

Acciones para reducir la disonancia cognitiva en el personal civil de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales

Actions to reduce cognitive dissonance in civilian personnel of the Training School of National Guards

Ações para reduzir a dissonância cognitiva em pessoal civil da Escola de Treinamento de Guardas Nacionais (Esguarnac)

Jesús Francisco Ramos-Meza^{a*}

^{a*}Magister en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Núcleo Táchira - Venezuela, orcid: 0000-0002-8504-1279, San Cristóbal - Venezuela

Recibido: 23 Febrero de 2017, **Aceptado:** 7 de Mayo, 2017.

Forma de citar: Ramos, J.F. (2017). Acciones para reducir la disonancia cognitiva en el personal civil de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales (Esguarnac). *Mundo Fesc*, 14, 31-41

Resumen

El presente artículo propone acciones para reducir la Disonancia Cognitiva en el personal civil de la de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales Bolivarianos “Cnel. (F) Aniceto Cubillan Jaimes”. El estudio es cuantitativo, con diseño de campo no experimental y nivel descriptivo, apoyado en la técnica de la Encuesta, mediante la utilización del instrumento denominado Cuestionario. Se trabajó con una muestra de 38 sujetos que conforman el personal civil de esa Escuela de Formación. Se diagnosticó la situación con relación a la disonancia cognitiva en el personal civil y se encontró que más del cincuenta por ciento presentan actitudes disonantes en relación a su empleo, lo que evidencia en ellos la presencia del fenómeno denominado Disonancia Cognitiva. Se diseñaron acciones tendentes a reducir esta disonancia y se establecieron como factores clave que inciden en la Disonancia Cognitiva: los elementos que conforman las actitudes, como lo son el afectivo, el cognitivo y el comportamental, los tipos de disonancias y las estrategias que comúnmente se utilizan para reducirla.

Palabras Clave: actitudes, consonancia, Disonancia, estrategias, reducción.

Abstract

The present article purposes actions to reduce Cognitive Dissonance in civilian personnel of the Bolivarian National Guards Training School “Cnel. (F) Aniceto Cubillan Jaimes. “The study is quantitative, with non-experimental field design and descriptive level, supported by the survey technique, by using the instrument called Questionnaire. We worked with a sample of 38 subjects that make up the civilian personnel of that Training School. The situation was diagnosed in relation to cognitive dissonance in civilian personnel and it was found that more than fifty percent have dissonant attitudes in relation to their employment, which shows in them the presence of the phenomenon called Cognitive Dissonance. Actions designed to reduce this dissonance were designed and established as key factors that affect Cognitive Dissonance: the elements that make up the attitudes, such as the affective, cognitive and behavioral, the types of dissonances and the strategies that are commonly used to reduce it.

Keywords: attitudes, consonance, dissonance, strategies, reduction

Autor para correspondencia:

*Correo electrónico: jesusramos1971@gmail.com

Resumo

Este artigo propõe ações para reduzir a Dissonância Cognitiva em pessoal civil da Escola de Treinamento de Guardas Bolivarianas Nacionais “Cnel. (F) Aniceto Cubillan Jaimes. “ O estudo é quantitativo, com design de campo não experimental e nível descritivo, apoiado pela técnica de pesquisa, usando o instrumento chamado Questionário. Trabalhamos com uma amostra de 38 assuntos que compõem o pessoal civil dessa Escola de Treinamento. A situação foi diagnosticada em relação à dissonância cognitiva em pessoal civil e verificou-se que mais de cinquenta por cento apresentam atitudes dissonantes em relação ao seu emprego, o que mostra nelas a presença do fenômeno chamado Dissonância Cognitiva. As ações projetadas para reduzir essa dissonância foram projetadas e estabelecidas como fatores-chave que afetam a Dissonância Cognitiva: os elementos que compõem as atitudes, como o afetivo, cognitivo e comportamental, os tipos de dissonâncias e as estratégias que são comumente costumava reduzi-lo.

Palavras-chave: atitudes, consonancia, Dissonância, estratégias, redução

Introducción

La importancia de la Administración de Recursos Humanos – ARRHH fue aumentando progresivamente con el interés demostrado por los Psicólogos y Sociólogos, entre las décadas de los 60 y 70, quienes sostienen para la época, la teoría de que las actitudes hacia las personas son más importantes para la eficiencia y la productividad que los propios factores materiales tales como: salarios altos, ambientes acogedores y horarios de trabajos menos (Hernández, 2006, p.4); en este sentido debe destacarse que la actitud del trabajador es un elemento fundamental en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones que deben estar alineados con sus objetivos personales, pudiéndose definir las actitudes como “afirmaciones evaluativas favorables o desfavorables en relación con objetos, personas o hechos que denotan la forma en que una persona se siente acerca de algo. Cuando una persona expresa satisfacción hacia su trabajo, está reflejando su actitud acerca de su trabajo. (Robinns, 2009, p.164), este ejemplo constituye una “afirmación valorativa favorable” hacia un objeto “el trabajo”, en donde se muestra uno de los principales componentes de las actitudes, el afectivo.

Las actitudes del talento humano constituyen además en muchos casos el núcleo de la aversión de los trabajadores hacia su actividad laboral, la

cual puede estar representada por la discrepancia entre los componentes de las actitudes: el cognitivo y afectivo, entre el afectivo y el comportamental o entre los tres; esta situación constituye lo que León Festinger en 1958, denominó Disonancia Cognitiva. “El núcleo de la teoría se resume en la existencia de un estado psicológico con presencia cogniciones que no son coherentes (disonancia) entre sí, que hacen que la persona se esfuerce en intentar hacer esas cogniciones más coherentes” (Festinger citado por Gaviria, Cuadrado y López, 2010, p. 189); y es tal el estado psicológico de malestar que genera la Disonancia Cognitiva que “las personas no la toleran y se ven motivadas a reducir el conflicto o incongruencia” (Chiavenato, 2011, p.40).

Según Fernández y Rico (2008), la activación de la disonancia así como en la utilización de estrategias de reducción de la misma entre géneros no se evidencian diferencias significativas, pero consideran que la influencia de los factores cultural y social puede elevar no sólo la activación de disonancia en el género femenino, sino en las estrategias de reducción de la misma. Para reducir las actitudes disonantes las personas recurren a diferentes tipos de estrategias como:

- Modificación de sus cogniciones personales para sintonizarlas o adecuarlas a la realidad externa, para lo cual cambia su conducta para reducir la disonancia.

- Adecuación de la realidad externa para adaptarla a sus cogniciones personales conservando sus convicciones frente al mundo que le rodea.
- Convivir con el conflicto íntimo de la relación disonante o incongruente si no les posible modificar sus convicciones personales ni la realidad externa (Chiavenato, 2011, p.40). En este último caso la persona se siente frustrada, desanimada, pero continúa viviendo con ese conflicto en perjuicio de su salud mental y de su calidad de vida.

Cuando esta disonancia está presente en uno de los miembros de la organización, genera en éste frustraciones, desánimo y desidia en la ejecución de su actividad laboral, en perjuicio del logro de sus objetivos y los de la institución. Martínez (2009), sostiene que en la medida que se fomente un clima organizacional armonioso y consonante con las necesidades del personal, el desempeño laboral será apropiado y mejorará significativa y proporcionalmente sus habilidades técnicas, conceptuales y administrativas, así como, las estrategias de actualización, participación en equipos de trabajo y socialización de valores organizacionales.

La presencia de una posible aversión psicológica al empleo en la Escuela de Formación de Guardias Nacionales “Cnel. (F) Aniceto Cubillan Jaimes podría incrementar la cantidad de retiros voluntarios, despidos y reposos, entre otros; esto se traduciría en una reducción significativa de la cantidad de empleados civiles necesarios para la realización de manera satisfactoria de las tareas cotidianas de la Institución, como: la confección de los alimentos o el desarrollo de actividades tales como: plomería, electricidad, jardinería y trabajo administrativo o de oficina, de mantenerse esta situación es posible que las instalaciones del mencionado centro educativo, como dormitorios, comedor y aulas, se colapsen total o parcialmente, afectando directa e indirectamente los procesos de enseñanza y aprendizaje, lo que

generaría que el talento humano próximo a egresar de la misma no contara con los mínimos conocimientos requeridos para cumplir su labor eficazmente en beneficio de la colectividad o que la cantidad de Guardias Nacionales egresados disminuyera drásticamente en perjuicio del resguardo de la calidad de vida de las personas; es por ello que con la presente investigación se busca diagnosticar la situación con relación a la disonancia cognitiva en el personal civil de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales “Cnel. (F) Aniceto Cubillan Jaimes, determinar los factores clave que definen la disonancia cognitiva en el personal objeto de estudio y diseñar un conjunto de acciones tanto para reducir la disonancia cognitiva presente en ellos y permitir el logro de las metas y objetivos personales y de la Organización.

Materiales y métodos

El método utilizado en la presente investigación es de naturaleza cuantitativa, apoyado de un diseño no experimental, utilizando como variable la Disonancia Cognitiva.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, con la cual se recopiló información de 38 trabajadores que conformaron la muestra del estudio, ésta estuvo constituida por (23) preguntas cerradas, “contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas, es decir se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta y aquellos deben circunscribirse a estas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2009, p. 392). El instrumento fue validado por dos expertos en metodología y contenido y ponderado con un puntaje de 0.9, mediante el cálculo del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach.

El procesamiento de los datos se realizó a través de gráficas que permitieron tabular los datos obtenidos en cada una de las dimensiones de la variable de estudio (tabla 1); en donde se muestra la cuantificación de los resultados obtenidos por indicador y por ítem.

Tabla 1. Dimensiones de la variable de estudio

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Conocimiento	Actividad laboral	1
	Puesto de trabajo	2
	Funciones del puesto de trabajo	3
	Misión del instituto	4
	Áreas del Instituto	5
Actitudes	Actividad laboral	6
	Sueldo recibido por la actividad laboral	7
	ESGUARNAC	8
Estrategias para reducir la disonancia	Cambio de actitud	9
	Cambio de comportamiento	10
	Adquisición de nuevos conocimientos	11
Clima Organizacional	Pulcritud de las instalaciones	12
	Calidad de las relaciones interpersonales	13 - 14
	Frecuencia de los conflictos laborales	15 - 16
	Motivación	17 - 18
	Expectativas	19
	Ausentismo	20-21-22
	Satisfacción laboral	23

Resultados y discusión

En la [gráfica 1](#) se muestran los resultados obtenidos para la dimensión Conocimiento, la cual estuvo conformada por el conocimiento de la actividad laboral, del puesto de trabajo, de las funciones del puesto de trabajo, de la misión del instituto y de las áreas del Instituto; en ese sentido, en relación al ítem 1, diecisiete (17) de los encuestados, manifestaron estar totalmente de acuerdo con el uso del conocimiento de la actividad laboral en la vida cotidiana y de la misma forma cinco (05) respondieron estar de acuerdo con esta premisa, todos estos sujetos constituyen aproximadamente un 50 % de la muestra del presente estudio; un porcentaje similar de los encuestados respondió estar totalmente de acuerdo con el ítem 2, que refiere que el conocimiento del trabajo ayuda a desarrollar mejor el mismo.

En forma general podría señalarse que aproximadamente el 50 % de los encuestados

poseen una posición favorable, frente a la importancia del conocimiento de la actividad laboral, no solo para el buen desarrollo de la misma, sino además para la realización de las diferentes actividades de la vida cotidiana, mientras que el otro 50 % no, situación que es de cuidado ya que una de las principales causas de la disonancia cognitiva es la incompatibilidad del conocimiento con el factor emocional o el factor conductual como componente de alguna actitud, en el presente caso, de la actitud hacia el trabajo.

En relación al ítem 3, más del 70% de los encuestados manifestaron que una sus funciones como trabajador de la Esguarnac, es contribuir a la formación de los futuros Guardias Nacionales, actividad laboral que constituye la misión de dicho Instituto (ítem 4); sin embargo, un porcentaje de 77% de los encuestados, no conocen donde está ubicada una de las dependencias más importantes

de la Esguarnac, como lo es el Departamento de Currículo. Lo antes descritos refleja que un porcentaje significativo de los encuestados conocen la misión de la Institución, la cual es “Formar Guardias Nacionales” y de la misma forma consideran que contribuyen a esta formación, lo que demuestra que poseen un sentido de pertenencia e identidad con la institución, situación que es de vital importancia en el desarrollo eficiente de sus respectivas actividades laborales.

En la [gráfica 2](#) se puede observar que la dimensión Actitudes, está conformada por la actitud hacia la actividad laboral, por la actitud hacia el sueldo percibido y la actitud hacia la Esguarnac en relación a lo referido en el ítem 6 y 7, el 60 % de los encuestados, manifestaron

poseer grandes deseos de que llegue la hora para comenzar a trabajar en la Esguarnac, mientras que un 26%, se mantiene en una posición neutral y el 14 % restante, evidencia una actitud negativa hacia el trabajo en la Esguarnac; podría concluirse en primera instancia que la actitud hacia el trabajo es directamente proporcional con el sueldo percibido por el mismo.

De la misma forma se detectó que más de la mitad de los encuestados poseen actitudes positivas hacia su sueldo y consecuentemente hacia el trabajo en la Institución; sin embargo, es de hacer notar que un poco más de un 40 % de los encuestados, no poseen actitudes positivas hacia el trabajo en la Esguarnac ni hacia el sueldo percibido por el mismo; esta situación es

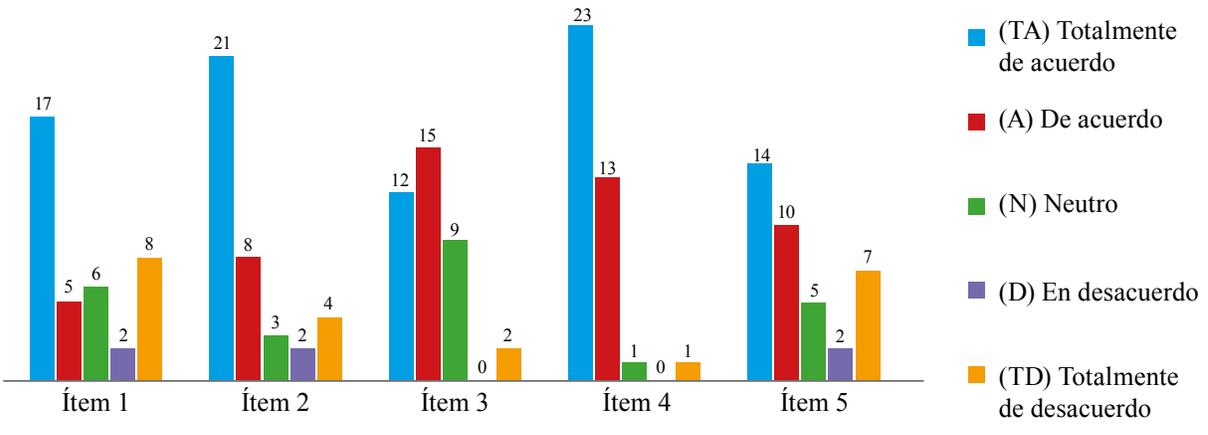


Gráfico 1. Dimensión: Conocimiento.

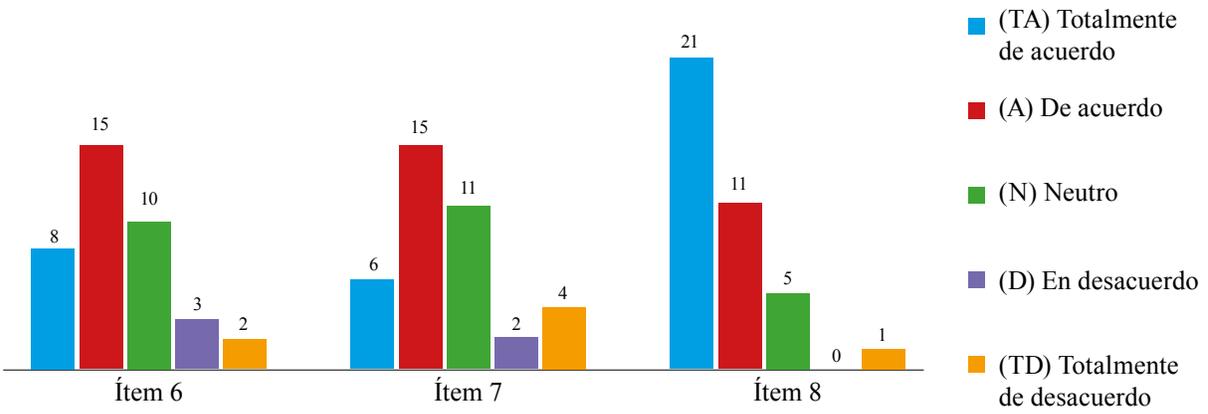


Gráfico 2. Dimensión: Actitudes.

otro elemento de importancia que contribuye a la existencia de la disonancia cognitiva, ya que a pesar de que estos sujetos poseen una actitud negativa hacia su trabajo y sueldo percibido, día tras día se dirigen a la Esguarnac con el fin de desarrollar sus diferentes actividades laborales, lo que evidencia contradicción entre sus actitudes y comportamiento, es decir, la existencia de la disonancia cognitiva y más aún las contradicciones se incrementan con los resultados obtenidos en las respuestas del ítem 8, en donde el 85% de los encuestados manifestaron estar orgullosos por pertenecer a la Esguarnac. Lo antes descrito refleja, que no solo existe disonancia cognitiva entre la actitud hacia el trabajo en la Esguarnac y la realización de dicho trabajo (actitud en contradicción al comportamiento), sino además la existencia de disonancia cognitiva entre la actitud hacia el trabajo en la Esguarnac y la actitud hacia la Esguarnac como Institución (actitud en contradicción a otra actitud).

La [gráfica 3](#) refleja la dimensión estrategias para reducir la disonancia, la cual se evidencia está conformada por el cambio de actitud, por el cambio de comportamiento y por la adquisición de nuevos conocimientos. De acuerdo a lo descrito en el ítem 9, que refiere que cuando le desagrada algo se aleja de ello lo más que pueda, diecinueve (19) encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo y diecisiete (17) estar de acuerdo; estos sujetos constituyen el 95 %, de los encuestados; esto refiere que casi la totalidad de

ellos utilizan como mecanismo para disminuir la disonancia cognitiva, alejarse de la situación contradictoria, mientras que el 68 % de los encuestados mostraron una posición favorable (totalmente de acuerdo y de acuerdo) con relación al ítem 10, que señala que aunque algo no le guste, si es necesario trata de relacionarse con eso; asimismo se conoció que igual porcentaje de encuestados mostraron también una posición favorable al ítem 11, el cual muestra que si algo no es de su agrado trata de leer y documentarse sobre eso para aceptarlo.

Lo anterior refleja que la mayoría de los encuestados prefieren alejarse de las situaciones que le son inconsistentes, es decir mantener sus actitudes y cambiar su comportamiento para propiciar el equilibrio, como por ejemplo: “No me gusta la actividad laboral que realizo (actitud hacia el trabajo) por lo que dejo de trabajar y me retiro del mismo (cambio de comportamiento), aquí se logró el equilibrio o consonancia cambiando el comportamiento”. En relación a los resultados obtenidos en los ítems 10 y 11, que tratan sobre el cambio de actitudes y sobre la adquisición de nuevos conocimientos respectivamente, el 68 % los encuestados observaron una posición positiva en relación al uso de estas dos estrategias para disminuir la disonancia.

La dimensión clima organizacional ([gráfica 4](#)) está conformada por la pulcritud de las instalaciones, por la calidad de las relaciones interpersonales, por la frecuencia de los conflictos laborales, por la

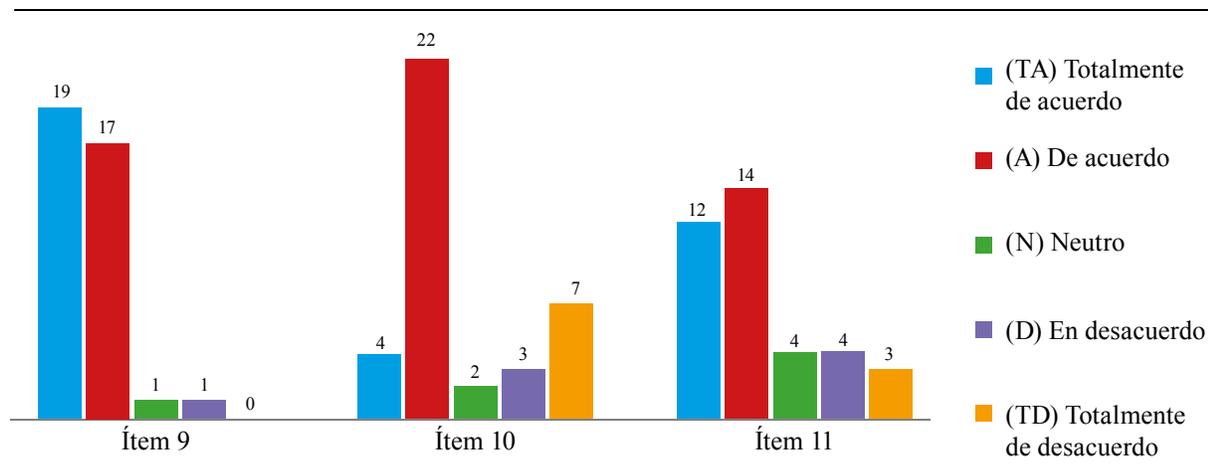


Gráfico 3. Dimensión: Estrategias para reducir la disonancia.

motivación, por las expectativas, por el ausentismo y por la satisfacción laboral. En cuanto al ítem 12, que trata sobre si la Esguarnac posee condiciones óptimas de higiene, diez y nueve (19) de los encuestados respondieron estar totalmente de acuerdo con esta aseveración y trece (13) manifestaron estar de acuerdo, estos treinta y dos (32) encuestados constituyen un 85% de todos los sujetos en estudio, que perciben condiciones óptimas de higiene en la Esguarnac, situación que va en beneficio del clima laboral de dicha Institución, ya que la higiene personal e institucional es un elemento clave para un ambiente saludable y consecuentemente motivador.

Asimismo se constató que más del 97% de los encuestados, respondieron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo a lo descrito en los ítems 13 y 14, que refieren sobre la facilidad de

relacionarse con las personas que conforman su entorno y si posee buenas relaciones de amistad con sus compañeros de trabajo respectivamente. Los resultados obtenidos de estos dos ítems evidencian la existencia de buenas relaciones laborales entre el personal civil que trabaja en la Esguarnac, situación que al igual que el higiene en el trabajo, contribuye a elevar el clima laboral de la institución; de la misma forma, aproximadamente un 30 % de los encuestados consideran que los conflictos entre compañeros de trabajo ocurren con frecuencia (ítem 15) y que los conflictos entre compañeros de trabajo y supervisores también ocurren con frecuencia (ítem 16); a pesar de que este porcentaje es menor a un tercio de todos los sujetos de investigación, no deja de ser una cantidad de encuestados a dejar de considerar.

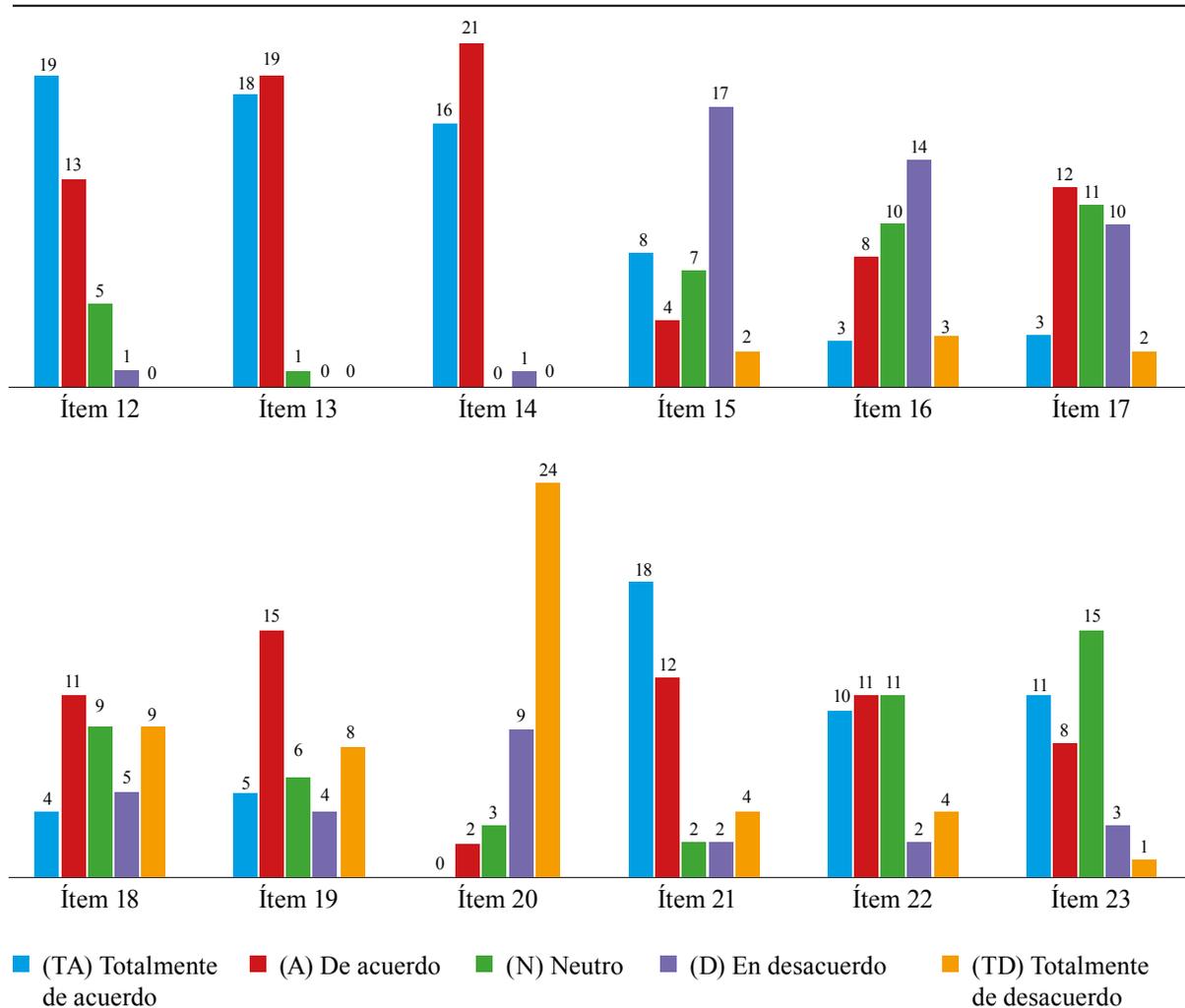


Gráfico 4. Dimensión: Clima organizacional.

En lo referente al indicador “Motivación”, el cual es medido con los ítems 17, que refiere si en relación a su actuación en su puesto de trabajo, siente que es tomado en cuenta y 18, que refiere si cuando llega a su puesto de trabajo primero que los demás, lo felicitan en forma verbal o escrita, en ambos ítems, el 39 % de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con el enunciado de los mismos, lo que implica que el 61 % de los encuestados, poseen la percepción de que no son reconocidos por la institución. La falta de reconocimiento hacia los trabajadores es causal de la disminución de la motivación laboral en los mismos, lo que contribuye además al aumento de la disonancia cognitiva ya que la falta de motivación laboral incrementa el conflicto entre la actitud hacia el trabajo y la práctica del mismo.

En cuanto al ítem 19, que refiere que toda actividad laboral brinda la posibilidad de ir ascendiendo a puestos de trabajo con mejores beneficios, un 13 % de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con lo mencionado por el ítem, un 38 % manifestó estar de acuerdo, un 17 % mantuvo una postura neutral, un 10 % manifestó estar en desacuerdo y un 22% manifestó estar totalmente en desacuerdo, lo anterior evidencia que aproximadamente la mitad de todos los encuestados, consideran que no toda actividad laboral brinda la posibilidad de ir ascendiendo a puestos de trabajo con mejores beneficios, lo que implica que el personal civil de la Esguarnac, no posee mayores expectativas a nivel laboral, situación que es características de conformismo que en algunos casos es originado por la disonancia cognitiva, ya que al existir el conflicto entre la actitud y la conducta (en este caso entre la actitud hacia el trabajo y la práctica del mismo), una forma de lograr el equilibrio para reducir la disonancia es el conformismo o indiferencia ante la situación.

El indicador ausentismo, representado por los ítems 20, 21, 22; el ítem 20, el cual refiere que cuando se ausenta del trabajo lo hace regularmente por razones injustificadas, con relación a este ítem 87 % de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, el 5 %,

manifestaron estar de acuerdo y el resto asumieron una posición neutral, una posición contraria se evidenció en las respuestas del ítem 21, que refiere que cuando se ausenta del trabajo lo hace regularmente por razones justificadas, el 80 % de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con lo enunciado en ese ítem; con relación al ítem 22, que refiere si a menudo observa que compañeros de trabajo se ausentan de la Esguarnac, en horas laborales, solo seis (06) de los encuestados manifestaron no estar de acuerdo con esta premisa. Vistos los resultados de los tres ítems antes descritos, se puede asumir en principio que de acuerdo a la percepción de la mayoría de los encuestados, existe un porcentaje considerable de trabajadores que se ausentan de la Esguarnac en horas laborales y que cuando se ausentan por lo general lo hacen por razones justificadas. Independientemente que las ausencias de los trabajadores de una institución sean justificadas o no, es un factor que debe ser tomado en consideración, porque puede ser evidencia (al igual que otros elementos ya descritos) de la existencia de disonancia cognitiva, en virtud de que si la actitud del trabajador hacia su trabajo es discrepante con la práctica del mismo, es decir, “No me gusta mi trabajo, pero debo hacerlo porque debo pagar las cuentas”, una forma de lograr el equilibrio es no trabajar, bien sea renunciando al trabajo o ideando estrategias para no trabajar, como por ejemplo pedir permisos o solicitar reposos médicos.

Los resultados del ítem 23, con el cual se pregunta si siente gran satisfacción personal cuando en la Esguarnac se gradúa una promoción de Guardia Nacionales Bolivarianos, 29 % de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo, 21 % manifestaron estar de acuerdo, 40% conservaron una posición neutral, 7% manifestaron estar en desacuerdo y 3 % manifestaron estar totalmente en desacuerdo. Lo más significativo en el análisis del presente ítem es que el 50 %, es decir, la mitad de los encuestados, poseen una actitud indiferente ante un hecho tan trascendental para la Esguarnac y para la Institución Guardia Nacional, esta situación constituye también un indicativo de la disonancia cognitiva en algunos trabajadores

de la Esguarnac, las actitudes indiferentes hacia una persona, objeto o situación son evidencia de inconsistencias o discrepancias entre lo que se piensa y lo que se hace.

Factores claves que definen la disonancia cognitiva en el personal objeto de estudio

De acuerdo a las conceptualizaciones antes descritas y el diagnóstico realizado se identificaron los siguientes factores claves que definen la disonancia cognitiva en el personal objeto de estudio:

- **Indiferencia en la adquisición de nuevos conocimiento** para efectuar en forma más eficaz su actividad laboral, esta situación es una de las principales causas de la disonancia cognitiva, ya que la discordancia entre el conocimiento y el factor emocional o el factor conductual de alguna actitud, genera este fenómeno psicológico.
- **Contradicción entre actitudes y comportamiento**, se evidenció actitudes negativas hacia el trabajo en la Esguarnac y hacia el sueldo percibido por el mismo, pero a pesar estas actitudes los sujetos continúan trasladándose todos los días hacia la Esguarnac a objeto de cumplir con sus diferentes actividades laborales, mostrándose con esto contradicción entre sus actitudes y comportamiento relacionado a su actividad laboral.
- **Contradicción entre actitudes**, se observó que la mayoría de los encuestados manifiestan estar orgullosos por pertenecer a la Esguarnac, esto implica que existe disonancia cognitiva entre la actitud hacia el trabajo en la Esguarnac y la actitud hacia la Esguarnac como Institución (actitud en contradicción a otra actitud).
- **Utilización de mecanismos psicológicos internos para reducir la disonancia**, como lo son el cambio de comportamiento; el cambio de actitud o la adquisición de nuevos conocimientos en relación al objeto de la actitud y la Existencia de conflictos interpersonales en la Esguarnac, bien sea entre trabajadores

o entre trabajadores y supervisores, situación que va en detrimento de su clima laboral y de la misma forma es evidencia de la presencia de la disonancia cognitiva.

Acciones propuestas para reducir la disonancia cognitiva en el personal civil de la Esguarnac

Acción 1. Reforzamiento del componente cognitivo de las actitudes hacia el trabajo de todo el personal civil que labora en la Esguarnac, mediante cursos y talleres de capacitación (tabla 2.) la cual tiene como propósito promover conocimientos teóricos y prácticos a todo el personal civil de la Esguarnac, sobre áreas del conocimiento relacionadas a sus competencias laborales, con el propósito de que internalicen que su actividad laboral puede generarle oportunidades de crecimiento personal y profesional.

Acción 2 Desarrollo de actividades dirigidas a elevar la autoestima y el sentido de pertenencia del personal civil de la Esguarnac. Esta acción tiene como propósito elevar la autoestima de cada uno de los miembros del personal civil de la Esguarnac, a fin de procurar la disminución de la disonancia cognitiva que regularmente se origina por el conflicto psicológico que produce el componente emocional de una actitud (en el presente caso la actitud hacia la actividad laboral) hacia los demás componentes de la misma.

Luego de realizar una revisión minuciosa de todas las referencias bibliográficas disponibles, se lograron obtener veintiocho (28) dinámicas, las cuales fueron extraídas de la página Web: Pastoral Juvenil www.pjcweb.org, que podrían ser utilizadas para elevar la autoestima del personal civil de la Esguarnac, es de hacer notar que fueron escogidas estas dinámicas, debido a que son pertinentes, fáciles de desarrollar y no necesitan mayores recursos económicas para realizarse. Acción 3.- Concientización de los mandos medios de la Esguarnac, específicamente Jefes de Departamentos, en todo lo concerniente a los factores claves que generan la disonancia

cognitiva y su influencia en la consecución de los objetivos individuales y organizacionales. El propósito principal es difundir información a los Jefes de Departamento de la Esguarnac, sobre la disonancia cognitiva, actitudes y componentes

de las actitudes, a objeto de que conozcan detalladamente dicho fenómeno psicológico y consecuentemente las estrategias más eficientes para reducirlo.

Tabla 2. Propuesta de temáticas para desarrollar cursos y talleres de capacitación.

Propuesta de temas a impartir en los cursos					
No.	Nombre del curso	Objetivo	Temáticas	Recursos	Tiempo
01	Albañilería		<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de materiales • Cuadro de mezcla • Paredes, trabas de ladrillos • Transporte de niveles • Colocación de azulejos, utilización de llana • Técnica para sujetar una regla • Levantamiento de paredes • Armado de andamios 	Materiales: Cemento, bloques, ladrillos, llana, palustre, trompo, niveles, cuadernos, lápices y toda la referencia disponible. Humanos: Maestros de obras certificados	Treinta y dos (32) horas
02	Electricidad		<ul style="list-style-type: none"> • Electricidad básica • Electricidad domiciliaria • Circuitos electrónicos • Generalidades de la energía eléctrica • Circuitos básicos en corriente alterna sinusoidal • Introducción a la corriente alterna • Semiconductores • Transformadores • Transistor • Simbología Eléctrica 	Materiales: Cables, bombillos, conexiones eléctricas, herramientas, cuadernos, lápices y toda la referencia disponible. Humanos: Electricistas certificados	Treinta y dos (32) horas
03	Plomería	Promover en los trabajadores conocimientos teóricos – prácticos acerca del área laboral de su competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Planos y simbología eléctrica y de aguas • Tubos y sus conexiones • Tipos de herramientas y sellos 	Materiales: Planos, reglas, marcadores, tubos, cuadernos, lápices y toda la referencia disponible. Humanos: Plomeros certificados	Treinta y dos (32) horas
04	Jardinería		<ul style="list-style-type: none"> • Plantar • Regar • Abonar • Eliminar malas hierbas • Podar • Controlar plagas • Controlar enfermedades 	Materiales: Herramientas cortantes, cuadernos, lápices y toda la referencia disponible Humanos: Jardineros certificados	Treinta y dos (32) horas
05	Cocina		<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas y utensilios de cocina • Vocabulario técnico básico • Materias primas • Técnicas básicas de manipulación • Métodos de cocción y presentación de platos 	Materiales: Cocina, acceso a utensilios y alimentos diversos. cuadernos, lápices y toda la referencia disponible Humanos: Cocineros certificados	Treinta y dos (32) horas
06	Oficina		<ul style="list-style-type: none"> • Taquigrafía • Mecanografía • Redacción de documentos • Archivo 	Materiales: Computadores, máquinas de escribir, material de oficina, cuadernos, lápices y toda la referencia disponible Humanos: Especialista en oficina	Treinta y dos (32) horas

Conclusiones

En cuanto al objetivo de diagnosticar la situación con relación a la disonancia cognitiva en el personal civil de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales “Cnel. (F) Aniceto Cubillan Jaimes, manifestaron sentirse frustrados, piensan que no es valorado su trabajo y que no tienen oportunidad de capacitarse para crecer profesionalmente para realizar su trabajo de mejor forma, todo esto ha influido en su actividad laboral, aunque realizan todas las acciones inherentes a sus funciones y cumplen el horario preestablecido, muestran falta de iniciativa, desgano y desánimo.

Existe un porcentaje alto de trabajadores de la Esguarnac, que posee actitudes y comportamientos discrepantes, específicamente en lo referente a su actividad laboral, lo que evidencia la existencia del fenómeno denominado “Disonancia Cognitiva”; en cuanto al objetivo específico “Determinar los factores clave que definen la disonancia cognitiva en el personal objeto de estudio”, se concluyó que estos son: Indiferencia en la adquisición de nuevos conocimientos; contradicción entre actitudes y comportamiento; contradicción entre actitudes; utilización de mecanismos internos para reducir la disonancia (cambio de comportamiento, cambio de actitud o la adquisición de nuevos conocimientos) y la existencia de conflictos interpersonales y en lo referente al objetivo específico “Diseñar acciones para reducir la disonancia cognitiva en el personal civil de la Esguarnac, se elaboró una propuesta constituida de tres acciones dirigidas a reforzar los componentes cognitivo, conductuales y afectivos de las actitudes hacia el trabajo de los sujetos de estudio.

Referencias

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na. ed.). México. p.40.
- Fernández, E. & Rico, V. (2008). *Disonancia Cognitiva en los bailarines que participaron en el Gran Poder 2008*. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”. Bolivia.
- Gaviria, E. Cuadrado, I. & López, M. (2010). *Introducción a la Psicología Social* (Editorial Sanz y Torres), p.189.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2009). *Metodología de la Investigación* (5ta. ed.). México.
- Hernández, M. (2006). Gerencia de recursos humanos Vs Gestión capital humano...bajo una mirada sistémica, Recuperado de: http://www.degerencia.com/articulo/gerencia_de_recursos_humanos_vs_gestion_capital_humano_bajo_una_mirada_sistemica
- Martínez, V. (2010). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los docentes adscritos al Departamento de Preescolar de la Universidad del Zulia. Venezuela.
- Monagas, A., & otros (2005). Creatividad y Humor como Estrategias para el Cambio de Actitudes en las Organizaciones, Caso: Universidad de Los Andes (ULA) Mérida-Venezuela.
- Robinns, S., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra. ed.). México, p. 164.
- Web: Pastoral Juvenil (2012). Dinámicas de Grupo. Recuperado de: www.pjcweb.org