programas de adiestramiento implantados para tal fin.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Aunque a mediados de los años '70 la computadora y los sistemas de informática eran utilizados por una cantidad muy reducida de gente, la misma ha impactado a la sociedad en las últimas décadas más que cualquier otro invento ocurrido durante el Siglo XX.

Respecto de éstas afirmaciones, plantea Tim Duffy en su libro “Introducción a la Informática”:

“ En las empresas, las computadoras y sus sistemas ayudan a diseñar y manufacturar productos, conformar campañas de publicidad y procesar y controlar desde inventarios hasta nóminas y cuentas por pagar y cobrar. En la educación ayudan programando horarios y registrando calificaciones. En las profesiones médicas ayudan en los diagnósticos y monitorean pacientes, regulando el tratamiento”¹

Resulta evidente la versatilidad de éstas herramientas tecnológicas ante las inmensas posibilidades que abren en el uso de equipos y en la creación de *software*.

Las organizaciones están introduciendo con entusiasmo las computadoras y el *software* moderno en los procesos que realizan y en las labores que lleva a cabo el trabajador en su puesto. Este hecho puede traer implicaciones negativas en el desempeño del empleado y en la

¹ DUFFY, Tim. Introducción a la Informática. Edit. Iberoamericana. 1992. Pp 5

percepción que éste tiene del rol que cumple dentro de la organización.

Una de las primeras impresiones que tiene el trabajador cuando se introduce algún tipo de cambio de tecnología en sus labores, es la amenaza de desempleo, debido a que la mayor eficiencia que se logra con el uso de la informática, puede hacer obsoleto e innecesario el puesto de trabajo, y puede causar desplazamiento de trabajadores.

En este sentido, es conveniente hacer referencia al estudio llevado a cabo por el Dr. Chi Yi Chen en su libro “ Mercado Laboral ”, respecto a la incidencia de la tecnología en el empleo.

Según este autor, la incidencia de la tecnología sobre el empleo puede ser analizada bajo la perspectiva de sus efectos directos y de sus efectos indirectos.

Los efectos directos son los que se relacionan con la modificación neta del número de empleados en la empresa donde se introduce el cambio tecnológico (reducción de personal). Por su parte, los efectos indirectos son aquellos que pretenden contrarrestar los efectos directos negativos sobre el empleo (estimular nuevas inversiones, permitir el aumento de la productividad, reducir el precio en términos reales y elevar el nivel de ingreso tanto de los inversionistas como de los asalariados).

Siguiendo este mismo orden de ideas, el mencionado autor afirma:

“ Los países que son receptores de la innovación tecnológica, como el caso de los países en vías de desarrollo, padecen de los efectos directos de corte negativo y no son beneficiarios, al menos no totalmente, de los efectos indirectos que son generalmente positivos.”²

Se hace relevante la anterior referencia, ya que Venezuela es un claro ejemplo de este fenómeno.

Otra de las implicaciones negativas es la tendencia a la despersonalización. En la mayoría de los sistemas basados en computadoras, la clave que se usa para identificar a los individuos es un número, como el número del Seguro Social, el registro de empleados, o la cuenta de la tarjeta de crédito. Esto se hace para mantener un mínimo de discreción en los datos que se manejan, y aunque muchos empleados entienden que ser tratados como un número da como resultado el trabajo eficiente del sistema, preferirían que los trataran como personas y no como números.

Las computadoras en las empresas tienen como principal propósito el aumento de la productividad, pero al mismo tiempo pueden estar causando tensión nerviosa, creando aburrimiento en el trabajo, minando la lealtad hacia la empresa y disminuyendo la producción. Como consecuencia, las compañías que se están computarizando y que están utilizando la tecnología más reciente deben vigilar la moral de sus empleados.³

² CHEN, Chi Yi. Mercado Laboral. Teorías y Políticas. Edit UCAB. 1994. Pp 225

³ SANDERS, Donald. Informática: presente y futuro. McGraw Hill. 1992. Pp 345

Shoshanah Zuboff sostiene en su ensayo titulado “ Trabajo psicológico y organizacional ” lo siguiente:

“Cuando los trabajadores sienten que sus capacidades y méritos se ven opacados por la computadora, empiezan a considerarse insignificantes y agobiados; ésta situación puede agravar la ineptitud y la ineficiencia que aparecen en todos los niveles de la organización. Cuando los trabajadores sienten que han perdido control sobre su trabajo, el resultado puede ser el sabotaje a la computadora o al sistema. También pueden tratar de probar que el sistema no sirve, o no usarlo en absoluto”⁴

El hecho de que los trabajadores de una empresa se nieguen a utilizar determinado sistema o que les sea difícil la adaptación a él, pone de manifiesto un proceso que la mayoría de los individuos experimentan ante cualquier situación nueva y desconocida, que es la resistencia al cambio.

Dentro de las organizaciones es necesario que se prevea esta reacción humana y se planifiquen procesos para contrarrestarla y así lograr el objetivo de la introducción de nuevas tecnologías: aumento de la productividad.

Para disminuir la resistencia al cambio y lograr una adaptación más rápida y efectiva se pueden llevar a cabo tres pasos principales. Estos son:

1.- Inspección y planeación para el cambio, es decir, la constante revisión del modo como cambia el ambiente de negocio desde todos los puntos de vista, para la definición posterior de la manera como afectarán esos cambios a las destrezas de los individuos;

⁴ ZUBOFF, Shoshanah. Teoría psicológica y organizacional. Revista Popular Computing. 1992

- 2.- Dar la bienvenida al cambio desarrollando una actitud general positiva hacia el mismo; y ,
- 3.- Proveer lo necesario a las personas para que se adapten al cambio intentando que todos se sientan estimulados a aprender y crecer mediante la construcción de sistemas de capacitación y apoyo verdaderamente efectivos y continuos.⁵

En este sentido, es necesario señalar la gran importancia de los programas de adiestramiento para la fácil adaptación de los individuos a los sistemas de computación y para el cumplimiento de los objetivos (operacionales y gerenciales) de la empresa, a través de la óptima utilización de los recursos humanos. Sin embargo, en la práctica, el adiestramiento “constituye una de las labores más difíciles y menos agradecida por la alta gerencia, por la serie de conflictos que afloran de un momento a otro “. ⁶

Es por esta razón, que en pocas empresas venezolanas se utilizan programas de adiestramiento destinados a adaptar a los individuos al uso de los sistemas de computación; o que aquellas donde el adiestramiento sí es utilizado para tal fin, no se le da la importancia que amerita, ya que esta función es vista sólo como la coordinación y realización de cursos y no como la formación integral del personal sobre la base de las necesidades presentes y futuras, tanto de la empresa como de los individuos que la conforman.

⁵ BENTLEY, Trevor. Capacitación Empresarial . McGraw Hill. México. 1993. Pp 11

⁶ GOMEZ SAYAGO, Jaira. El adiestramiento y su incidencia en los niveles de motivación y moral de trabajo. Trabajo de grado. UNIMET. 1986. Pp 7.

Tomando en cuenta el impacto de la Informática en la vida humana, y por el hecho de que la mayoría de los sectores de la sociedad se hayan unido ya al tren de la informática y a todas sus bondades, es necesario que el área de Relaciones Industriales aproveche también la tecnología de avanzada en el acontecer cotidiano de sus funciones.

Es frecuente, por ejemplo, la utilización de las bases de datos en las actividades de Selección y Empleo tales como: registro de personas elegibles o listados de puestos vacantes. En la función de Remuneración, las hojas electrónicas son útiles, rápidas, precisas y versátiles en los estudios de mercado, escalas de sueldos y salarios, etc. También se pueden encontrar Sistemas de Información en procesos de Relaciones Industriales, como lo son: nómina, selección, cálculo de prestaciones, etc.⁷

En vista de que la Informática tiene las aplicaciones antes mencionadas en el ámbito de Relaciones Industriales, los trabajadores especialistas en esta área, al igual que el resto de los trabajadores de una empresa, no están exentos de sufrir las tensiones que causa la utilización de estas herramientas.

A lo anterior se suma el hecho de que en las universidades donde se forman los profesionales de Relaciones Industriales, los conocimientos impartidos en materia de informática no son del todo satisfactorios en relación a las exigencias del mercado laboral donde posteriormente se desempeñarán.

⁷ URQUIJO, José Ignacio. La Gerencia de Relaciones Industriales. Cuadernos Universitarios. No 1. 1989. Pp 41

Es por ello que las empresas deben asumir la responsabilidad de adiestrar y desarrollar a los industriólogos de forma tal que tengan la posibilidad de adquirir las competencias requeridas por el nuevo perfil del profesional de esta área. Este nuevo perfil, se basa en la conversión de la función de Relaciones Industriales en un socio activo del negocio que agregue valor, que dinamice los procesos y que genere ideas novedosas.

Una de las competencias más importantes que debe poseer un profesional de las Relaciones Industriales es la de poseer una actitud positiva hacia la tecnología (sistemas de computación) aplicada a sus funciones. Esta actitud positiva deberá traducirse en una constante disposición al uso de dichos sistemas y a un completo conocimiento acerca de sus distintas aplicaciones.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el problema a ser tratado en éste trabajo es el siguiente:

¿Cuál es la influencia de los programas de adiestramiento destinados a guiar a los individuos en el manejo de los sistemas de computación, en la actitud de los especialistas en Relaciones Industriales ante aquellos que se aplican a sus funciones ?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

A.- Determinar la influencia de los programas de adiestramiento destinados a guiar a los individuos en el manejo de los sistemas de computación, en la actitud de los especialistas en Relaciones Industriales ante aquellos aplicados a sus funciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

A.- Determinar cuál es la actitud de los especialistas en Relaciones Industriales ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones.

B.- Precisar los efectos que causa la implantación de programas de adiestramiento destinados a guiar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a sus funciones, en la actitud de los mismos hacia los referidos sistemas.

HIPOTESIS

- 1.- Si existe un programa de adiestramiento para guiar a los individuos en el manejo de los sistemas de computación, entonces la actitud de los especialistas en Relaciones Industriales ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones será positiva.

- 2.- Si no existe un programa de adiestramiento para guiar a los individuos en el manejo de los sistemas de computación, entonces la actitud de los especialistas en Relaciones Industriales ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones será negativa.

MARCO TEORICO

ACTITUD

1.- Concepto y estructura

Según Fazio, citado por Morales y otros en su obra “ Psicología Social “, la actitud es definida como: “una asociación entre un objeto dado y una evaluación dada”¹. Dicha evaluación contempla el afecto que despierta, las emociones que moviliza, el recuerdo emotivo de las experiencias vividas y creencias acerca de la capacidad del objeto para conseguir metas deseadas.²

Es importante recalcar que el objeto de la actitud puede ser una persona, un grupo o un elemento material; tal y como lo señala Charles Morris³

En la fuerza de la asociación entre el objeto y la evaluación influyen tres procesos diferentes:

¹ MORALES, J.F. y otros. Psicología Social . Edit. McGraw-Hill. 1994. Pp 497

² Ibidem. Pp 498

³ MORRIS, Charles. Psicología. Un nuevo enfoque . Edit. Prentice Hall. 1987. Pp 512

a.- Proceso Cognitivo: Es aquel en el que la asociación se fundamenta en el conocimiento general, ideas y opiniones sobre las características y propiedades del objeto.

b.- Proceso Afectivo: Se define como aquel en el que la asociación se produce por las experiencias intensas y sentimientos de carácter positivo o negativo hacia el objeto de la actitud. Entre los sentimientos figuran: el amor, odio, aversión, simpatía, etc.

c.- Proceso Conativo-Conductual: En este caso, la asociación se basa en las inclinaciones a obrar de determinada manera ante el objeto: acercarse a él, rehuírlo, etc. En este mismo orden de ideas, Morales afirma que este proceso también “ incluye las tendencias, disposiciones e intenciones hacia el objeto ”⁴.

La existencia de estos tres (3) procesos conduce a afirmar que la actitud está constituida por tres (3) componentes que, aunque tengan puntos de partida diferentes, coinciden en que todos ellos son evaluaciones del objeto de la actitud.

2.- Actitudes y conductas

Las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas, sin embargo, con frecuencia se verifica cierta incongruencia entre las actitudes y las conductas emitidas por las personas.

⁴ MORALES, J.F. y otros. Ob. cit. Pp 497

Es necesario entender que “las actitudes involucran lo que las personas piensan, sienten, así como el modo en que a ellas les gustaría comportarse en relación a un objeto actitudinal. La conducta no se encuentra sólo determinada por lo que a las personas les gustaría hacer, sino también por lo que piensan que deben hacer (normas sociales), por lo que ellas generalmente han hecho (hábitos), y por las consecuencias esperadas de su conducta” (Triandis c.p. Rodríguez, 1986)⁵.

Las diferentes actitudes que pueden ser tomadas por un individuo, no sólo están en función de un objeto actitudinal, sino también del contexto en el que se ubique dicho objeto. Por ejemplo: una persona puede adoptar una actitud negativa hacia un grupo étnico como lo es el de los asiáticos, pero en determinada circunstancia interactúa con un individuo de dicho grupo, llegando a entablar una relación armónica y amigable con él, sin cambiar su actitud original.

El hecho de que poseemos actitudes en relación a ciertos objetos sociales y a ciertas situaciones en las que ellos se encuentran involucrados, explica las incongruencias aparentemente posibles entre la actitud y la conducta.

⁵ RODRIGUES, Aroldo. Psicología Social. Edit. Trillas. 1986. Pp 334

3.- Las funciones de las actitudes

3.1.- Función de evaluación de objetos

Tener una actitud hacia un objeto es más funcional para la persona que no tenerla, debido a que en función de ella podrá orientar sus acciones y saber lo que es conveniente hacer y lo que es preferible evitar en todo lo relacionado con el objeto actitudinal. Además, el hecho de poseer esa actitud, le evitará emplear tanto tiempo y esfuerzo en reflexionar sobre como actuar hacia ese objeto, de forma tal que las actitudes guiarán las conductas en forma espontánea a través de las percepciones que se tengan de ese objeto actitudinal. Pero, a su vez, para que dichas percepciones tengan lugar, es preciso que se hayan activado con anterioridad las actitudes del individuo en la memoria.⁶

3.2.- Función de ajuste social y de expresión de valores

En ocasiones, las personas pueden estar predispuestas a tomar una determinada actitud ante un objeto, por la acción del contexto social en el cual se desenvuelven y los valores que dicho contexto impone. Por lo tanto, las actitudes pueden convertirse en un medio para expresar los valores que la sociedad ha inculcado en el pensamiento de los individuos

⁶ MORALES, J. F y otros. Ob. cit. Pp 510

SISTEMAS DE COMPUTACION

1.- Concepto y tipos

Los sistemas de computación son herramientas tecnológicas conformadas por “conjuntos de instrucciones precodificadas, diseñadas para resolver problemas más o menos estandarizados”⁷. Es frecuente la utilización del término programas de aplicación para hacer referencia a estas herramientas.

Los sistemas de computación pueden ser clasificados como se muestra a continuación:

a.- Software de aplicación específica: Son aquellos que están diseñados para la resolución de un tipo de problema; entre éstos se encuentran: programas de contabilidad general, de administración de personal, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, nómina, de calificaciones para maestros, etc.

Este tipo de software puede servir para satisfacer una necesidad relativamente estrecha.

b.- Software de productividad: Son aquellos que están diseñados con la finalidad de ahorrar tiempo en la realización de tareas repetitivas, por ejemplo: organizadores de escritorios y

⁷ DUFFY, Tim. Introducción a la Informática. Edit. Iberoamérica. 1993. Pp 92

shells de DOS. Los organizadores de escritorio pueden incluir calculadoras, cuadernos de notas, marcadores automáticos, agrupando todo en la memoria de la computadora listo para un acceso instantáneo.

Por su parte, los shells de DOS son paquetes de software que ayudan a aquellos usuarios con un mínimo conocimiento acerca del sistema operativo a efectuar tareas como la copia de archivos.

c.- Software de aplicación general: Son aquellos que se utilizan para la resolución de problemas concernientes a distintas áreas; entre éstos se pueden encontrar: hojas de cálculo electrónicas que permiten manipular varios datos, pudiéndose acomodar en renglones y columnas, además de contar con instrucciones lógicas avanzadas; procesadores de palabras que se encargan de escribir, editar, imprimir y reproducir un documento cuantas veces se requiera; software de comunicación de datos que permite tanto a las personas como a las empresas, transmitir en minutos información vital a través de líneas telefónicas; bases de datos que organizan, actualizan y almacenan registros y archivos en forma prácticamente ilimitada; y finalmente, los gráficos que son formas de impartir información que han incrementado la comprensión y velocidad de asimilación de la misma.

d.- Software integrado: Son aquellos que combinan las capacidades de resolución de problemas de los cinco (5) tipos de software anteriormente mencionados, obteniéndose de

ésta forma, una herramienta tecnológica más beneficiosa. Lotus 1-2-3 es uno de tales paquetes integrados.

2.- Sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.

En el mercado existen sistemas de computación aplicados a las diversas funciones de Relaciones Industriales, como por ejemplo: nómina, archivo de elegibles, descripción de cargos, estudios de mercado, tabulación de salarios, etc. Algunos de estos sistemas son desarrollados por los departamentos de Informática de las organizaciones que los demandan, tal es el caso del sistema utilizado por Petróleos de Venezuela para la realización de las descripciones de cargos; otros son diseñados por empresas especializadas en el área de Informática.

Como ejemplo de sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, se pueden nombrar los sistemas de “Nómina “ y “ Recursos Humanos “, ambos desarrollados por la empresa Corporación MCL Soft ; empresa dedicada al diseño de sistemas de computación destinados a atender las diferentes necesidades del mercado.

En cuanto al sistema de “Nómina”, éste se basa en las siguientes características:

a.- Construye las fórmulas a utilizar para las asignaciones y deducciones aplicadas a los trabajadores de una empresa.

b.-Es totalmente adaptable a cualquier modificación de la Ley Orgánica del Trabajo

c.- El sistema calcula:

- .-Liquidaciones de prestaciones sociales.
- .-Intereses sobre prestaciones sociales.
- .-Vacaciones.
- .-Recibos de pagos.
- .-Utilidades a fin de año.
- .-Distribución del porcentaje por servicio por áreas.
- .-Bono nocturno y horas extras promediadas diaria, mensual y anualmente.
- .-Bono de alimentación y transporte.
- .-Anticipos de prestaciones sociales.
- .-Días de reposo y permisos mensuales y anuales.
- .-Cierres mensuales.
- .-Pagos al sindicato.
- .-Pagos de Ley de Política Habitacional y elaboración de listados mensuales.
- .-Elaboración de reportes al Ministerio del Trabajo.
- .-Elaboración de reportes para el Seguro Social.

Por su parte, el sistema de “ Recursos Humanos “ contempla los siguientes aspectos:

- a.-Registro del personal activo, inactivo, elegible, no elegible y personal en vacaciones.
- b.-Registro de información del personal activo, inactivo, elegible, no elegible y de vacaciones, referente a:

- .-Datos personales: Nombres, apellidos, cédula de identidad, dirección de habitación, teléfono, fecha de nacimiento, persona contacto, entre otros.
- .-Datos del cargo ocupado o a ocupar: Departamento, área, fecha de ingreso, sueldo devengado o a devengar, entre otros.
- .-Datos de estudios formales realizados por la persona.
- .-Idiomas.
- .-Referencias laborales.
- .-Cursos realizados por la persona.
- .-Historial de cargos ocupados por la persona en la empresa.

Además, el sistema de “Recursos Humanos” presenta una sección donde se muestra la fotografía de la persona, pudiéndose realizar su carnetización.

De esta manera, el sistema antes descrito permite a la empresa que lo adopta, realizar una selección más acertada del personal que requiere.

Siguiendo con los ejemplos de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, se encuentran aquellos que son utilizados por P.D.V.S.A.:

a.- SISPER (Sistema Interactivo de Información de Personal): Es una herramienta desarrollada bajo un ambiente de tecnología moderna, capaz de suministrar información oportuna y confiable del personal de la empresa a niveles operativos, tácticos y estratégicos, brindando el soporte adecuado a los diferentes procesos que conforman la función de Relaciones Industriales, a saber: administración de personal, remuneración, desarrollo, adiestramiento, planes y beneficios, clasificación y evaluación de puestos, fuerza hombre.

Este sistema contribuye al mejoramiento de la productividad de la función de Relaciones Industriales.

b.- SIPREFID (Sistema de Prestaciones y Fideicomiso): Es un sistema que ejerce el control de los fideicomitentes de P.D.V.S.A ; con él los trabajadores pueden retirar parte de sus fondos con facilidad y rapidez. Además de ofrecer esta ventaja, permite que los usuarios puedan obtener la información necesaria sobre el saldo actual del cual disponen y acerca de la cantidad de dinero que puede ser retirada por ellos.

Como otras de sus ventajas, se pueden señalar la posibilidad de calcular el número de fideicomitentes que existen en la empresa, así como también la cantidad de dinero que es

retirada periódicamente. A su vez, el volumen de solicitudes de retiro manejado es mayor con el uso de este sistema.

c.- CIBET: Es un sistema que facilita a los usuarios el retiro de dinero del Plan Fondo de Ahorros de P.D.V.S.A. Este sistema también maneja información acerca de los planes y beneficios que ofrece la empresa a todo su personal y , además, permite la consulta de los haberes existentes en nómina.

Este sistema está comunicado con CAPRECORPOVEN (Caja de Previsión de trabajadores de Corpoven)

d.-SINP (Sistema Integrado de Nómina de Personal): Es un sistema que registra todas las operaciones relacionadas con el pago al personal (asignaciones y deducciones). Este sistema tiene como limitación el hecho de que no registra la información referida al pago de pasantes, tesisistas y contratistas.

e.- Movimiento de personal: Es un sistema que facilita y controla el ingreso y egreso del personal a la casa matriz. Cabe destacar, que el módulo de ingreso se encuentra en prueba piloto y el de egreso en fase de desarrollo.

Se comunica con Servicio Médico y Protección y con el Servicio de dotación de mobiliario y equipo para que éstos lleven a cabo sus funciones correspondientes.

f.- Organigramas: Es un sistema que brinda la oportunidad de saber, de una manera expedita, la estructura organizacional de la casa matriz, permitiendo obtener organigramas tanto generales como por departamentos, secciones, gerencias, etc. A él tiene acceso todo el personal de la empresa y de las filiales, con la única finalidad de hacer consultas y elaborar reportes respecto al tema.

g.- SOFESAL (Sistema de Ofertas Salariales): Es un sistema que tiene como finalidad formular propuestas salariales al personal que va a ingresar, basándose en la información que maneja sobre la profesión, experiencia, cualidades y capacidades de los candidatos. Además de lo anterior, realiza análisis de equidad y de la política salarial que tiene la empresa. Está habilitado sólo para el personal profesional.

h.- Planificación y desarrollo del personal de la nómina ejecutiva: Es un sistema que maneja información acerca de las evaluaciones de actuación, estimación de potencial y planes de carrera del personal ejecutivo. Además, manipula datos sobre la remuneración del personal y sobre las vacaciones del mismo.

i.- PLANCAR (Sistema de Planificación de Carrera de Personal): Es un sistema elaborado con la finalidad de brindar al personal de una organización, y la organización misma, la oportunidad de planificar la carrera y trayectoria laboral de cada uno de sus miembros, contribuyendo de esta manera no sólo a la formación integral y profesional del individuo, sino

también a la satisfacción de las necesidades y requerimientos presentes y futuros de la organización, con miras a lograr prosperidad en los negocios que ella realiza.

j.- SUDIPEX (Suministro de Información del Personal en el Exterior) : Es un sistema que está diseñado para suministrar información acerca del personal que se encuentra laborando fuera del país en condición de empleo local, permiso y becas. Al mismo tiempo, proporciona datos básicos sobre el personal y su núcleo familiar (en caso de haber viajado acompañado), sobre el monto, lugar y razón de la asignación y sobre la duración de la condición.

k.- SANE (Sistema de Autoliquidación Nacional de Empresas) : Es una herramienta creada para llevar el control de la facturación del Seguro Social, así como para registrar mensualmente la información sobre aquellos trabajadores que están activos, de permiso o en reposo. También ofrece la ventaja de emitir las tarjetas de afiliación al Seguro Social.

ADiestRAMIENTO

1.- Concepto

El adiestramiento es “ la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades a través de la enseñanza, así como también el desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo “⁸

Debe considerarse que el adiestramiento además de ser una inversión, es un factor de desarrollo personal, un mecanismo de transformación social y un instrumento de progreso técnico, ya que representa un proceso continuo de aprendizaje que se traduce en el mejoramiento de los grupos de trabajo, de la organización y de la sociedad.

Si uno de los factores que contribuye al incremento de la productividad es la eficiencia en el trabajo, la capacitación y el adiestramiento son elementos necesarios para que ésta se de.⁹

El adiestramiento brinda la oportunidad al trabajador de aumentar sus posibilidades de acceso a mejores niveles de vida, fomentando la eficiencia y la satisfacción en el trabajo que él realiza.

⁸ RAMIREZ BUENDIA, Patricia y Mario Rodríguez Estrada. Administración de la capacitación. 1991. Pp 31

⁹ Ibidem. Pp 32

2.- Justificación del adiestramiento

Una de las más importantes preguntas que se debe contestar con respecto al adiestramiento es la de ¿ Se justifica o no el costo del mismo ?.

Para darle respuesta a esta interrogante, y haciendo un enfoque positivista del adiestramiento, se debe hacer notar:

a.- En primer lugar, que el mismo capacita mejor al trabajador ampliando sus conocimientos y mejorando su desempeño, lo que trae como consecuencia que la empresa experimente un incremento de la eficiencia y de la productividad.

b.- En segundo lugar, que el esfuerzo del supervisor cambiará “ de la desagradable tarea de corregir errores, a la más placentera de planificar el trabajo y ayudar a los trabajadores”.¹⁰

c.- Por último, que las relaciones laborales dentro de la empresa sufrirán cambios muy positivos, ya que la actuación de los distintos trabajadores, así como su moral, adquieren niveles satisfactorios.

¹⁰ GOMEZ SAYAGO, Jaira. El adiestramiento y su incidencia en los niveles de motivación y moral del trabajo. Trabajo de grado. UNIMET. 1986. Pp 55.

Se debe agregar que no todos los trabajadores necesitan ser adiestrados y que la intensidad del adiestramiento, así como el momento del mismo, varían con situaciones especiales y con las características y normas de la empresa.

3.- Objetivos del adiestramiento

Los principales objetivos del adiestramiento son los siguientes¹¹:

- a.- Maximizar la productividad y la producción.
- b.- Desarrollar la versatilidad en el empleo de los recursos humanos.
- c.- Desarrollar la cohesión de la organización completa y la de sus sub-grupos, mejorando la comunicación entre ellos.
- d.- Incrementar la satisfacción laboral, la motivación y la moral.
- e.- Estandarizar las prácticas y procedimientos organizacionales.
- f.- Hacer el mejor uso de los recursos materiales, equipos y métodos disponibles.
- g.- Disminuir la tasa de accidentes.
- h.- Disminuir los costos de producción.

¹¹ YORK, Alfred y Shaun Tyson. Administración de personal. Editorial Trillas. 1989. Pp 198

4.- El adiestramiento como proceso

Todo adiestramiento debe ser llevado a cabo cumpliendo tres (3) etapas que le permitirán desarrollarse de la manera más útil y eficaz posible, a saber:

a.- Pre- adiestramiento

Son las actividades que se deben realizar antes de implementar un programa de adiestramiento específico. Estas actividades permiten tener una visión de cuan necesario es el proceso de adiestramiento, las características que debe tener, quién deberá recibirlo e impartirlo, cuándo, dónde, etc.

Dichas actividades son :

- *Detección de necesidades de adiestramiento (DNA).* Se puede definir como “el proceso que permite establecer la diferencia entre la situación laboral existente y la norma o patrón de desempeño establecido como requerimiento en un cargo”.¹²

- *Elaboración de planes y programas de adiestramiento.* Una vez que se hayan determinado y analizado las necesidades de adiestramiento se pueden fijar las prioridades que a nivel individual, de unidades, de gerencias o

¹² Serie adiestramiento. Documento No. 3. Sistema Nacional de adiestramiento. Oficina Central de Personal de la Presidencia de la República. Caracas, Venezuela. 1983.

departamentos, se tengan; y así poder elaborar el o los planes y programas que se ajusten a la situación que se presenta.

b.- Adiestramiento

Esta es la etapa de implementación y desarrollo de los programas, en ella también se llevan a cabo los mecanismos de control que permiten la reestructuración del plan que se sigue, en caso de ser necesario.

c.- Post-adiestramiento

Una vez culminado el adiestramiento se procede a evaluar los resultados obtenidos para verificar que se cubrieron los objetivos fijados, y a llevar a cabo el seguimiento de los participantes en el proceso para constatar, después de un tiempo razonable, como se desenvuelven en su sitio de trabajo y como aplican los conocimientos adquiridos.

En esta etapa también se pueden identificar las nuevas necesidades de adiestramiento que permitan la retroalimentación del proceso y, por tanto, la vuelta a sus inicios.

5.- Programas de adiestramiento

La necesidad de adiestrar a los nuevos empleados o a los individuos que se promueven es evidente, no sólo porque en los nuevos empleos se necesitarán nuevas destrezas, sino porque la motivación de los empleados recién contratados o ascendidos es probablemente alta,

por lo tanto debe ser aprovechada. Pero más problemático resulta el adiestramiento de empleados experimentados para hacer su desempeño más efectivo. Las necesidades de adiestramiento de tales empleados no siempre son fáciles de determinar, y cuando se determinan, los individuos afectados pueden resentirse porque se les pide cambiar las maneras acostumbradas de desempeñar sus labores.

Hay cuatro (4) procedimientos que pueden ser empleados para determinar las necesidades de adiestramiento de los empleados, éstos son: evaluación del desempeño, análisis de los requisitos del puesto, análisis organizacional e investigación de personal.¹³

Una vez que se han identificado las necesidades de adiestramiento, los gerentes deben iniciar la aplicación de los métodos correspondientes. Los más corrientes son los de adiestramiento de servicio, que incluyen:

a.- Rotación de puestos: Es aquella en la que el empleado trabaja sucesivamente en diversos cargos, con la finalidad de que aprenda una gran variedad de destrezas.

b.- Trabajo como interno: En este caso, el adiestramiento para desempeñar el cargo efectivamente se combinará con instrucción en clase.

c.- Job training o entrenamiento en el trabajo: El empleado es adiestrado bajo la dirección de un compañero de trabajo muy experto.

¹³ STONER, James. Administración. Editorial Prentice -Hall. 1987. Pp 509

Así mismo, es común la utilización del adiestramiento fuera del trabajo, el cual trata de simular las condiciones reales de trabajo. En esta modalidad se incluyen:

a.- Adiestramiento de antesala: Es aquel en el que el empleado trabaja en el ambiente y con el equipo real, pero en un sitio distinto de aquel en el que deberá trabajar.

b.- Adiestramiento comportamental: En éste, se pretende que el individuo aprenda el comportamiento adecuado para el puesto, mediante la representación de papeles.

c.- Finalmente, se encuentra el adiestramiento que se lleva a cabo en un salón de clases, a través de seminarios, conferencias y películas.¹⁴

Otros de los métodos que se emplean para ampliar los conocimientos y desarrollar las destrezas en los individuos, son:¹⁵

a.- *Método informativo*. Este es utilizado cuando se adiestra a un grupo numeroso de empleados, o cuando se desea instruir al personal sobre la implantación de nuevos métodos, sistemas y procedimientos de trabajo, o sobre cambios en la estructura organizacional de un departamento. Se realiza por medio de una disertación, la cual puede auxiliarse con proyecciones cinematográficas y otros medios de adiestramiento.

¹⁴ *Ibidem*. Pp 510

¹⁵ AMARO GUZMAN, Raymundo. Administración de Personal. Edit. Limusa. 1981. México. Pp 275

b.- *Método educativo.* Es la orientación recibida por el participante en el trabajo, bajo la asesoría de un técnico o instructor de vastos conocimientos y experiencias en el área en la cual se recibe el adiestramiento.

c.- *Método expositivo o de conferencia.* Consiste en el aporte de las ideas de los participantes con la finalidad de resolver, en forma mancomunada, problemas colectivos e individuales. Es el más generalizado y uno de los más eficaces para la consecución de los objetivos del adiestramiento.

d.- *Método de seminario.* Este método consiste en el intercambio de ideas y experiencias entre los participantes sobre el tema que se desarrolla, bajo la dirección de instructores, quienes intervienen en las discusiones para aclarar, exponer y corregir conceptos.

Se pueden nombrar también los métodos de mesa redonda o discusión socrática, de laboratorio o práctico, de estudio dirigido (proyectos, ensayos), de preguntas y respuestas, y finalmente, simposios y congresos.

6.- Reacciones de los trabajadores y gerentes frente al adiestramiento

Dentro del contexto de cualquier empresa, los gerentes y trabajadores muestran dos (2) tipos de reacción bien delineados frente al proceso de adiestramiento.

a.- *Reacciones positivas.* Fundamentalmente, la inclinación favorable respecto al adiestramiento, se justifica en el sentido de que el trabajador lo percibe como un instrumento mediante el cual se obtiene una mayor pericia y conocimiento práctico, que repercutirán en su trabajo al realizar éste con más habilidad, destreza e interés.

En ocasiones el adiestramiento representa una innovación o actividad distinta, que saca al trabajador de la monotonía propia de la rutina laboral, por ello se dice que crea un cambio grato y entretenido que induce a trabajar posteriormente con más agrado.

b.- *Reacciones negativas.* Al presentarse la oportunidad de participar en algún programa de adiestramiento, los trabajadores pueden albergar dudas y vacilaciones acerca de la calidad de su trabajo, ya que pueden pensar que su desempeño no es el más correcto. Esta situación ha generado que los trabajadores y gerentes (en especial éstos últimos) consideren que el adiestramiento es bueno para los demás, mas no para ellos “que conocen a la perfección su trabajo”.

Cuando la alta gerencia tiene una actitud eminentemente impositiva, los trabajadores rechazan los programas de adiestramiento, argumentando que la finalidad de ellos es aumentar la productividad sin tomar en cuenta el beneficio que éstos pueden representar para los mismos.

Dado las bondades que ofrecen los programas de adiestramiento, deberá crearse conciencia en todos los miembros de la empresa acerca de lo que el adiestramiento puede hacer por ellos y por la organización, con la finalidad de que lo demanden con mayor iniciativa y manifiesten una reacción más positiva hacia él.

MARCO METODOLOGICO

La siguiente investigación es, según su profundidad, de tipo **correlacional**, ya que tiene como propósito estudiar el grado en que se relacionan las variables mensuradas y no se limita a la mera medición de cada una de ellas. Sin embargo, es importante aclarar que las relaciones de causalidad que se obtengan entre las variables, no podrán ser consideradas como únicas en vista de que el problema a ser abordado está influenciado por otros factores que no son objeto de esta investigación .

Al mismo tiempo, cabe mencionar que de acuerdo a su finalidad, este estudio es **aplicado**, debido a que utilizó conocimientos obtenidos por otras investigaciones a fin de dar posibles explicaciones a los fenómenos a ser tratados.

Por su parte, el tipo de diseño utilizado es:

a.- Según el número de grupos: **de un sólo grupo**, ya que los instrumentos de medición fueron aplicados a un conjunto de industriólogos seleccionado intencionalmente con las características que se enunciarán a continuación, quedando excluidos cualquier otro tipo de profesionales: ejercicio profesional en P.D.V.S.A, Maraven, Corpoven o Lagoven; un mínimo de tres años de experiencia en el mercado laboral y que se desempeñan dentro del área metropolitana.

b.- Según el número de observaciones: **de varias observaciones**, al medir las variables en más de un especialista del área de Relaciones Industriales .

c.-Según la naturaleza de la investigación: **empírica**, como consecuencia de que se fundamentó en el estudio práctico de una realidad social, como lo son las distintas actitudes que pueden tomar los especialistas de Relaciones Industriales en su condición de actores sociales.

Se trabajó con la población conformada por los industriólogos que laboran en Petróleos de Venezuela S.A. (P.D.V.S.A.) y en sus tres filiales principales (Lagoven, Maraven y Corpoven) que, poseedores de un mínimo de tres (3) años de experiencia en el mercado laboral, se desempeñan dentro del área metropolitana.

Cabe destacar, que las tres (3) grandes filiales anteriormente mencionadas fueron seleccionadas para esta investigación, debido a que son las que generan el mayor volumen de operaciones en la industria petrolera y ofrecen la mayor cantidad de ingresos directos para P.D.V.S.A., e indirectos para nuestro país.

Otros de los criterios de selección tomados en cuenta para la escogencia de estas empresas fueron:

- El tipo de actividad que en común llevan a cabo: exploración, extracción / producción y refinación, tanto del petróleo como del gas.
- El hecho de que éstas representan una gran fuente de empleo y, por último
- La presencia numerosa, en estas empresas, de sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, destacándose las mismas de otras organizaciones.

Una vez explicados los tipos de investigación y de diseño utilizados para desarrollar este estudio, es imprescindible identificar las variables que son el punto central de este análisis y entre las cuales se establecieron relaciones de causalidad.

a.- Variable independiente: Programas de adiestramiento destinados a guiar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta variable fue codificada y analizada a través de la técnica del Análisis de Contenido, ya que la información necesaria para estudiarla se obtuvo por la aplicación de una entrevista semi-estructurada.

Es fundamental aclarar que aunque los programas de adiestramiento destinados a guiar a los individuos en el manejo de los sistemas de computación sean los mismos para las diferentes unidades de una organización, este estudio se limitó a la aplicación de dichos programas sólo al área de Relaciones Industriales

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE ACTITUD

DEFINICIONES

a)Definición conceptual: “ asociación entre un objeto dado y una evaluación dada” (Fazio c.p. J.F. Morales, 1994). En este caso particular, el objeto de la actitud son los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.

b)Definición operacional: Disposición hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales que se basa en los sentimientos, experiencias, ideas, creencias y tendencias que adoptan los industriólogos y que es manifestada exteriormente.

c) Dimensiones:

1.- Afectiva: Sentimientos positivos o negativos que despierta el objeto de la actitud (en este caso, los sistemas de computación utilizados dentro de las funciones de Relaciones Industriales) en los industriólogos; entre los cuales se pueden citar: aversión, odio, simpatía, amor. Esta dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos, a los ítems identificados con las letras a, b, c, y d en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

2.- Cognitiva: Conocimientos, creencias y juicios que poseen los industriólogos con respecto al objeto de la actitud. Esta dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos a los ítems identificados con las letras e, f, g, h, i y j en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

3.- Conativa - Conductual: Comportamientos y tendencias de los industriólogos frente al objeto de la actitud, así como también las disposiciones e intenciones que tengan hacia él. Como ejemplos de estos comportamientos se pueden mencionar: acercamiento, evasión, rechazo. Esta dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos a los ítems identificados con las letras k, l, m y n en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

d) Sub-Dimensiones

Dimensión Afectiva

1.- Satisfacción: Nivel de agrado experimentado por los industriólogos al utilizar los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos al ítem identificado con la letra a en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

2.- Facilidad de manejo de la herramienta: Grado de sencillez de los sistemas de computación que conlleva a la satisfacción de los industriólogos al emplearlos en las actividades que realizan. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos al ítem identificado con la letra b en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

3.- Cambio: Modificación de los procesos y actividades llevadas a cabo por el departamento de Relaciones Industriales en su conjunto y por los industriólogos que los conforman, como consecuencia de haber introducido los sistemas de computación en sus funciones. Como ejemplo de estas modificaciones se pueden mencionar: aumento/disminución de costos, mayor/menor tiempo de respuesta, buena/mala calidad del trabajo. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos a los ítems identificados con las letras c y d en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

Dimensión Cognitiva

4.- Simplificación de actividades: Capacidad de los sistemas de computación para acortar y hacer más sencillas las actividades y procesos propios del área de Relaciones Industriales. Esta sub-dimensión ha sido

medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos a los ítems identificados con las letras e y f en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

5.- Eficiencia: Logro satisfactorio de los objetivos de trabajo debido a la utilización de los sistemas de computación. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos a los ítems identificados con las letras g y h en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

6.- Practicidad: Comodidad que brindan los sistemas de computación a los industriólogos que los utilizan para realizar sus actividades. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos al ítem identificado con la letra i en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

7.- Conocimiento acerca de los usos: Noción sobre las diferentes aplicaciones que se le pueden atribuir a los sistemas de computación. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos al ítem identificado con la letra j en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

Dimensión Conativa-Conductual

8.- Frecuencia: Periodicidad con la que los industriólogos utilizan los sistemas de computación para agilizar sus actividades. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos al ítem identificado con la letra k en el instrumento 1. (Ver anexo 1)

A efectos de esta investigación, se consideró que el uso frecuente de los sistemas de computación es de al menos seis (6) veces al día.

9.- Disposición: Voluntad de los industriólogos para la utilización de los sistemas de computación. Esta sub-dimensión ha sido medida a través de las respuestas emitidas por los industriólogos a los ítems identificados con las letras l, m y n en el instrumento 1. (Ver Anexo 1)

Es importante establecer que los ítems que constituyen las sub-dimensiones de la variable actitud serán codificados en una escala de 5 puntos en el instrumento 1.

SISTEMATIZACION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ACTITUD

AFECTIVA	Satisfacción	Siente satisfacción utilizando los sistemas de computación Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
	Facilidad de manejo de la herramienta	Los sistemas de computación son herramientas fáciles de manejar Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
	Cambio	La introducción de los sistemas de computación se ha traducido en un cambio positivo de las funciones que usted realiza Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
		La introducción de los sistemas de computación ha originado una mayor eficacia del Departamento de Relaciones Industriales Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
COGNITIVA	Simplificación de actividades	Los sistemas de computación simplifican las actividades que usted desempeña Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
		Los sistemas de computación simplifican los procesos llevados a cabo en las funciones de Relaciones Industriales Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
	Eficiencia	Los sistemas de computación como herramientas de productividad son útiles para lograr una mayor eficiencia en el trabajo que realiza Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
		Los sistemas de computación son imprescindibles para lograr un desempeño eficiente Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
	Practicidad	Los sistemas de computación son prácticos Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)

SISTEMATIZACION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ACTITUD

(cont.)

COGNITIVA (cont.)	Conocimiento acerca de los usos	Los sistemas de computación son más útiles en la medida en que se tiene amplio conocimiento acerca de sus aplicaciones Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
CONATIVA- CONDUCTUAL	Frecuencia	Para agilizar las actividades que usted realiza es necesaria la utilización frecuente de los sistemas de computación Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
	Disposición	Está siempre dispuesto a utilizar los sistemas de computación Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
		Si existiera la posibilidad de realizar una actividad manualmente o por medio del sistema, la realizaría por medio del sistema Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)
		Durante los períodos libres en el transcurso de su jornada laboral, explora los sistemas de computación Muy de acuerdo (4) / De acuerdo (3) / Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) / En desacuerdo (1) / Muy en desacuerdo (0)

DEFINICION OPERACIONAL DEL ANALISIS DE CONTENIDO

La información obtenida a través de las entrevistas semi-estructuradas fue transformada a categorías que permitieron su descripción, codificación y análisis preciso, gracias a la técnica del Análisis de Contenido, la cual según Berelson “ es una técnica para estudiar y analizar la información de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa”¹

Debido a que la información obtenida a través de las entrevistas semi-estructuradas aplicadas a los industriólogos se refiere a la variable independiente, es necesario tener presente tanto su definición conceptual, como su definición operacional.

a)Definición conceptual: planes dirigidos a “actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades a través de la enseñanza, así como también el desarrollo de actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo”.²

b)Definición operacional: planes de instrucción que pretenden guiar a los industriólogos acerca del uso y aplicación que le pueden dar a los sistemas de computación en las funciones que ellos desempeñan dentro del área de Relaciones Industriales.

¹HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Edit. McGraw-Hill. México. 1991. Pp 301

²RAMIREZ BUENDIA.Ob. cit.

A continuación se presentan las definiciones operacionales correspondientes a las categorías que componen el Análisis de Contenido.

A) ENTREVISTA REALIZADA A INDUSTRIOLOGOS

Categorías

1.- Existencia: Substantividad de los programas de adiestramiento que conlleva a un cambio de actitud de los industriólogos que usan los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al punto a tratar número 1 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en dos puntos, a saber: presencia y ausencia.

2.- Duración: Cantidad de tiempo empleado para adiestrar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al punto a tratar número 2 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en nueve puntos, a saber: menos de 6 horas, de 6 a 12 horas, de 13 a 18 horas, de 19 a 24 horas, de 25 a 30 horas, de 31 a 36 horas, de 37 a 42 horas, de 43 a 48 horas y más de 48 horas.

3.- Métodos: Modo al que se recurrió para adiestrar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al punto a tratar número 3 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en cuatro puntos, a saber: educativo, informativo, expositivo y seminario.

4.- Medios: Material y equipo utilizado para instruir a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al punto a tratar número 4 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en cuatro puntos, a saber: material audiovisual, investigaciones documentales, exposiciones y publicaciones.

5.- Suficiencia de los conocimientos adquiridos: Cantidad y calidad necesarias de conocimientos para el efectivo manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de RRH. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al punto a tratar número 5 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: suficientes, medianamente suficientes, insuficientes.

6.- Aplicación de los conocimientos adquiridos: Puesta en práctica de los conocimientos acerca de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, adquiridos a través de los programas de adiestramiento. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al punto a tratar número 6 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en cuatro puntos, a saber: mucha, mediana, poca y ninguna.

7.- Efectos de los programas de adiestramiento: Diferentes formas en que se puede manifestar la actitud de los industriólogos, como consecuencia de implementar programas de adiestramiento que tengan por objetivo enseñar y facilitar el manejo de los sistemas de computación que se aplican a las funciones de Relaciones Industriales, para hacerlas más efectivas. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al punto a tratar número 7 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: incremento de actitudes positivas, adaptación y reforzamiento de actitudes negativas.

8.- Utilidad de los programas de adiestramiento: Provecho que los industriólogos pueden obtener de los programas de adiestramiento destinados a guiar a los mismos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a sus funciones. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los industriólogos al

punto a tratar número 8 del instrumento 2 (Ver Anexo 2). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: mucha, poca y ninguna.

B) ENTREVISTA REALIZADA A SUPERVISORES

Categorías

1.- Actividades llevadas a cabo con los sistemas de computación: Cantidad de actividades en las que se utilizan los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 1 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en cuatro puntos, a saber: todas, casi todas, pocas y ninguna.

2.- Disposición al uso de los sistemas de computación: Voluntad de los industriólogos para la utilización de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 2 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en dos puntos, a saber: buena y mala.

3.- Facilidad de manejo de los sistemas de computación: Grado de sencillez de los sistemas de computación que conlleva a la satisfacción de los industriólogos al emplearlos en las actividades que realizan. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 3 del

instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: mucha, poca y ninguna.

4.- Desempeño de los trabajadores: Calidad del desenvolvimiento laboral de los trabajadores. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 4 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en cuatro puntos, a saber: muy eficiente, medianamente eficiente, poco eficiente e ineficiente.

5.- Simplificación de las actividades de los trabajadores y del departamento de Relaciones Industriales: Capacidad de los sistemas de computación para acortar y hacer más sencillas las actividades y procesos propios del departamento de Relaciones Industriales y de sus trabajadores. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 5 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: mucha, poca y ninguna.

6.- Satisfacción de los trabajadores con el uso de los sistemas de computación: Nivel de agrado experimentado por los industriólogos al utilizar los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 6 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en

cuatro puntos, a saber: notoriamente satisfechos, medianamente satisfechos, escasamente satisfechos e insatisfechos.

7.- Eficiencia y eficacia del departamento de Relaciones Industriales: Utilización racional de los recursos y del tiempo para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos de trabajo del departamento de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 7 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: grado alto, grado medio y grado bajo.

8.- Actitud de los industriólogos hacia los sistemas de computación: Disposición hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales que se basa en los sentimientos, experiencias, ideas, creencias y tendencias que adoptan los individuos y que es manifestada exteriormente. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 8 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: positiva, neutral y negativa.

9.- Costo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales: Valor monetario que genera la adquisición de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar

número 9 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: altamente costoso, medianamente costoso y escasamente costoso.

10.- Existencia de los programas de adiestramiento: Substantividad de los programas de adiestramiento que conlleva a un cambio de actitud de los industriólogos que usan los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 10 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en dos puntos, a saber: presencia y ausencia.

11.- Conocimientos adquiridos para un adecuado manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales: Noción que poseen los industriólogos para el manejo de los sistemas de computación que se aplican a las funciones de Relaciones Industriales, gracias a los programas de adiestramiento que se implantan para tal fin. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 12 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en cuatro puntos, a saber: amplios, medianos, escasos y ninguno.

12.- Efectos de los programas de adiestramiento sobre la actitud de los industriólogos: Diferentes formas en que se puede manifestar la actitud de los industriólogos, como consecuencia de implementar programas de adiestramiento que tengan por objetivo enseñar y facilitar el manejo de los sistemas de computación que se aplican a las funciones de Relaciones Industriales, para hacerlas más efectivas. Esta categoría fue medida en términos de las respuestas emitidas por los supervisores al punto a tratar número 13 del instrumento 3 (Ver Anexo 3). Dichas respuestas fueron codificadas en tres puntos, a saber: incremento de actitudes positivas, adaptación y reforzamiento de actitudes negativas.

**ANALISIS DE CONTENIDO
HOJA DE CODIFICACION
(ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS SUPERVISORES)**

Categorías	Sub-categorías	Entrevistas						Total
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	
Actividades llevadas a cabo con los sistemas de computación.	Todas							
	Casi todas							
	Pocas							
	Ninguna							
Disposición al uso de los sistemas de computación	Buena							
	Mala							
Facilidad de manejo de los sistemas de computación.	Mucha							
	Poca							
	Ninguna							
Desempeño de los trabajadores a raíz del uso de los sistemas de computación.	Muy eficiente							
	Medianamente eficiente							
	Poco eficiente							
	Ineficiente							
Simplificación de actividades de los trabajadores y del departamento de Relaciones Industriales	Mucha							
	Poca							
	Ninguna							
Satisfacción de los trabajadores con el uso de los sistemas de computación	Notoriamente satisfechos							
	Medianamente satisfechos							
	Escasamente satisfechos							
	Insatisfechos							
Actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones	Positiva							
	Neutral							
	Negativa							
Eficacia y eficiencia del dpto. de Relaciones Industriales lograda con el uso de los sistemas de computación	Mucha							
	Poca							
	Ninguna							
Costo de los sistemas de computación	Altamente costoso							
	Medianamente costoso							
	Escasamente costoso							
Existencia de programas de adiestramiento	Presencia							
	Ausencia							
Suficiencia de los conocimientos impartidos en los programas de adiestramiento	Suficientes							
	Medianamente Suficientes							
	Insuficiente							
Efectos de los programas de adiestramiento sobre la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación	Incremento de actitudes positivas							
	Adaptación							
	Reforzamiento de actitudes negativas							

INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

Los instrumentos de medición utilizados con la finalidad de recabar la información requerida para llevar a cabo esta investigación, fueron:

1.- Para medir la variable dependiente (actitud de los industriólogos frente a los sistemas de computación aplicados a sus funciones)

⇒ Escala de actitud

El método escogido para medir la variable actitud fue el de escalamiento tipo Likert, el cual se caracteriza por contemplar “ un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra “³. Para cada uno de estos ítems se presentaron cinco opciones de respuesta, que representan las distintas reacciones manifestadas por los industriólogos ante el objeto de la actitud., en este caso, los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales. (Ver Anexo 1)

A estas opciones se les asignó un valor numérico, tal y como se muestra a continuación:

³ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la Investigación .Edit. McGraw Hill. 1994. Pp 263

- .- Muy de acuerdo (4)
- .- De acuerdo (3)
- .- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2)
- .- En desacuerdo (1)
- .- Muy en desacuerdo (0)

De esta manera, los industriólogos obtuvieron una puntuación parcial para cada una de las afirmaciones y una puntuación total, sumando una a una las puntuaciones parciales.

La codificación hecha a las opciones de respuesta es ordinal, ya que se tienen varias categorías que indican un orden de mayor a menor. Por su parte, los ítems de esta escala fueron contruídos con un direccionamiento positivo, lo que se traduce en que a las opciones de respuesta más favorables se les asignó un puntaje mayor (3 y 4 puntos) que a las menos favorables (0 y 1 punto).

La máxima puntuación que puede ser acumulada por los industriólogos es de cincuenta y seis (56) puntos y la mínima es de cero (0) puntos, ya que la escala de actitud está conformada por catorce (14) ítems; sin embargo se debe considerar que no todas las respuestas de los industriólogos, a los ítems presentados, se ubicaron en la primera categoría de respuesta (Muy de acuerdo) o en la última (Muy en desacuerdo), lo que llevó a establecer unos intervalos para situar la actitud de los industriólogos a los que se les aplicó la escala, tal y como se muestra a continuación:

- .- De 38 a 56 puntos Actitud positiva o de aceptación hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.
- .- De 19 a 37 puntos Actitud neutral hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.
- .- De 0 a 18 puntos Actitud negativa o de rechazo hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.

2.- Para medir la variable independiente (Programas de adiestramiento)

- Entrevistas semi-estructuradas realizadas a los industriólogos.

Estas entrevistas consistieron en un conjunto de preguntas tanto abiertas como cerradas acerca de los programas de adiestramiento, con la finalidad de estudiar sus características y efectos sobre la actitud de los industriólogos.

3.- Para medir ambas variables

- Entrevistas semi-estructuradas realizadas a los supervisores de los industriólogos.

Estas entrevistas consistieron en un conjunto de preguntas tanto abiertas como cerradas sobre las variables que fueron abordadas en este estudio, con la finalidad de corroborar la

información obtenida a través de la aplicación de los dos instrumentos anteriormente explicados.

Las entrevistas semi-estructuradas se llevaron a cabo con base en unas guías elaboradas por las autoras de la presente investigación, en las cuales se delimitaron las áreas a ser abordadas sin establecer las preguntas a priori. (Ver Anexos 2 y 3)

Es importante señalar que fue escogido este tipo de entrevista (semi-estructurada), ya que ofrece las siguientes ventajas:

- a.- Promueve la espontaneidad.
- b.- Se tiene la seguridad de que se explorarán las áreas delimitadas.
- c.- No es rígida, por lo que se podrá obtener información que, aún cuando no esté contemplada en los puntos a tratar establecidos, será de valiosa ayuda para la investigación.

VALIDEZ

Para determinar la validez del contenido (entendida como el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir) de la Escala de Actitud y de las entrevistas semi-estructuradas, éstas fueron sometidas al juicio de tres (3) expertos (Yajaira Villarroel, Isabel Tosta y Milagros Salgado), ajenos a la elaboración de las mismas, arrojando resultados que evidencian que los ítems miden de forma adecuada las dimensiones y sub-dimensiones de la Escala de Actitud y, al mismo tiempo, que los puntos a tratar en las entrevistas semi-estructuradas exploraban congruentemente la información que era requerida.

CONFIABILIDAD

El método utilizado para determinar la confiabilidad (grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto produce iguales resultados) de la escala de actitud aplicada a los industriólogos, fue el de mitades partidas (Split-halves).

Este método consiste en la división del conjunto total de ítems (14) de la escala de actitud en dos mitades cuyas puntuaciones o resultados son comparados entre sí. Si el instrumento es confiable, entonces las puntuaciones de ambas mitades reflejarán una fuerte correlación.

Es importante destacar que este método para determinar la confiabilidad del instrumento de medición fue escogido por las autoras de esta investigación, ya que requiere de una sola aplicación del instrumento (Escala de Actitud) para evaluar la variable dependiente (actitud).

La prueba piloto fue realizada a un industriólogo con las mismas características de la población. Los datos que proporcionó este individuo fueron utilizados para medir la confiabilidad del instrumento 1. El resultado de esta medición fue $r = 0,74$ (Ver Anexo 4); lo que quiere decir que la Escala de Actitud como instrumento de medición de la variable dependiente, es altamente confiable.

Con respecto a la confiabilidad de las entrevistas semi-estructuradas realizadas a industriólogos y supervisores (Instrumentos 2 y 3), se procedió como se describe a continuación: cada uno de los codificadores (las dos autoras de la presente investigación) le asignó un puntaje a cada sub-categoría de dichas entrevistas individualmente, para luego ser correlacionados. Los resultados de este procedimiento son los que se muestran a continuación:

- Entrevista semi-estructurada aplicada a los industriólogos (Instrumento 2): $r = 0,82$ (Ver Anexo 5).
- Entrevista semi-estructurada aplicada a supervisores (Instrumento 3): $r = 0,83$ (Ver Anexo 6).

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.- Elaboración y aplicación de la escala de actitud, basada en el modelo de Likert (Instrumento 1), a los industriólogos que conforman la población, con la finalidad de recolectar la información necesaria para medir la actitud de los mismos (Ver Anexo 1).

2.- Elaboración y realización de la entrevista semi-estructurada a los industriólogos que conforman la población, con base en una guía elaborada por las autoras de esta investigación, en la que se delimitaron las áreas a explorar (Dimensiones de la variable Programas de adiestramiento) sin establecer las preguntas con anterioridad. (Ver Anexo 2)

3.- Elaboración y realización de la entrevista semi-estructurada a los supervisores de los industriólogos que conforman la población, con base en una guía elaborada por las autoras de esta investigación, en la que se delimitaron las áreas a explorar (Dimensiones de la variable actitud y de la variable Programas de adiestramiento) sin establecer las preguntas con anterioridad. (Ver Anexo 3).

Estas entrevistas se realizaron con el fin de corroborar la información obtenida mediante la aplicación de los dos instrumentos anteriores, acerca de las variables abordadas por esta investigación.

PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

1.- Datos cuantitativos

Para el análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través de la aplicación del instrumento 1 (Escala de Actitud), se utilizó la estadística descriptiva ya que, debido a lo reducida que fue la población, no resultaba significativo utilizar la estadística no paramétrica. Por lo tanto, se elaboraron distribuciones de frecuencia y a partir de éstas los datos se evaluaron a través de las medidas de tendencia central.

2.- Datos cualitativos

Para el análisis de los datos cualitativos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos 2 y 3 (Entrevista semi-estructurada aplicada a los industriólogos y a sus respectivos supervisores), se utilizó la técnica del Análisis de Contenido. Siguiendo los pasos de esta técnica, se construyó una hoja de codificación para cada una de las dos (2) entrevistas en las cuales se reflejaron las frecuencias con que se repitieron las respuestas de los individuos entrevistados.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos que sirvieron de base para el desarrollo de esta investigación, se obtuvieron a partir de dos fuentes: la aplicación de una Escala de Actitud (en forma de cuestionario) y de una entrevista semi-estructurada a los industriólogos que conformaron la población; y, posteriormente, la aplicación de una entrevista semi-estructurada a los supervisores de los individuos anteriormente mencionados. Para analizar estos datos, más fácilmente, fueron divididos en dos grupos, a saber: datos aportados por los industriólogos y datos aportados por los supervisores.

Finalmente se realizó un análisis global donde se combinaron los dos grupos de datos, a fin de tener una visión más amplia sobre la problemática abordada.

1.- Análisis de los datos aportados por los industriólogos a través de la aplicación de:

1.1.- Escala de actitud

Teniendo claro que la variable actitud está conformada por tres (3) dimensiones, se procedió al análisis de las respuestas emitidas a los ítems que midieron a cada una de ellas.

En este sentido, la dimensión afectiva (medida a través de los ítems a, b, c y d del instrumento 1) obtuvo puntuaciones altas, es decir, aproximadas al máximo de puntuación que a esta dimensión se le puede asignar, es decir, 16 puntos (Ver Tabla 2) . Esto significa que los sentimientos que despierta el objeto de la actitud, en este caso los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, son de carácter positivo. Esto se verifica con el hecho de que la mayoría de los individuos (13 / 15) que conformaron la población (Ver Tabla 2) sienten satisfacción al emplear dichos sistemas por considerarlos herramientas que además de ser fáciles de manejar, han originado un cambio positivo en las funciones que ellos realizan, lo que se traduce, a su vez, en una mayor eficacia del departamento de Relaciones Industriales.

Sin embargo, cabe destacar que aún cuando la mayoría de los industriólogos obtuvo puntuaciones altas en la dimensión afectiva, se identificaron tres (3) casos con puntuaciones bajas (6, 8 y 9 puntos). Para estos individuos, los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales son herramientas fáciles de manejar, pero no están de acuerdo en que su utilización se haya traducido en un cambio positivo de las funciones que realizan ni en una mayor eficacia del departamento de Relaciones Industriales, sintiendo relativa satisfacción (2/4) con el uso de los mismos.

Para finalizar el análisis de los datos referidos a la dimensión afectiva, se resaltaré el hecho de que la mayoría de los industriólogos (4 / 6) con la máxima puntuación en dicha dimensión, poseen la mayor cantidad de años de experiencia , entre 18 y 24 años , y

de edad, entre 41 y 53 años (Ver Tablas 2, 4 y 5). Esta realidad se ve influenciada por la posibilidad, que tienen dichos individuos, de comparar los resultados de llevar a cabo las distintas actividades del departamento de Relaciones Industriales manualmente (como eran realizadas antes de introducir los sistemas de computación) o por medio de los sistemas. Además, son individuos que, dentro de la estructura organizacional, ejercen cargos gerenciales y supervisorios (Ver Tabla 6).

Siguiendo con el análisis de los datos referentes a la dimensión cognitiva (respuestas emitidas a los ítems e, f, g, h, i y j del instrumento 1), se dirá que la mayoría de los individuos (10 / 15) obtuvieron una alta puntuación (22 - 24) por aproximarse a la máxima que, en esta dimensión, puede obtenerse: 24 puntos (Ver Tabla 2). Esto significa que las creencias, ideas y juicios que los industriólogos se han formado con respecto a los sistemas de computación aplicados a sus funciones, son favorables al uso de dichos sistemas.

Todos los individuos consideran que los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales simplifican las actividades que ellos realizan, y la mayoría de ellos (12 / 15) estiman que dichos sistemas también simplifican las funciones llevadas a cabo en el departamento de Relaciones Industriales, razón por la cual estos sistemas son vistos como prácticos para el acontecer cotidiano de los procesos de esta área.

La generalidad (12 / 15) de los industriólogos a quienes se les aplicó el instrumento 1 (Escala de Actitud), opina que los sistemas de computación, como

herramientas de productividad, son imprescindibles para lograr un desempeño eficiente. Sin embargo, existe la opinión de tres (3) industriólogos basada en la idea de que aún cuando los sistemas de computación son útiles para lograr un desempeño eficiente, no son imprescindibles para obtenerlo.

Es importante destacar que en la dimensión cognitiva, la mayor cantidad de los industriólogos que conformaron la población (14 / 15) establecen que los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, aportarán una mayor utilidad en la medida en que se tengan conocimientos más amplios acerca de las distintas aplicaciones que se le pueden dar a los referidos sistemas en la realización de los procesos que le son propios al departamento de Relaciones Industriales.

Siguiendo este mismo orden de ideas, se hace de vital importancia destacar el papel que juegan los programas de adiestramiento, ya que dependiendo de los conocimientos impartidos en ellos, los industriólogos podrán manejar con mayor facilidad, rapidez, efectividad y variedad los sistemas de computación que se aplican dentro del departamento de Relaciones Industriales para así agilizar, simplificar y aumentar la eficiencia y eficacia de sus procesos en general y de las actividades que cada uno de sus miembros llevan a cabo.

No sólo es necesario que los programas de adiestramiento impartan los conocimientos suficientes para el manejo adecuado de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, sino también que los industriólogos en su práctica

profesional diaria se vean en la necesidad de aplicar dichos conocimientos en las distintas actividades que ellos realizan, con el sólo propósito de que afiancen los mismos y de que los procesos llevados a cabo por el departamento de Relaciones Industriales en general, sean culminados con el máximo de productividad y éxito posibles, y sobre todo que aporten la mayor satisfacción y gratificación para cada uno de sus miembros y para la empresa en su conjunto.

Así como la mayoría de los industriólogos opina que saber más sobre las distintas aplicaciones de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales se traduce en la posibilidad de manejarlos mejor para que así brinden una mayor utilidad en las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro del área, existe la opinión de un (1) industriólogo que expresa un hecho contrario: este industriólogo está en desacuerdo con la idea anteriormente expuesta, y además alega que no ha sido sujeto de los referidos programas de adiestramiento, por lo que los conocimientos que ha adquirido y le han permitido manejar adecuadamente los sistemas son producto de una autodirección y una autoenseñanza. Este industriólogo obtuvo el menor puntaje en la dimensión cognitiva (14 puntos).

Para este individuo, más que un programa de adiestramiento, es vital la voluntad de cada uno de aprender por sí mismo las distintas aplicaciones que se le pueden dar a los sistemas de computación utilizados en las funciones de Relaciones Industriales y la necesidad de poner en práctica dichos conocimientos.

Por otra parte, cabe destacar que los dos (2) industriólogos que obtuvieron la máxima puntuación en la dimensión cognitiva (Ver Tabla 2) además de haber sido sujetos de distintos programas de adiestramiento (Ver Tabla 8), poseen la mayor cantidad de años de experiencia (18 a 24 años) y de edad (41 a 53 años), lo que ha permitido que llegaran a desempeñar (como actualmente lo hacen) cargos gerenciales y supervisorios donde no sólo se ven en la necesidad de aprender a manejar los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, sino que también adaptan dichos sistemas a las diversas funciones que realizan a este nivel organizacional, llegando a conocer de hecho los variados usos de estas herramientas tecnológicas dentro del ejercicio profesional (Ver Tabla 5, 6 y 7).

Finalmente, con respecto al análisis de los datos de la dimensión conativa-conductual (respuestas emitidas a los ítems k, l, m y n del instrumento 1), se puede afirmar que los más de los industriólogos (8 / 15) obtuvieron una alta puntuación (15-16) al acercarse al máximo puntaje que en esta dimensión se puede tener, es decir, 16 puntos (Ver Tabla 2). Esto significa que las tendencias, intenciones y disposiciones de los industriólogos hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales son de acercamiento y de uso de los mismos. Esto se puede evidenciar, no sólo en la preferencia de los industriólogos por realizar sus distintas actividades por medio de los sistemas de computación sobre la ejecución de las mismas de forma manual, sino también en su disposición a explorar los referidos sistemas en los períodos libres durante el transcurso de su jornada laboral.

Aunado a lo anterior, se observa el hecho de que la mayoría (13 / 15) de los industriólogos utilizan frecuentemente los sistemas de computación para agilizar las actividades que realizan dentro del departamento de Relaciones Industriales.

Gracias a lo expuesto anteriormente, se pudo concluir que la mayor parte de los industriólogos que conformaron la población, están siempre dispuestos a emplear los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.

En esta dimensión se obtuvo un resultado importante para los fines de esta investigación, se pudo notar que la buena disposición al uso de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales está presente tanto en el grupo de mayor edad (41-53 años) y años de experiencia (18-24 años), como en el grupo de menor edad (26-40 años) y años de experiencia (3-17 años). Este fenómeno debe ser aprovechado por las distintas empresas para estimular el aprendizaje de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, mediante la implantación de programas de adiestramiento que impartan los conocimientos necesarios para tal fin. De esta manera, los industriólogos estarán mejor y más íntegramente formados para asumir los nuevos retos del mundo de la tecnología actual y, a su vez, serán vistos como socios del negocio y no como una gran fuente de pasivos empresariales.

Para culminar con el análisis de los datos suministrados por la aplicación de la Escala de Actitud, se puede deducir que la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones es notoriamente positiva o de aceptación, ya que de 13 industriólogos 15 se ubicaron en el intervalo que representa a este tipo de actitud (Ver Tabla 1). Esto se demuestra, con los resultados arrojados por el cálculo de las medidas de tendencia central (moda = 47, mediana = 46 y media = 49).

A su vez, se hace relevante destacar que en dicho tipo de actitud (positiva) se presentan, en proporciones muy semejantes, las tres (3) dimensiones actitudinales, a saber: afectiva, cognitiva y conativa-conductual (Ver Tabla 3).

Si bien la contundente mayoría de los industriólogos adoptó una actitud positiva hacia los sistemas de computación aplicados a sus funciones, no es menos cierto la presencia de dos (2) sujetos que no siguieron esta misma tendencia, sino que asumieron, en su lugar, una actitud neutral. Esto significa que aunque estos individuos utilicen los sistemas de computación para simplificar sus actividades y hacerlas más eficientes, no se sienten del todo satisfechos con el empleo de los mismos. En otras palabras, la razón que lleva a estos individuos a utilizar dichos sistemas es la de lograr una mayor productividad y un mejor desempeño cubriendo las expectativas de sus supervisores, es decir, estos individuos se adaptaron a los sistemas mas no los consideran imprescindibles.

1.2.- Entrevista semi-estructurada

Al analizar los datos que resultaron de la aplicación de la entrevista semi-estructurada a los industriólogos para medir la variable programas de adiestramiento, se pudo apreciar que los sujetos consideran que dichos programas son más útiles en la medida en que brinden conocimientos con dos características claramente definidas: actualización y suficiencia.

La característica de actualización está relacionada con la necesidad de que los conocimientos estén acordes con las exigencias presentes y futuras de la organización y del contexto dentro del cual ésta se desenvuelve. En este sentido, la enseñanza debe ajustarse al devenir cambiante y dinámico propio de la década de los '90.

Por su parte, la característica de suficiencia se refiere a que los conocimientos sean tales y tantos que permitan a los industriólogos manejar eficaz y eficientemente los sistemas de computación aplicados a sus funciones, logrando con ello una alta productividad y un mejor desempeño laboral.

Además de que los conocimientos cumplan con las características antes mencionadas, es importante que los industriólogos se vean en la necesidad de aplicar, de

hecho, dichos conocimientos, para que así le adjudiquen una mayor utilidad a los programas de adiestramiento destinados a guiarlos en el manejo adecuado de los sistemas de computación aplicados a sus funciones.

Lo anteriormente expuesto se hace palpable mediante el hecho de que existen nueve (9) de quince (15) individuos que consideran que los programas de adiestramiento tienen una gran utilidad debido a que brindan suficientes conocimientos (Ver Tabla 8). Por su parte, se encontraron cuatro (4) industriólogos que son de la opinión de que los programas de adiestramiento aportan una gran utilidad porque ofrecen conocimientos actualizados para afrontar los retos propios de la práctica profesional. (Esta idea fue recogida durante el desarrollo de las entrevistas semi-estructuradas en cuestión, aunque no se haya constituido en un punto a tratar dentro de las mismas).

Siguiendo con el análisis de las opiniones de aquellos industriólogos que le atribuyeron una gran utilidad a los programas de adiestramiento, se dirá que tres (3) de ellos adjudicaron dicha utilidad gracias a que le fueron impartidos conocimientos suficientes y, además, a que tuvieron la oportunidad de aplicarlos considerablemente en sus actividades. (Ver Tabla 8)

Paralelamente, se identificaron otros dos (2) industriólogos que aunque no se les ha presentado la oportunidad de aplicar los suficientes conocimientos que tienen a su disposición, siguen pensando que los programas de adiestramiento son de gran utilidad.

Por otro lado, existen dos (2) industriólogos que le atribuyen poca utilidad a los programas de adiestramiento, debido a que éstos imparten conocimientos insuficientes y/o poco actualizados. Esto trae como consecuencia, que los conocimientos adquiridos con los programas de adiestramiento no tengan la aplicación que es necesaria para un adecuado manejo de los sistemas de computación empleados en las funciones de Relaciones Industriales.

Con respecto a los distintos efectos que pueden derivarse de la implantación de los referidos programas de adiestramiento, se debe decir que para un grupo de los industriólogos que conformaron la población (6 / 15), estos programas han permitido la adaptación de los mismos a los sistemas de computación aplicados a sus funciones. El resto de los entrevistados considera, por su parte, que el efecto causado por los programas de adiestramiento es el del incremento de actitudes positivas hacia los sistemas de computación (Ver Tabla 8).

Este hecho corrobora la convicción de que la existencia de programas de adiestramiento destinados a guiar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a sus funciones, si bien no siempre incrementa las actitudes positivas hacia estos últimos, por lo menos permite la adaptación de los sujetos a la utilización de estas herramientas tecnológicas, sin originar ni reforzar actitudes negativas hacia los mismos. Haciendo más sólida la convicción anterior, se presentó el caso de dos (2) industriólogos

que, no habiendo sido sujetos de programas de adiestramiento, adoptaron una actitud neutral hacia los sistemas de computación aplicados a sus funciones, debido a la voluntad de aprender por sí mismos su manejo. En otras palabras, se dió una forma de auto-adiestramiento que impidió que la actitud de estos individuos hacia los sistemas de computación, fuera de carácter negativo o de rechazo.

Los efectos de los programas de adiestramiento analizados con anterioridad no se vieron influenciados ni por la edad, ni por los años de experiencia laboral con que cuentan los individuos de la población estudiada.

En cuanto a las características generales de los programas de adiestramiento, se puede aseverar que, el método utilizado para impartir los conocimientos fue el informativo, el cual consistió en una disertación auxiliada por el uso de un medio muy específico de adiestramiento, como lo es la computadora (material audiovisual); permitiendo que el adiestramiento proporcionado a los industriólogos, fuera de carácter teórico-práctico.

Por último, el tiempo empleado para llevar a cabo el adiestramiento (duración) se ubicó en tres (3) intervalos diferentes, a saber: de 13 a 18 horas, de 19 a 24 horas y de 37 a 42 horas. La mayor parte de los industriólogos que fueron sujetos de programas de adiestramiento (7 / 13) se situó en el primer intervalo mencionado anteriormente, cinco (5) en el segundo intervalo y uno (1) en el último (Ver Tabla 8).

2.- Análisis de los datos aportados por los supervisores a través de la aplicación de :

2.1.- Entrevista semi-estructurada

Teniendo claro que la entrevista semi-estructurada que se le aplicó a los supervisores de los industriólogos fue realizada con el propósito de corroborar la información proporcionada por estos últimos, se analizarán a continuación los datos obtenidas a través de ella, con la finalidad de hacer más confiables y valederas las observaciones y conclusiones dadas sobre la problemática abordada.

En primer lugar, se encontró relación entre la suficiencia de los conocimientos impartidos en los programas de adiestramiento y la facilidad de manejo de los sistemas de computación por parte de los industriólogos. En este sentido, dos (2) de tres (3) supervisores consideran que cuando los industriólogos poseen medianos conocimientos no se les hace fácil manejar los sistemas de computación aplicados a sus funciones. Siguiendo este mismo orden de ideas, se presentó el caso de un supervisor que estima que con amplios conocimientos, los industriólogos manejan con facilidad los sistemas de computación (Ver Tabla 9).

En segundo lugar, se evidenció la existencia de una relación entre la actitud de los industriólogos frente a los sistemas de computación aplicados a sus funciones, la facilidad en

el manejo de los referidos sistemas y la satisfacción experimentada con el uso de éstos. Así se pudo notar, que de tres (3) supervisores entrevistados, tres (3) de ellos coinciden en pensar que la actitud neutral de sus supervisados hacia los sistemas que ellos emplean en la realización de sus actividades dentro del área de Relaciones Industriales, se debe a que son poco fáciles de manejar, razón por la cual, además de adoptar una actitud de indiferencia ante ellos, reflejan una mediana satisfacción en su uso (Ver Tabla 9).

En las opiniones de los tres (3) supervisores que consideraron que la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones es positiva o de aceptación, no se encontró similitud en los elementos que, según ellos, son la causa de este tipo de actitud. Uno de estos supervisores alegó que la actitud positiva de sus supervisados está relacionada directamente con un desempeño eficiente logrado a través de la utilización de los sistemas de computación y con la facilidad de manejo de estas herramientas, aunque afirma que los industriólogos no se sienten del todo satisfechos con el uso de los referidos sistemas, ya que el grado de simplificación de las actividades logrado con su utilización no es el esperado (Ver Tabla 9).

Otro de los supervisores en cuestión relaciona la actitud positiva de los industriólogos bajo su supervisión, con la ventaja que ofrecen los sistemas de computación de simplificar las actividades individuales y grupales que se llevan a cabo en el departamento de Relaciones Industriales. Sin embargo, este supervisor asevera que sus supervisados se sienten

escasamente satisfechos con el uso de los sistemas, debido a que no manejan fácilmente los mismos (Ver Tabla 9).

El último de este grupo de supervisores atribuye la actitud positiva de los industriólogos, al hecho de que éstos se sienten notoriamente satisfechos al lograr un desempeño muy eficiente con el uso de sistemas de computación que simplifican en gran medida las actividades que ellos realizan y, además, son fáciles de manejar (Ver Tabla 9).

En tercer lugar, se establece una relación entre la cantidad de actividades llevadas a cabo con los sistemas de computación y la eficiencia y eficacia obtenida por el departamento de Relaciones Industriales con el uso de los mencionados sistemas. Muestra de ello, es la coincidencia de los seis (6) supervisores entrevistados en asegurar que cuando todas o casi todas las actividades son llevadas a cabo con sistemas de computación que las simplifican, entonces la eficiencia y eficacia del departamento de Relaciones Industriales alcanzan un nivel alto y acorde con los objetivos del negocio. También es cierto, que dentro del grupo señalado anteriormente, uno de los sujetos piensa que, aún cuando se ha logrado una gran eficacia con el uso de sistemas que simplifican las actividades, la eficiencia se ha mantenido constante, ya que siguen repitiéndose errores humanos tales que disminuyen la calidad del trabajo realizado y conllevan a que el desempeño de los individuos sea catalogado como medianamente eficiente. Además, es importante destacar que estos últimos individuos a los que se hizo referencia, tienen poca facilidad y mala disposición para el manejo de los sistemas de computación aplicados a sus funciones (Ver Tabla 9).

En cuarto lugar, se demuestra que se establece una relación entre la actitud de los industriólogos hacia los sistemas de computación aplicados a sus funciones y los efectos que se producen sobre dicha actitud, gracias a la existencia de programas de adiestramiento. Para corroborar este hecho se debe decir que de los seis (6) supervisores a quienes se les aplicó la entrevista, tres (3) estimaron que la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones es positiva o de aceptación y que, por lo tanto, el efecto que sobre esa actitud tienen los programas de adiestramiento es el de incrementar la misma (Ver Tabla 9).

Por su parte, el resto de los supervisores (3) es de la opinión de que la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones es neutral, por ésto el efecto que sobre ella causan los programas de adiestramiento es el de la adaptación a los sistemas antes señalados (Ver Tabla 9).

Con los datos presentados se puede notar que los programas de adiestramiento no produjeron en algún caso el efecto de reforzar actitudes negativas debido a que, en principio, no existe ningún industriólogo que demuestre tener este tipo de actitud.

Estos resultados reiteran la idea de que los industriólogos no poseen actitudes negativas ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones, y que por lo tanto los efectos que se derivan de los programas de adiestramiento tampoco serán de corte negativo, es

decir, no se reforzarán actitudes negativas hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.

En quinto y último lugar, se debe hacer referencia a los resultados obtenidos acerca de los costos de los sistemas de computación. En general, se puede considerar que los costos de los sistemas son considerables, ya que tres (3) supervisores afirmaron que son altamente costosos, y los otros tres (3) que son medianamente costosos. Esta situación pone de relieve la importancia de que los trabajadores de la empresa, en este caso los industriólogos, utilicen provechosamente los sistemas de computación; para que así la empresa no incurra en gastos innecesarios (Ver Tabla 9).

Una vez analizados los datos obtenidos de la aplicación de los diferentes instrumentos, tanto a los industriólogos como a sus supervisores, se procedió a concatenarlos con la finalidad de ampliar la perspectiva que se tenga sobre la problemática planteada, tal como se estableció anteriormente.

Se comenzará afirmando que los industriólogos que constituyeron la población estudiada obtuvieron puntajes lo suficientemente altos en el instrumento 1, como para considerar que sus respectivas actitudes hacia los sistemas de computación aplicados a sus funciones es positiva o de aceptación (Ver Tabla 1). Esta realidad es producto de la

existencia de programas de adiestramiento que las empresas (Petróleos de Venezuela, Lagoven, Corpoven y Maraven) han desarrollado para que los trabajadores (en este caso, los industriólogos) adecúen las bondades que ofrecen los sistemas de computación a sus actividades cotidianas, características de su ejercicio profesional.

En este hecho también influye la facilidad con que este grupo de industriólogos puede acceder a la tecnología, tomando en cuenta que las empresas donde éstos individuos laboran tienen la capacidad económica suficiente para brindarles la oportunidad de utilizarla de forma tal que puedan extraer de ella el máximo provecho en función de sus necesidades. En este sentido, se puede notar que las empresas han creado una gran cantidad de sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, en los que los industriólogos pueden desde consultar un saldo de prestaciones, hasta planificar la trayectoria profesional de los demás miembros de la organización y hacer propuestas salariales acordes con las exigencias del mercado y con las competencias de los individuos.

Al mismo tiempo se pudo observar que la actitud positiva de los industriólogos hacia los sistemas de computación aplicados a sus funciones se fundamentó principalmente en la dimensión cognitiva (Ver Tabla 3), es decir, en la convicción que tienen de que dichos sistemas son útiles y prácticos en la simplificación y agilización de las actividades que ellos, y el departamento en general, llevan a cabo. Ya que la dimensión cognitiva es la que mayor peso tiene sobre la actitud de los industriólogos, las empresas deben tomar con seriedad el adiestramiento de estos profesionales en materia de computación, considerando que éste

constituye una fuente de conocimientos que fomenta y refuerza la actitud positiva hacia los mencionados sistemas.

En vista de lo anterior, es importante que las empresas se preocupen por estructurar y organizar programas de adiestramiento orientados a satisfacer, verdaderamente, las necesidades individuales y generales de la organización, logrando en la medida de lo posible los resultados esperados para el éxito del negocio.

Por su parte, la dimensión que menos peso tuvo sobre la actitud de los industriólogos fue la afectiva (Ver Tabla 3), sin embargo cabe destacar que presentó puntuaciones aproximadas al máximo valor que podía arrojar (16 puntos). Esto se deriva del hecho de que los industriólogos que conformaron la población, afirmaron sentir que la interacción entre las personas se ha visto disminuída a raíz de la utilización de los sistemas de computación; alegan que la despersonalización se hace cada vez más presente en el sitio de trabajo conllevando a que las relaciones entre ellos sean frías y distantes.

En busca de tanta eficiencia y eficacia se ha perdido uno de los elementos esenciales de nuestra propia naturaleza: el contacto humano.

CONCLUSIONES

- La actitud de los industriólogos hacia los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales es **positiva o de aceptación**.

- Sobre la actitud positiva o de aceptación de los industriólogos, la dimensión que mayor peso tiene es la dimensión **cognitiva**, aún cuando las dimensiones restantes (afectiva y conativa - conductual) también la constituyen en proporciones semejantes.

- En vista de que los programas de adiestramiento suministran conocimientos para el manejo provechoso de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales y que, la dimensión que mayor peso tiene sobre la actitud es aquella que está conformada por los conocimientos, juicios e ideas acerca del objeto de la actitud (cognitiva), se hace obvia la influencia que dichos programas de adiestramiento tienen sobre la actitud positiva de estos profesionales.

- Los efectos que pueden producir los programas de adiestramiento destinados a guiar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a sus funciones,

dependerán de la actitud que estos profesionales posean respecto a los sistemas antes mencionados.

→ En este caso particular (dado que la actitud, a priori, hacia los sistemas de computación es positiva), los efectos que se derivaron de la implantación de programas de adiestramiento destinados a guiar a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a sus funciones, fueron los de adaptación e incremento de actitudes positivas de los sujetos frente a los referidos sistemas.

→ La actitud positiva de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones, está en relación directa con la convicción que ellos tienen sobre la simplificación, la eficiencia y eficacia, el mejor desempeño y la mayor productividad que con dichas herramientas se puede lograr individualmente y en el departamento en general.

→ La facilidad con que este grupo de industriólogos puede acceder a los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales, se convierte en una determinante crucial de sus actitudes positivas.

RECOMENDACIONES

→ Las empresas deben tomar con la seriedad pertinente el adiestramiento que, en materia de computación, deben brindarles a los industriólogos a fin de que éstos posean conocimientos actualizados y suficientes para manejar adecuadamente los sistemas aplicados a sus funciones, de forma tal que logren un mejor desempeño.

→ Dado que los sistemas de computación son costosos, las organizaciones están en la obligación de utilizar los programas de adiestramiento como una vía para incentivar o reforzar las actitudes positivas de sus miembros hacia los sistemas a los que se hizo mención anteriormente.

→ Es imprescindible que los programas de adiestramiento estén estructurados de forma tal, que cubran las distintas necesidades de los trabajadores y los requerimientos de las organizaciones mismas, dentro de un contexto que cambia a velocidades vertiginosas.

→ Las universidades juegan un papel relevante en la enseñanza de aquellos conocimientos y destrezas que los profesionales de esta área no sólo necesitan dominar, sino que, además, les permitan tener una ventaja competitiva desde el punto de vista profesional; es por esto que deberían reestructurar el contenido de las materias que imparten en el área de computación.

Para ésto se recomienda lo siguiente:

- Introducir a los individuos al mundo de las herramientas tecnológicas, dándoles una visión global sobre los sistemas de computación (qué son, cuáles existen, sus beneficios, sus limitaciones, etc).

- Proporcionarles a los sujetos una perspectiva mucho más detallada acerca de los distintos paquetes empleados, en el día a día, dentro del área de Recursos Humanos.

- Para finalizar, enseñar como es posible elaborar un proceso cualquiera de Recursos Humanos mediante la utilización de sistemas de computación, para posteriormente elaborarlo.

→ La buena disposición al uso de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales y su adecuado manejo, es una característica que deberá formar parte del nuevo perfil que el mercado de trabajo exige de este profesional, para el éxito de sus negocios. En este sentido, es importante recalcar, que los industriólogos que egresen de la educación superior en estos momentos, asuman este nuevo perfil y no permitan que el área que ellos representan (Relaciones Industriales), sea vista como una fuente considerable de gastos susceptible de ser eliminada, sino como una parte estratégica del negocio lo suficientemente necesaria para competir exitosamente en la sociedad.

LIMITACIONES

→ Se contó, para el desarrollo de la presente investigación, con una población sumamente pequeña, lo que limitó el tratamiento estadístico de los datos así como el alcance del estudio en cuestión.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- ANTONINI, María Eugenia y Lily Paz. Una evolución de las creencias que posee la gerencia acerca del adiestramiento como clave del desarrollo empresarial. Trabajo de grado. UNIMET. Caracas. 1987. Pp 98.
- 2.- AMARO GUZMAN, Raymundo. Administración de Personal. Editorial Limusa. México. 1981. Pp 351.
- 3.-BENTLEY, Trevor. Capacitación Empresarial. Editorial McGraw-Hill. Colombia.1993. Pp 237.
- 4.-CANAVOS, George. Probabilidad y Estadística. Editorial McGraw-Hill. México.1988. Pp 651.
- 5.-CHEN, Chi - Yi. Mercado Laboral. Teorías y Políticas. Editorial UCAB. Caracas. 1994. Pp 371.
- 6.-DUFFY, Tim. Introducción a la Informática. Editorial Iberoamérica. México.1993. Pp 305.

- 7.- ECO, Umberto. ¿Cómo se hace una tesis?. Editorial Gedisa. Argentina. 1982. Pp 267.
- 8.- GOMEZ SAYAGO, Jaira. El adiestramiento y su incidencia en los niveles de motivación y moral del trabajo. Trabajo de grado.UNIMET. Caracas. 1986. Pp 55.
- 9.-HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la investigación. Editorial McGraw-Hill.México.1994. Pp 505.
- 10.-HOCHMAN, Elena y Maritza Montero. Técnicas de investigación documental. Editorial Trillas. México. 1978. Pp 88.
- 11.- KRECH, David y otros. Psicología Social. Editorial Biblioteca Nueva. Madrid. 1965. Pp 596.
- 12.-MENDENHALL, William y James Reimuth. Estadística para Administración y Economía. Grupo Editorial Iberoamérica. México. 1981. Pp 707.
- 13.-MORALES, J.F. y otros. Psicología Social. Editorial McGraw-Hill. Madrid. 1994. Pp 982.
- 14.-MORRIS, Charles. Psicología. Un nuevo enfoque. Editorial Prentice Hall. México.1987.Pp 601.

- 15.-RAMIREZ BUENDIA, Patricia y Mario Rodríguez Estrada. Administración de la capacitación. Editorial McGraw-Hill. México. 1991. Pp 122.
- 16.-RODRIGUEZ, Aroldo. Psicología Social. Editorial Trillas. México. 1986. Pp 502.
- 17.-SANDERS, Donald. Informática: presente y futuro. Editorial McGraw-Hill. México. 1985. Pp 670.
- 18.- SHAO, Stephen. Estadística para economistas y administradores de empresas. Editorial Herrero Hermanos. México. 1967. Pp 781.
- 19.-SIERRA BRAVO, Restituto. Tesis doctorales y trabajos de investigación científica. Editorial Paraninfo. Madrid.1988. Pp 154.
- 20.-STONER, James. Administración. Editorial Prentice Hall. México. 1987. Pp 643.
- 21.-URQUIJO, Jose Ignacio. La gerencia de Relaciones Industriales. Cuadernos Universitarios. No. 1. 1989. Pp 49.
- 22.- YORK, Alfred y Shaun Tyson. Administración de personal. Editorial Trillas. México. 1989. Pp 349.

23.-ZAERA, Francisco. Estadística Deductiva. Editorial Vega S.R.L. Caracas. 1985. Pp 312.

HEMEROGRAFIA

1.- ALVES PEREZ, Carlos. La tecnología de la información al servicio de Recursos Humanos. Revista ANRI. 1995. No. 2. Pp 25.

2.- GUECAIMBURU, Willmer. La revolución tecnológica y su impacto en la gerencia de Recursos Humanos. Revista ANRI. 1996. No. 1. Pp 9.

3.- LOSEY, Michael. El profesional global de Recursos Humanos: su ventaja competitiva. Revista ANRI. 1993. No. 4. Pp 23.

4.- NUÑEZ, Jorge. Cambios de paradigmas en adiestramiento. Revista ANRI. 1995. No. 1. Pp 23.

5.- XI Congreso Nacional de Recursos Humanos. Reto a la Globalización. Memorias. Caracas. 1992. Entrenamiento basado en computación.

TABLAS Y GRAFICOS

TABLA 1

**ACTITUD DE LOS INDUSTRIOLOGOS FRENTE
A LOS SISTEMAS DE COMPUTACION APLICADOS A SUS FUNCIONES**

Intervalos (Puntos)	Tipo de Actitud	Entrevistas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
0-18	Negativa / Rechazo															
19-37	Neutral											36			31	
38-56	Positiva / Aceptación	53	50	54	50	53	55	52	54	55	51		52	45		40

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL

Intervalos (Puntos)	Tipo de Actitud	xi *	F	fx	Fx
0 -18	Negativa / Rechazo	9	0	0	0
19 a 37	Neutral	28	2	56	56
38 a 56	Positiva / Aceptación	47	13	611	667
			15	667	

MODA = 47
 MEDIANA = 46
 MEDIA = 49

* Punto medio

TABLA 1 - GRAFICO 1

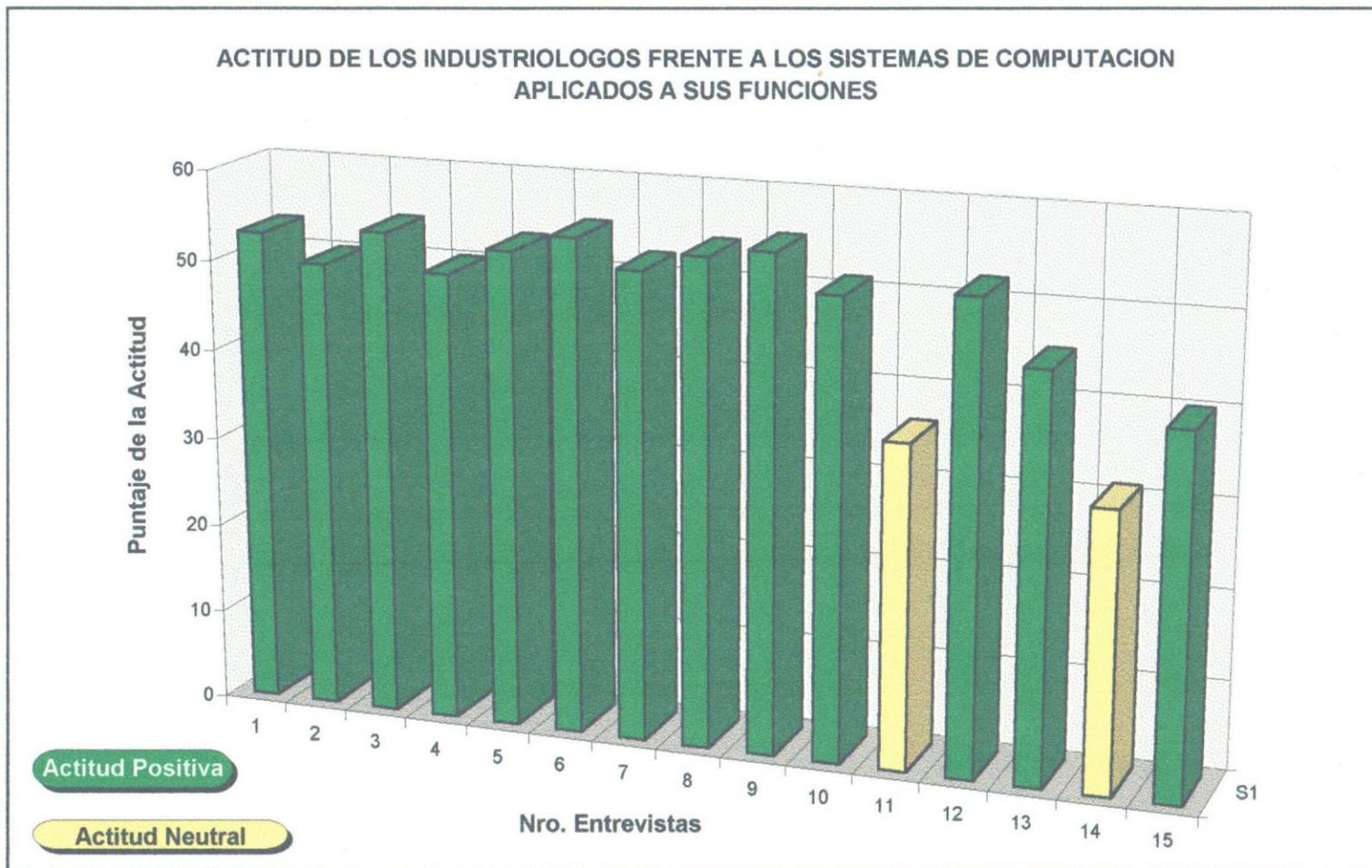


TABLA 2

**ANALISIS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE
ACTITUD**

Entrevistas																
Dimensiones	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	Promedio
Afectiva	16/16	14/16	16/16	12/16	15/15	16/16	16/16	15/16	16/16	15/16	09/16	16/16	12/16	09/16	10/16	14/16
Cognitiva	22/24	23/24	23/24	22/24	22/24	24/24	23/24	23/24	24/24	21/24	14/24	23/24	20/24	16/24	19/24	21/24
Conativa	15/16	13/16	15/16	16/16	16/16	15/16	13/16	16/16	15/16	15/16	12/16	13/16	12/16	6/16	11/16	14/16

TABLA 2 - GRAFICO 1

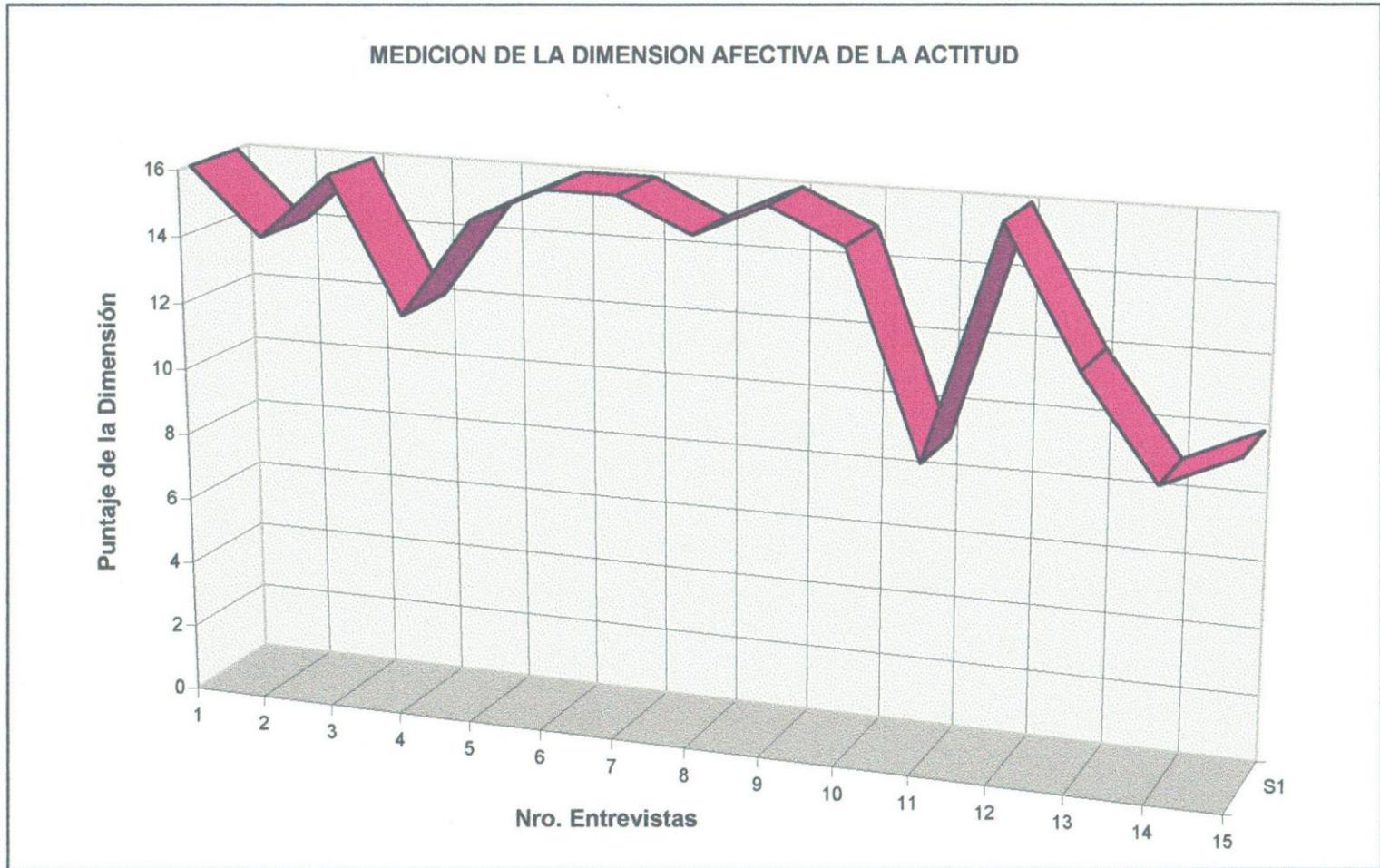


TABLA 2 - GRAFICO 2

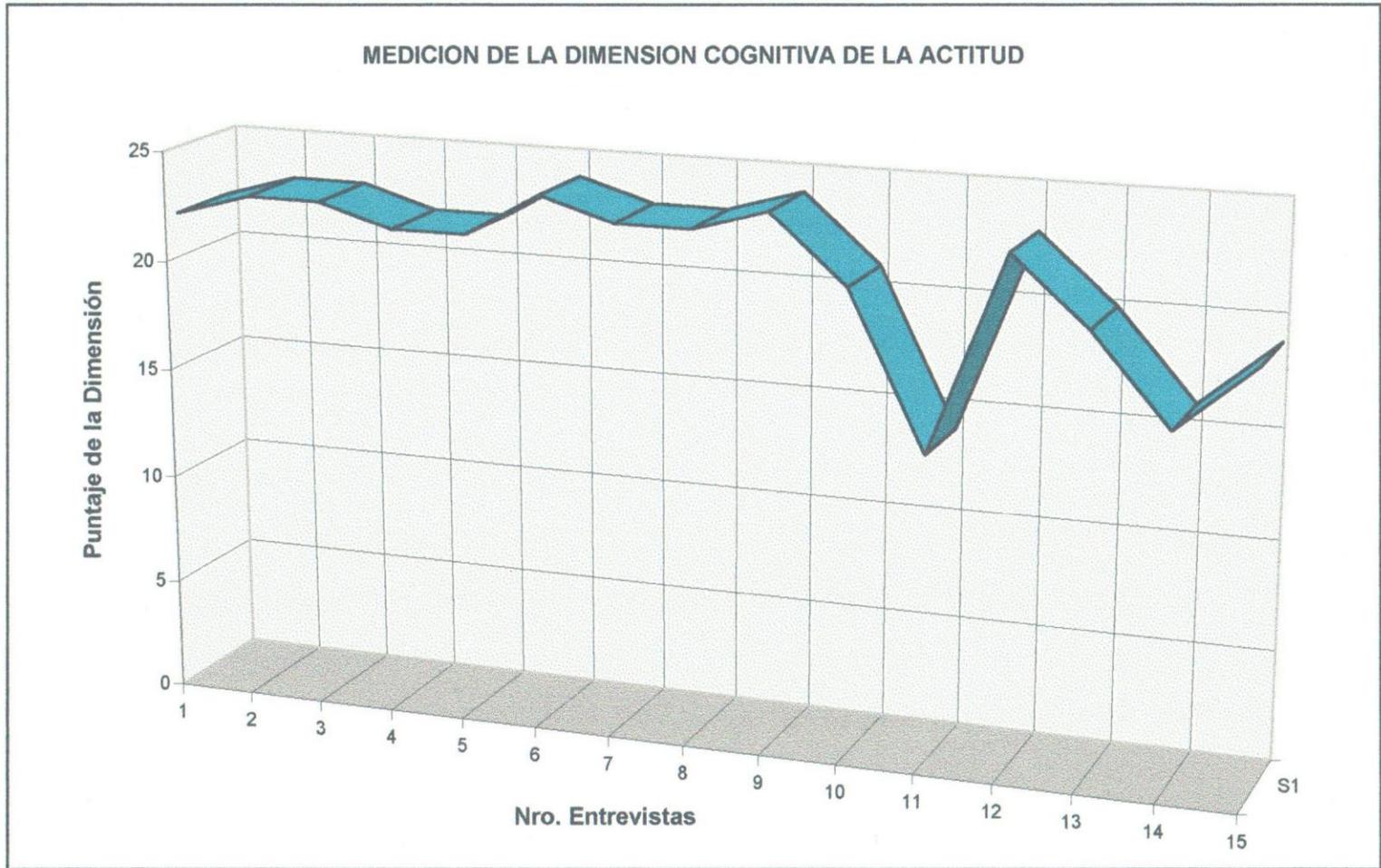


TABLA 2 - GRAFICO 3

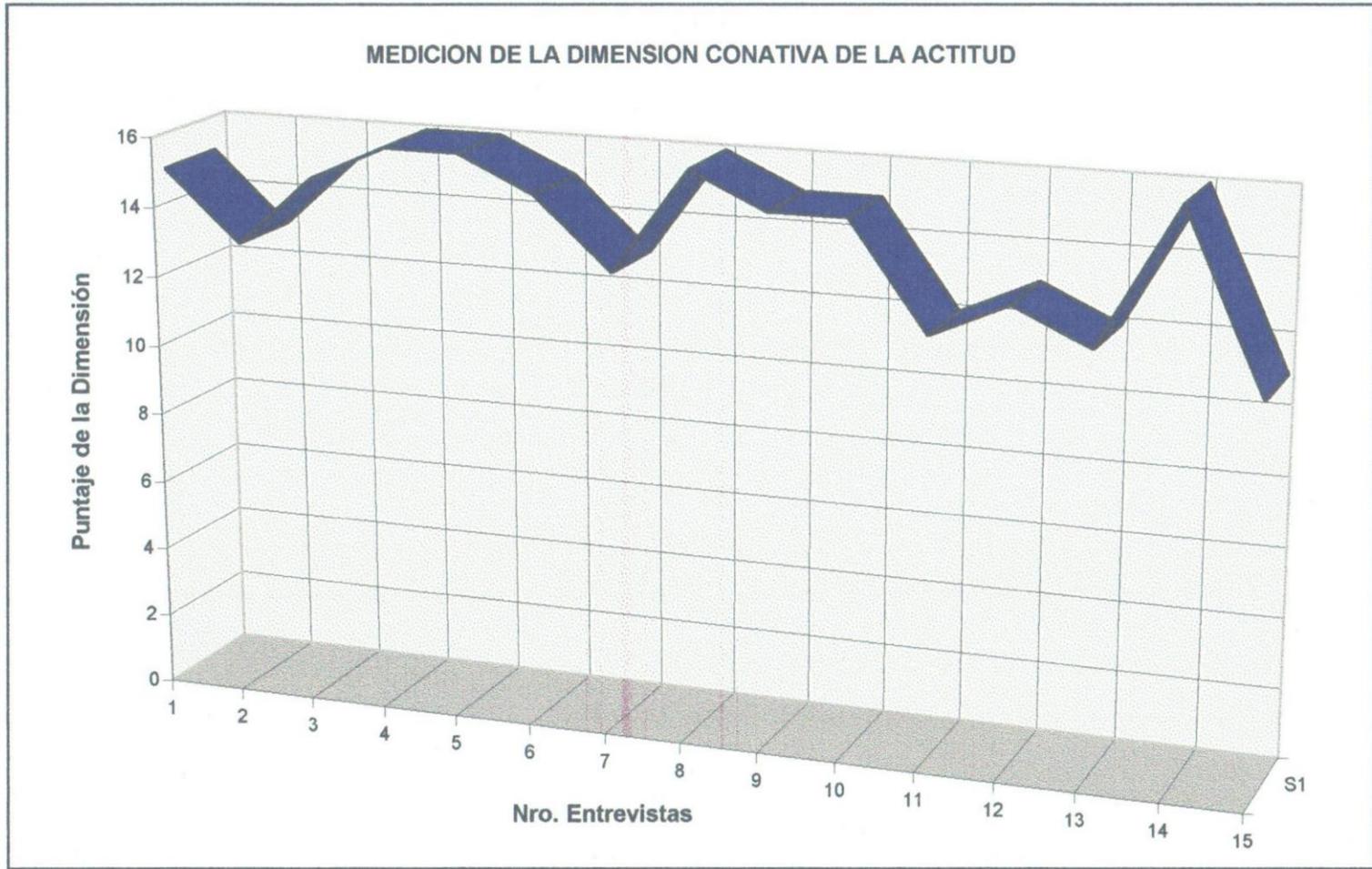


TABLA 3

COMPARACION PORCENTUAL DE LAS DIMENSIONES DE LA ACTITUD

Entrevistas																
Dimensiones	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	Promedio
Afectiva	100	88	100	75	94	100	100	94	100	94	56	100	75	38	50	81
Cognitiva	92	96	96	92	92	100	96	96	100	88	58	96	83	67	79	89
Conativa	94	81	94	100	100	94	81	100	94	94	75	81	75	38	67	85

TABLA 3 - GRAFICO 1

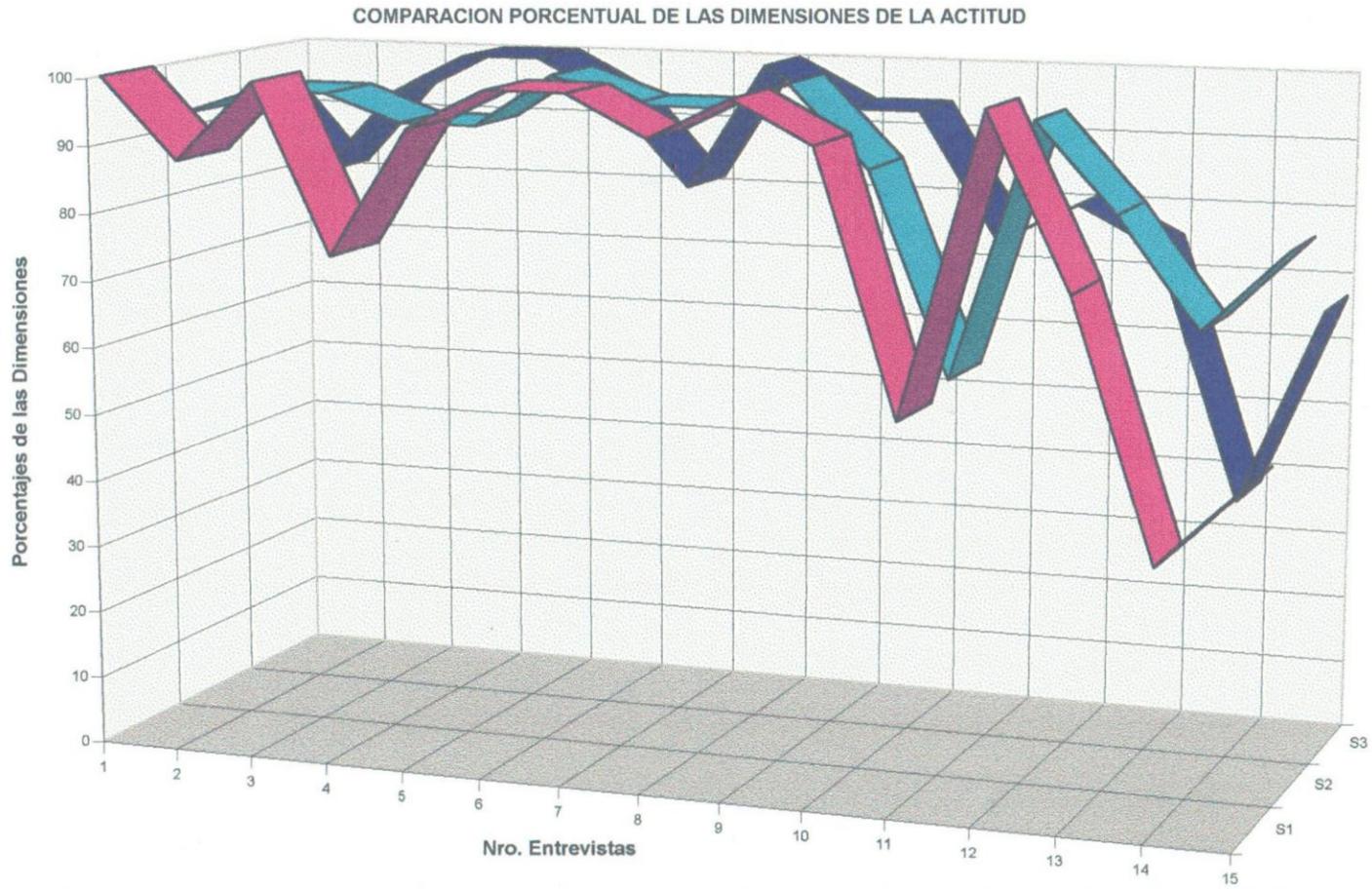


TABLA 4

ANALISIS DE LAS SUB-DIMENSIONES DE LA VARIABLE ACTITUD

Dimensiones	Sub-dimensiones	Entrevistas															Promedio	
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15		
Afectiva	Satisfacción	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	2/4	4/4	4/4	2/4	3/4	4/4
	Facilidad manejo herramienta	4/4	4/4	4/4	3/4	3/4	4/4	4/4	4/4	3/4	4/4	3/4	4/4	4/4	2/4	2/4	3/4	3/4
	Cambio	8/8	6/8	8/8	5/8	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8	3/8	8/8	6/8	5/8	4/8	7/8
Cognitiva	Simplificación de actividades	8/8	7/8	8/8	7/8	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8	7/8	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8
	Eficiencia	7/8	8/8	8/8	7/8	7/8	8/8	8/8	8/8	8/8	7/8	3/8	8/8	4/8	3/8	6/8	7/8	
	Practicidad	4/4	4/4	3/4	4/4	3/4	4/4	4/4	4/4	3/4	4/4	3/4	3/4	3/4	4/4	2/4	2/4	3/4
	Conocimiento de los usos	3/4	4/4	4/4	4/4	4/4	4/4	3/4	4/4	4/4	3/4	1/4	4/4	4/4	3/4	3/4	3/4	
Conativa	Frecuencia	4/4	3/4	4/4	4/4	4/4	4/4	3/4	4/4	4/4	3/4	4/4	3/4	4/4	2/4	2/4	3/4	
	Disposición	11/12	10/12	11/12	12/12	12/12	11/12	10/12	12/12	11/12	12/12	8/12	10/12	8/12	4/12	10/12	10/12	

SUB-DIMENSIONES DE LA DIMENSION CONATIVA

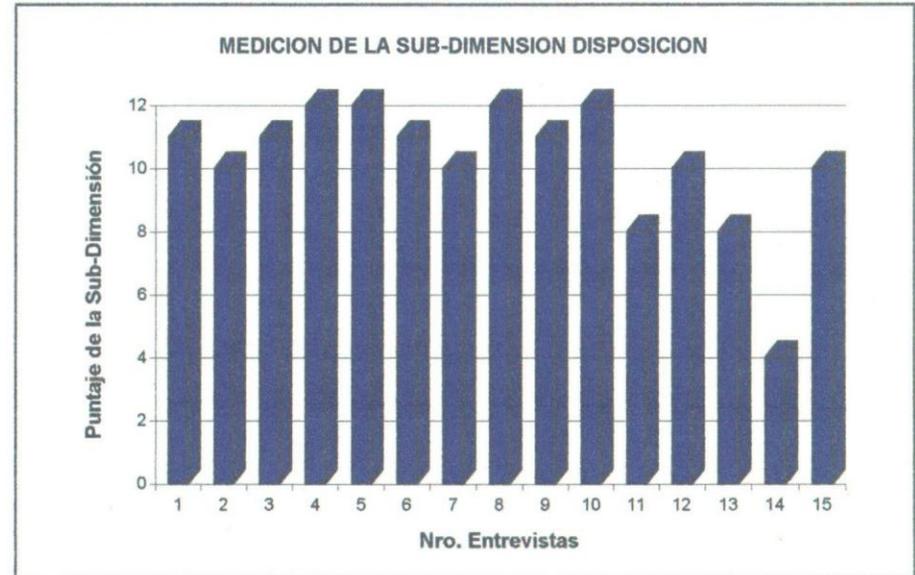
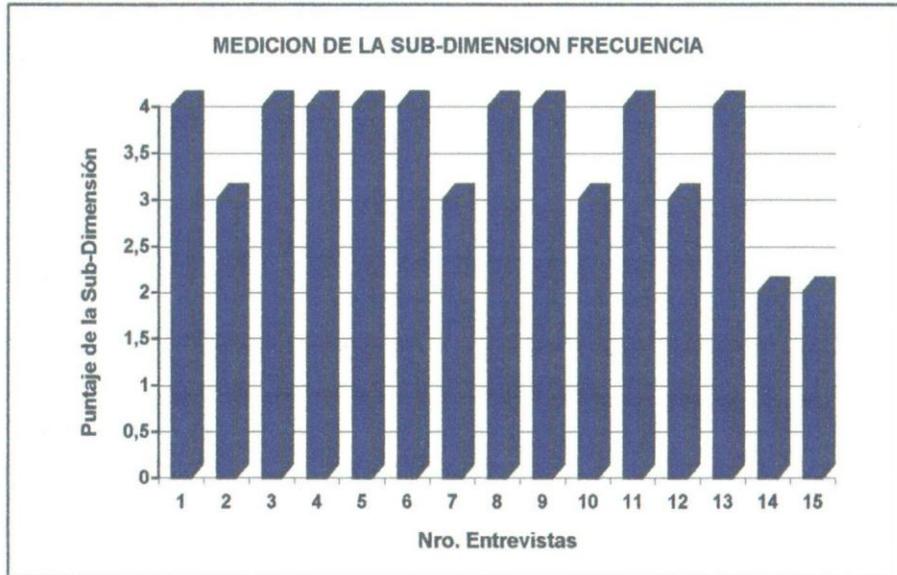


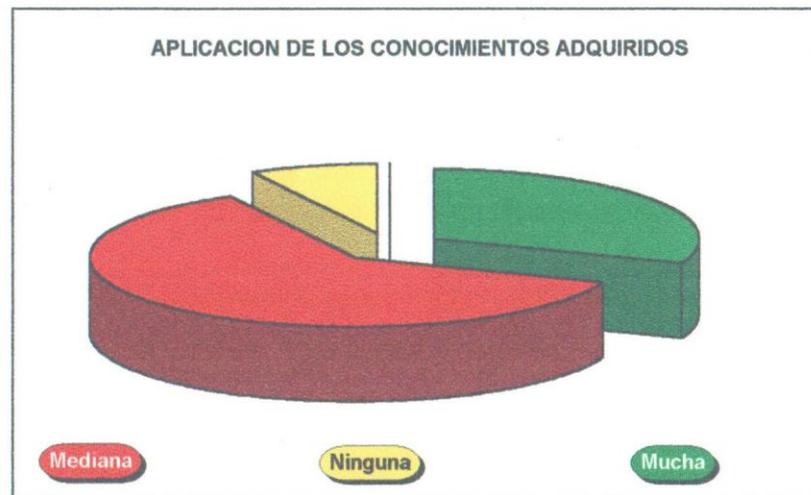
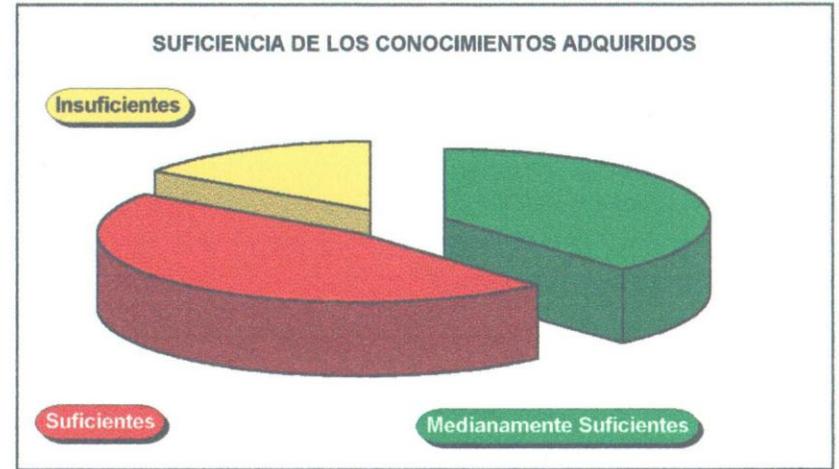
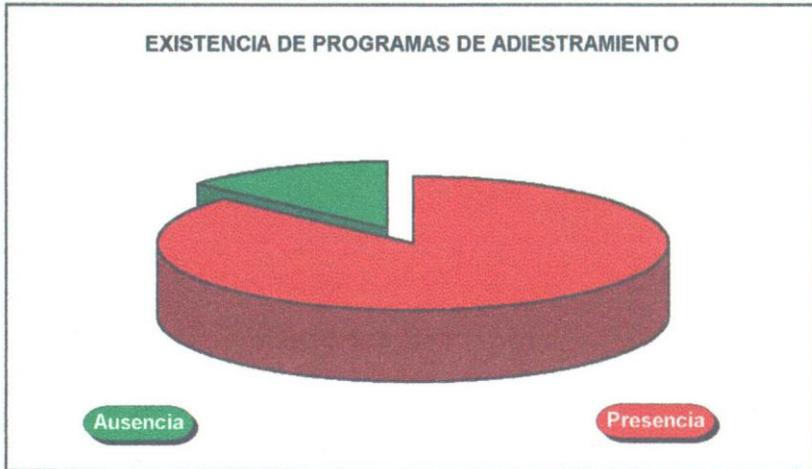
TABLA 6

DISTRIBUCION DE AÑOS DE EXPERIENCIA DE LOS INDUSTRIOLOGOS

Entrevistas															
Años de experiencia	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
3-7	*	*	*		*									*	*
8-12															
13-17										*					
18-22				*					*		*				
23-27													*		

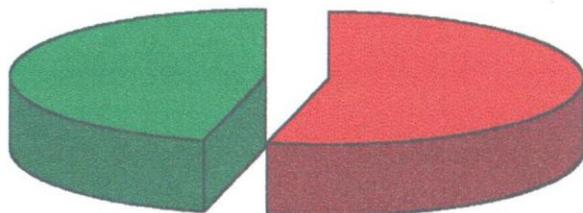
TABLA 8 - GRAFICOS 1,2,3

MEDICION DE LAS CATEGORIAS DE LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS INDUSTRIOLOGOS



MEDICION DE LAS CATEGORIAS DE LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS INDUSTRIOLOGOS

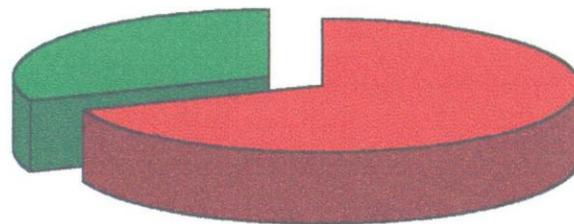
EFFECTOS DE LOS PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO
SOBRE LA ACTITUD DE LOS INDUSTRIOLOGOS



Adaptación

Incremento Actitud Positiva

UTILIDAD DE LOS PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO



Poca

Mucha

TABLA 9

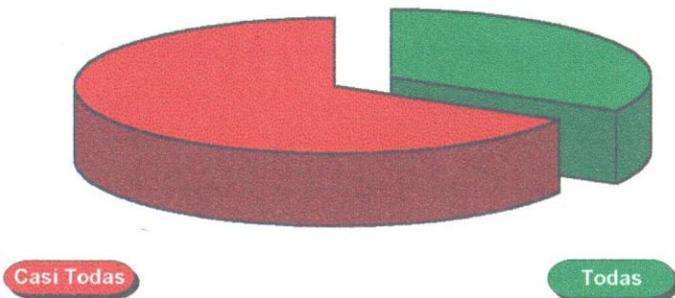
**ANALISIS DE CONTENIDO
HOJA DE CODIFICACION
(ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS SUPERVISORES)**

Categorías	Sub-categorías	Entrevistas						Total
		E1	E2	E3	E4	E5	E6	
Actividades llevadas a cabo con los sistemas de computación.	Todas			*			*	2
	Casi todas	*	*		*	*		4
	Pocas							0
	Ninguna							0
Disposición al uso de los sistemas de computación	Buena	*	*	*		*	*	5
	Mala				*			1
Facilidad de manejo de los sistemas de computación.	Mucha	*				*		2
	Poca		*	*	*		*	4
	Ninguna							0
Desempeño de los trabajadores a raíz del uso de los sistemas de computación.	Muy eficiente	*				*	*	3
	Medianamente eficiente		*	*	*			3
	Poco eficiente							0
	Ineficiente							0
Simplificación de actividades de los trabajadores y del departamento de Relaciones Industriales	Mucha		*	*	*	*	*	5
	Poca	*						1
	Ninguna							0
Satisfacción de los trabajadores con el uso de los sistemas de computación	Notoriamente satisfechos					*		1
	Medianamente satisfechos	*		*	*		*	4
	Escasamente satisfechos		*					1
	Insatisfechos							0
Actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones	Positiva	*	*			*		3
	Neutral			*	*		*	3
	Negativa							0
Eficacia y eficiencia del dpto. de Relaciones Industriales lograda con el uso de los sistemas de computación	Mucha	*	*	*	*	*	*	6
	Poca							0
	Ninguna							0
Costo de los sistemas de computación	Altamente costoso			*		*	*	3
	Medianamente costoso	*	*		*			3
	Escasamente costoso							0
Existencia de programas de adiestramiento	Presencia	*	*	*	*	*	*	6
	Ausencia							0
Suficiencia de los conocimientos impartidos en los programas de adiestramiento	Suficientes		*	*		*		3
	Medianamente Suficientes	*			*		*	3
	Insuficiente							0
Efectos de los programas de adiestramiento sobre la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación	Incremento de actitudes positivas		*			*	*	3
	Adaptación	*		*	*			3
	Reforzamiento de actitudes negativas							0

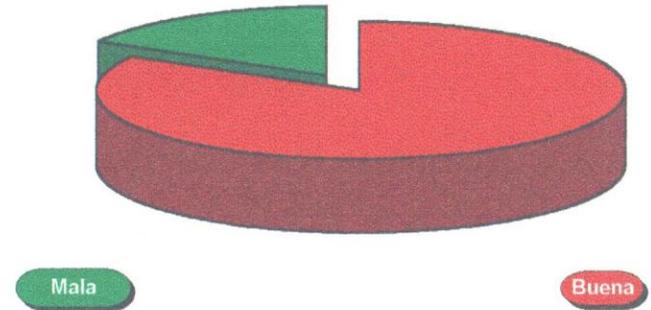
TABLA 9 - GRAFICOS 1,2,3,4

MEDICION DE LAS CATEGORIAS DE LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS SUPERVISORES

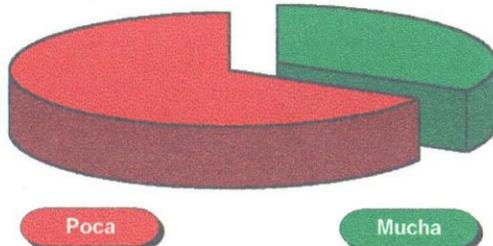
ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO CON LOS SISTEMAS DE COMPUTACION



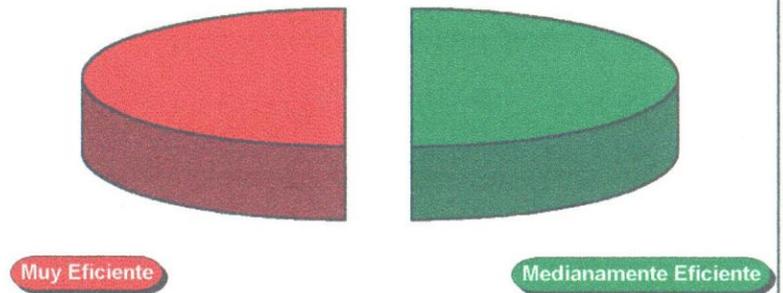
DISPOSICION AL USO DE LOS SISTEMAS DE COMPUTACION



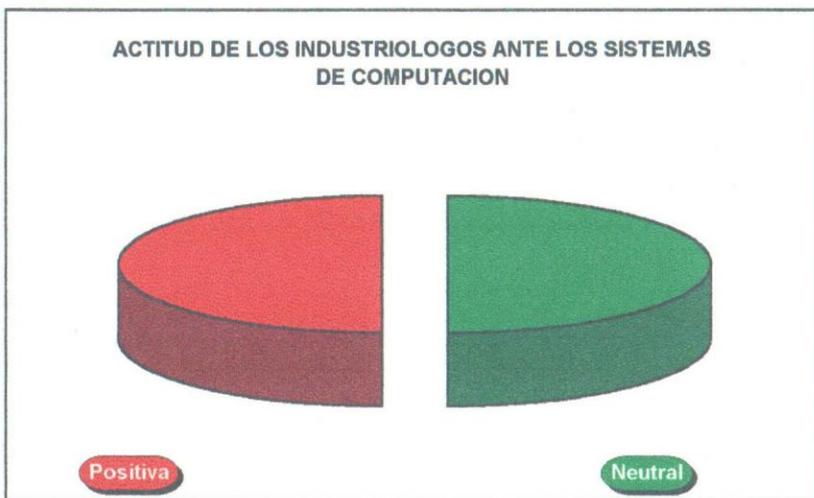
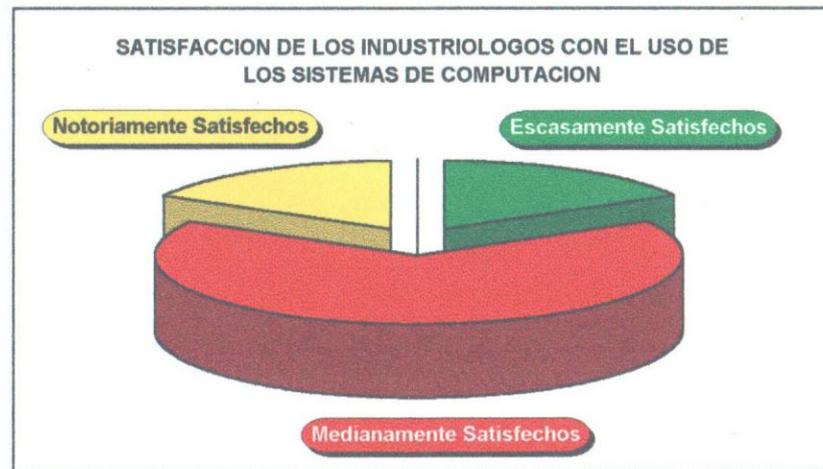
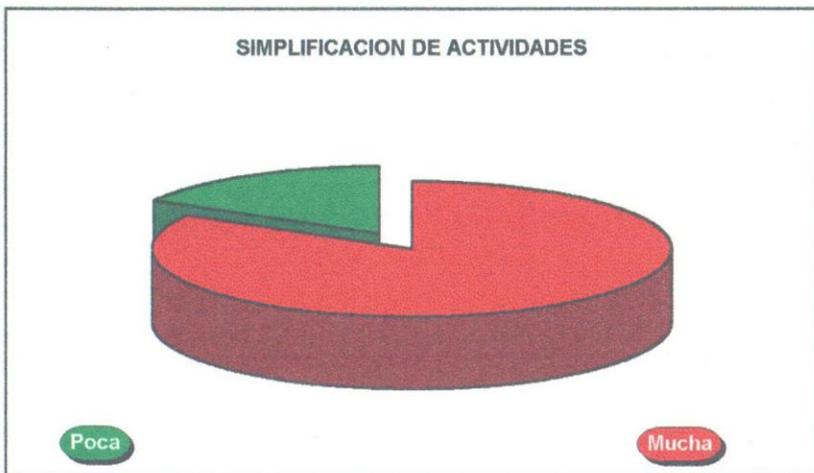
FACILIDAD DE MANEJO DE LOS SISTEMAS DE COMPUTACION



DESEMPEÑO DE LOS INDUSTRIOLOGOS A RAIZ DEL USO DE LOS SISTEMAS DE COMPUTACION



MEDICION DE LAS CATEGORIAS DE LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS SUPERVISORES



ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1 ESCALA DE ACTITUD

Nombre y apellido: _____

Cargo que desempeña: _____

Nombre de la empresa: _____

Edad: _____

Años de experiencia: _____

A continuación se presenta una serie de afirmaciones ante las cuales deberá seleccionar una de las cinco (5) categorías de respuesta. Se agradecerá la mayor honestidad posible en sus respuestas.

a.- Siente satisfacción utilizando los sistemas de computación.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

b.- Los sistemas de computación son herramientas fáciles de manejar.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

c.- La introducción de los sistemas de computación se ha traducido en un cambio positivo de las funciones que usted realiza.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

d.- La introducción de los sistemas de computación ha originado una mayor eficacia del departamento de Relaciones Industriales.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

e.- Los sistemas de computación simplifican las actividades que Ud. desempeña.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

f.- Los sistemas de computación simplifican los procesos llevados a cabo en las funciones de Relaciones Industriales.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

g.- Los sistemas de computación como herramientas de productividad son útiles para lograr una mayor eficiencia en el trabajo que Ud. realiza.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

h.- Los sistemas de computación son imprescindibles para lograr un desempeño eficiente.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

i.- Los sistemas de computación son prácticos.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

j.- Los sistemas de computación son más útiles en la medida en que se tiene amplio conocimiento acerca de sus aplicaciones.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

k.- Para agilizar las actividades que Ud. realiza es necesaria la utilización frecuente de los sistemas de computación.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

l.- Está siempre dispuesto a utilizar los sistemas de computación.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

m.- Si existiera la posibilidad de realizar una actividad manualmente o por medio del sistema, la realizaría por medio del sistema.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

n.- Durante los períodos libres durante el transcurso de su jornada laboral, explora los sistemas de computación.

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo

Muy en desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2 (VARIABLE PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO) GUIA PARA LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS INDUSTRIOLOGOS

Puntos a tratar:

- 1.- Existencia de los programas de adiestramiento.
- 2.- Duración de los programas de adiestramiento.
- 3.- Métodos utilizados para adiestrar a los industriólogos.
- 4.- Medios empleados para impartir el adiestramiento a los industriólogos.
- 5.- Suficiencia de los conocimientos adquiridos.
- 6.- Aplicación de los conocimientos adquiridos.
- 7.- Efectos de los programas de adiestramiento sobre la actitud de los industriólogos.
- 8.- Utilidad de los programas de adiestramiento.

ANEXO 3

INSTRUMENTO 3 (VARIABLE ACTITUD Y PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO) GUIA PARA LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS SUPERVISORES

Puntos a tratar:

- 1.-Cuantía de las actividades que los industriólogos llevan a cabo con los sistemas de computación.
- 2.-Disposición de los industriólogos al uso de los sistemas de computación.
- 3.-Nivel de facilidad con que los industriólogos manejan los sistemas de computación.
- 4.-Desempeño laboral de los industriólogos, a raíz del uso de los sistemas de computación.
- 5.-Grado en que los sistemas de computación simplifican las funciones de los industriólogos y del departamento de Relaciones Industriales en general.
- 6.-Grado de satisfacción de los industriólogos por el uso de los sistemas de computación.
- 7.-Eficiencia y eficacia del departamento de Relaciones Industriales lograda con el uso de los sistemas de computación aplicados a sus funciones.
- 8.-Actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones.
- 9.-Costo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.
- 10.-Existencia de programas de adiestramiento que tengan por objeto instruir a los industriólogos en el manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.
- 11.- Características de los referidos programas de adiestramiento.

ANEXO 3

INSTRUMENTO 3 (CONTINUACION)

- 12.-Suficiencia de los conocimientos impartidos en los programas de adiestramiento, para un adecuado manejo de los sistemas de computación aplicados a las funciones de Relaciones Industriales.

- 13.-Efectos de los programas de adiestramiento sobre la actitud de los industriólogos ante los sistemas de computación aplicados a sus funciones.

ANEXO 4
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1 (ESCALA DE ACTITUD)
METODO DE MITADES PARTIDAS (SPLIT- HALVES)

Prueba Piloto

Actitud de los industriólogos frente a los sistemas de computación aplicados a sus funciones

Primera Mitad (X)

Segunda Mitad (Y)

Nro. de ítem	Puntaje
1	3
3	4
5	1
7	4
9	3
11	2
13	3

Nro. de ítem	Puntaje
2	3
4	3
6	4
8	1
10	3
12	1
14	4

X	Y	X*Y	X^2	Y^2
3	3	9	9	9
4	3	12	16	9
1	4	4	1	16
4	1	4	16	1
3	3	9	9	9
2	1	2	4	1
3	4	12	9	16
20	19	52	64	61

a= 9,24489796

b= -2,2857143

Coefficiente de determinación

r^2= 0,55411329

Coefficiente de correlación

r= 0,74438786

ANEXO 5
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 2
(ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS INDUSTRIOLOGOS)

Programas de adiestramiento

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	X	Y	X*Y	X^2	Y^2
Existencia	Presencia	2	2	4	4	4
	Ausencia	0	0	0	0	0
Suficiencia de los conocimientos adquiridos	Suficientes	2	2	4	4	4
	Medianamente suficientes	1	1	1	1	1
	Insuficientes	0	0	0	0	0
Aplicación de los conocimientos adquiridos	Mucha aplicación	2	2	4	4	4
	Mediana aplicación	1	1	1	1	1
	Poca aplicación	0	0	0	0	0
	Ninguna aplicación	0	0	0	0	0
Efectos	Incremento de actitudes positivas	2	2	4	4	4
	Adaptación	1	1	1	1	1
	Reforzamiento de actitudes negativas	0	0	0	0	0
Duración	Menos de 6 horas	1	1	1	1	1
	De 6 a 12 horas	1	1	1	1	1
	De 13 a 18 horas	0	2	0	0	4
	De 19 a 24 horas	1	1	1	1	1
	De 25 a 30 horas	0	1	0	0	1
	De 31 a 36 horas	0	0	0	0	0
	De 37 a 42 horas	1	1	1	1	1
	De 43 a 48 horas	2	2	4	4	4
Más de 48 horas	0	0	0	0	0	
Métodos	Educativo	2	1	2	4	1
	Informativo	1	2	2	1	4
	Expositivo	2	2	4	4	4
	Seminario	1	1	1	1	1
Medios	Material Audiovisual	2	2	4	4	4
	Investigaciones documentales	0	0	0	0	0
	Exposiciones	1	1	1	1	1
	Publicaciones	0	0	0	0	0
Utilidad	Mucha	2	2	4	4	4
	Poca	1	1	1	1	1
	Ninguna	0	0	0	0	0

26	29	41	42	47
----	----	----	----	----

a= 0,02804428

b= 0,802583026

Coefficiente de determinación

r^2= 0,668820408

Coefficiente de correlación

r= 0,817814409

ANEXO 6
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 3
(ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA APLICADA A LOS SUPERVISORES)

Actitud de los industriólogos
Programas de adiestramiento

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	COD.1		COD. 2		
		X	Y	X*Y	X^2	Y^2
Actividades llevadas a cabo con los sistemas de computación.	Todas	1	2	2	1	4
	Casi todas	2	2	4	4	4
	Pocas	0	1	0	0	1
	Ninguna	0	0	0	0	0
Disposición al uso de los sistemas de computación	Buena disposición	2	2	4	4	4
	Mala disposición	0	0	0	0	0
Facilidad de manejo de los sistemas de computación	Mucha	2	2	4	4	4
	Poca	0	1	0	0	1
	Ninguna	0	0	0	0	0
Desempeño de los trabajadores.	Muy eficiente	2	2	4	4	4
	Medianamente eficiente	1	2	2	1	4
	Poco eficiente	0	1	0	0	1
	Ineficiente	0	0	0	0	0
Simplificación de las actividades de los trabajadores y del dpto. de RRH	Mucha simplificación	2	2	4	4	4
	Poca simplificación	1	1	1	1	1
	Ninguna simplificación	0	0	0	0	0
Satisfacción de los empleados con el uso de los sistemas de computación	Notoriamente satisfechos	2	2	4	4	4
	Medianamente satisfechos	1	2	2	1	4
	Escasamente satisfechos	0	0	0	0	0
	Insatisfechos	0	0	0	0	0
Eficiencia-Eficacia del dpto. de Relaciones Industriales	Grado alto	2	2	4	4	4
	Grado medio	1	0	0	1	0
	Grado bajo	0	0	0	0	0
Actitud de los trabajadores	Positiva	2	2	4	4	4
	Neutral	1	1	1	1	1
	Negativa	0	0	0	0	0
Costo de los sistemas de computación	Altamente costoso	0	1	0	0	1
	Medianamente costoso	1	1	1	1	1
	Escasamente costoso	2	1	2	4	1
Existencia de los programas de adiestramiento	Presencia	2	2	4	4	4
	Ausencia	0	0	0	0	0
Conocimientos para un adecuado manejo de los sistemas de computación.	Amplios conocimientos	2	2	4	4	4
	Medianos conocimientos	1	1	1	1	1
	Escasos conocimientos	0	1	0	0	1
	Ningún conocimiento	0	0	0	0	0
Efectos de los programas de adiestramiento sobre la actitud de los trabajadores	Incremento de actitudes positivas	2	2	4	4	4
	Adaptación	0	1	0	0	1
	Reforzamiento de actitudes negativas	0	0	0	0	0

32	39	56	56	67
----	----	----	----	----

ANEXO 6
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 3
(CONTINUACION)

a= 0,3550725

b= 0,7971015



Coefficiente de determinación

r²= 0,6843424

Coefficiente de correlación

r= 0,8272499