

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA  
I Z T A P A L A P A**

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

**LAS ACTITUDES EN EL TRABAJO Y SU RELACION  
CON LOS PROCESOS INTERACCIONALES**

TESIS QUE PRESENTA EL ALUMNO:

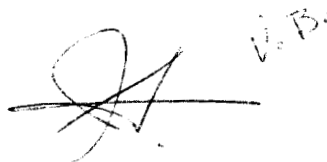
**CARLOS ENRIQUE SEGUNDO GONZALEZ**

MATRICULA: 90233406

PARA LA OBTENCION DEL GRADO DE:

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA SOCIAL**

ASESOR : JAIME PEÑA SANCHEZ



ENERO DEL 2001

# **I N D I C E**

<b>INTRODUCCION</b> . . . . .	04
-------------------------------	----

## **CAPITULO I**

<b>1.1 ACTITUDES</b> . . . . .	07
<b>1.2 INTERACCION SOCIAL</b> . . . . .	12
<b>1.3 TEORIA SOBRE LAS NECESIDADES DE MASLOW</b> . . . . .	15

## **CAPITULO II**

<b>2.1 BREVE HISTORIA DE LA PSICOLOGIA EN LA INDUSTRIA</b> . . . . .	19
<b>2.2 LOS PRIMEROS ESTUDIOS EN LA INDUSTRIA</b> . . . . .	
<b>ELTON MAYO EN LA HAWTHORN</b> . . . . .	21
<b>2.3 CONCLUSIONES SOBRE LOS ESTUDIOS DE ELTON MAYO</b> . . . . .	24

## **CAPITULO III**

<b>3.1 LA PSICOLOGIA SOCIAL EN LA INDUSTRIA Y</b> <b>EL ESTUDIO DE LAS ACTITUDES</b> . . . . .	28
---	----

## **M E T O D O L O G I A**

<b>1. RESEÑA DEL PORQUE DE ESTA INVESTIGACION</b> . . . . .	36
<b>2. MUESTRA POBLACIONAL DE LA INVESTIGACION</b> . . . . .	37
<b>3. OBJETIVOS, HIPOTESIS E INSTRUMENTO DE</b> <b>RECOLECCION DE INFORMACION</b> . . . . .	37
<b>4. ELABORACION DE CUESTIONARIO PILOTO</b> <b>HASTA CUESTIONARIO FINAL</b> . . . . .	39

5. ANALISIS DE CUESTIONARIO FINAL Y LA  
RELACION CON LOS OBJETIVOS E HIPOTESIS . . . . . 41

6. ANALISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO  
DE ACTITUDES . . . . . 42

**CONCLUSIONES**

1. ANALISIS DE HIPOTESIS Y OBJETIVOS . . . . . 47

2. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION . . . . . 49

**BIBLIOGRAFIA . . . . . 52**

**ANEXO 1 . . . . . 54**

**ANEXO 2 . . . . . 62**

**ANEXO 3 . . . . . 68**

**ANEXO 4 . . . . . 73**

## I N T R O D U C C I O N

Las actitudes como la interacción social, son dos temas de vital importancia dentro de la Psicología Social, el entrelazar estos dos conceptos es interesante, pero el darles una explicación dentro de las relaciones laborales, resulta de gran interés.

Esta investigación trata de relacionarlas en el ámbito laboral, demostrando que las interacciones sociales son de vital importancia para que los trabajadores tengan determinadas actitudes en su trabajo.

Primero se mencionan los conceptos con los que se trabajó a lo largo de la investigación; y de las cuales se dará un panorama general, ya que éstos han sido estudiados de manera muy extensa por una infinidad de autores, en todos los apartados se da a conocer el punto de vista que en lo particular se tiene con respecto a los diferentes autores y los que se consideran los más adecuados para los propósitos y fines de la presente investigación

Después se analiza el paso de la psicología en la industria desde sus primeras intervenciones, hasta estudios ya más profundos y de más seriedad en la investigación, de cómo en los primeros años se veía al trabajador como una pieza más de la maquinaria hasta como dio un giro después de las investigaciones de Elton Mayo, y se concedió mayor importancia a los procesos interaccionales. Para finalizar en los estudios realizados por los Psicólogos Sociales hacia el logro de un mejor ambiente en los lugares de trabajo.

Esta investigación es exploratoria y de análisis cuantitativo, ya que se quiso entrar en detalle en cuanto a las diversas investigaciones en el campo de la psicología social dentro de la industria y en lo particular se empezó de cero ya que esta es muy poco conocida en el ámbito en donde me desarrollo en lo personal y en lo laboral, se analizó una muestra poblacional dentro de una empresa para sacar resultados que al final se relacionaron con los conceptos manejados, así como la contrastación de hipótesis y objetivos planteados dentro de la metodología que se explica paso por paso en una serie de apartados.

La investigación termina con las conclusiones obtenidas en este estudio, las cuales son de gran interés, ya que estas tuvieron que ser modificadas debido a los resultados obtenidos con los cuestionarios realizados y los análisis cuantitativos, pero finalmente podemos resumir los resultados de la siguiente manera, como se había previsto la interacción social es de vital importancia para que los trabajadores tengan determinada actitud hacia el trabajo que están realizando y es la que determina como se van a comportar los trabajadores, si tomamos en cuenta que la actitud es una predisposición hacia un comportamiento como lo mencionan algunos autores, y que factores como el tiempo laborando en la empresa y la situación escolar del trabajador son dos de los factores más importantes junto con la intracción social para que se tenga determinada actitud hacia el trabajo, finalmente podemos concluir que los trabajadores de la empresa LALA MÉXICO SA DE CV tienen una actitud positiva hacia el trabajo en términos generales y que el presente estudio cumplió con las expectativas que se tenían con respecto a este.

Al final en los anexos, se muestran los datos, análisis estadísticos y cuestionario aplicado, que se consideraron importantes para el mejor entendimiento de la metodología utilizada, y que servirán como sustento a la investigación, para que ésta tenga confiabilidad y validez científica.

# CAPITULO I

## 1.1 ACTITUDES

En los inicios de la Psicología Social las actitudes constituyeron un tema central. Los primeros autores esbozaron tímidamente una serie de formulaciones que ligaron este término con conductas tales como el resultado de discusiones verbales, el rendimiento ante pruebas sobre el tiempo de reacción, la expresión de emociones, el comportamiento frente a grupos minoritarios, etc. Posteriormente, el optimismo acerca de la capacidad predictora del comportamiento a partir de las actitudes fue incrementándose hasta el extremo que algunos psicólogos creen que la psicología social es el estudio de las actitudes (Bogardus, 1931; Thomas y Znaniecki, 1927; Folsom, 1931).

En las primeras décadas de este siglo, la psicología comenzó a ser reconocida como una ciencia capaz de usar paradigmas y estrategias experimentales que, con apoyo de una metodología científica, podían justificar una serie de afirmaciones que hasta este instante no pasan de ser brillantes especulaciones. La psicología social, como era de esperarse, aprovechó esa bonanza de aceptaciones para hacerse reconocer como una disciplina con gran futuro. Se desarrolló entonces una fuerte corriente que empezó a hacer investigaciones de laboratorio utilizando sujetos humanos que respondían a cuestiones formuladas, la mayoría de las veces, de manera verbal. La cuantificación de las respuestas verbales dio origen a la escala de actitudes, consideradas como mediciones objetivas de una predicción subyacente a la acción. Con mucha visión, los psicólogos sociales se interesaron en demostrar la influencia de las actitudes en algunos problemas sociales “relevantes” para la sociedad en la que vivían: el prejuicio contra grupos minoritarios: negros y judíos; el rendimiento frente al trabajo en las grandes fábricas que se iniciaban; la conformación de una identidad nacional y, las primeras campañas de opinión pública que buscaban apoyo para tal o cual medida de los partidos políticos, además no tardó en producirse el interés en las grandes campañas de publicidad y todos sus derivados.

Posteriormente se dieron varias definiciones se presentaran algunas de estas, para luego hacer un análisis minucioso del concepto en sí, además de la relación tan estrecha que guarda con la conducta.

Gordon Allport<sup>1</sup> define la palabra actitud como “un estado mental y nervioso de disposición, organizada a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz y situaciones a que se enfrenta”. El concepto se origino en los Estados Unidos y Allport lo describe como “la noción más distintiva e indispensable de la psicología social contemporánea”. Thomas y Znaniecki, fueron los primeros autores que utilizaron ampliamente esta palabra cuando publicaron en 1918 su grandioso estudio sobre el campesino polaco en Estados Unidos. Los autores posteriores utilizaron la palabra actitud en una forma que revela cierto desacuerdo acerca de su significación precisa. Bogardus define la actitud como “tendencia a actuar hacia o en contra de algún factor ambiental, el cual se convierte con ello en un valor positivo o negativo”. Muzafer Sherif usa la palabra para referirse al “cuerpo principal de lo que esta socializado en el hombre”, en esta definición de Sherif, las actitudes son los constituyentes fundamentales del ego.

Es así como surgen controversias en cuanto a una definición precisa, sin embargo se considera a la de Allport la más completa, y que se cree la más apropiada para la presente investigación, y es a la que nos apegaremos.

Por otro lado se han investigado tres componentes de las actitudes los cuales son: afectivo, congntivo y conductual. Los componentes de las actitudes pueden servir como criterio para clasificar las definiciones del concepto en términos del tipo y número que se incluyen en cada una de ellas.

**DEFINICIONES QUE INCLUYEN UN COMPONENTE.** Se trata de definiciones que consideran las actitudes como la tendencia a evaluar un objeto en términos positivos o

---

<sup>1</sup> Brown, J.A.C. Psicología Social del Trabajo, FCE, México, 1990, pag. 197



negativos. Entre los psicólogos sociales, Collins (1970)<sup>2</sup> considera a una actitud como “ un sentimiento de que un objeto actitudinal es bueno o malo, justo o injusto “. Este es un concepto de actitud basado en elementos afectivo-emocional-evaluativo, y en muchos casos las actitudes son concebidas como disposiciones para evaluar objetos favorable o desfavorablemente (Insko y Schopeler, 1972)<sup>3</sup>.

**DEFINICIONES QUE INCORPORAN DOS COMPONENTES.** El componente llamado afectivo-emocional-evaluativo es el más popular debido a que es difícil encontrar definiciones que lo excluyan. No obstante, algunos autores defienden la necesidad de incluir elementos que sirvan de apoyo o fundamento a la evaluación. Se puede decir que para poder estar en condiciones acerca de evaluar un objeto, se tiene que disponer antes de alguna información sobre éste. Tal información recibe el nombre de componente cognitivo y se expresa en las creencias y conocimientos que un sujeto o grupo tiene acerca de un objeto. Gerard y Jones (1967)<sup>4</sup> pueden señalarse en esta tendencia.

**DEFINICIONES QUE INCLUYEN TRES COMPONENTES.** Los dos anteriores conjuntos de definiciones mencionados, incorporan elementos que no son estrictamente conductuales ya que en el mejor de los casos, su expresión abierta puede ser solamente a nivel verbal.

Es por esto que algunos autores incluyen junto a los componentes afectivos y cognitivos un componente conductual o de tendencia a la acción. Utilizando los tres componentes podemos decir que; el componente afectivo consiste en la evaluación de la respuesta emocional, el gustar o no de un objeto o persona; el cognitivo está compuesto por las creencias y el conocimiento de que se dispone acerca de un objeto o persona, y el componente conductual es la conducta explícita dirigida hacia un objeto o persona.

---

<sup>2</sup> Salazar, José Miguel, et al. Psicología Social, Ed. Trillas, México, 1982, pag. 155

<sup>3</sup> Idem

<sup>4</sup> Idem, pag. 156

En lo concerniente a la relación entre las actitudes y la conducta, existen una serie de controversias. Fishbein (1976)<sup>5</sup> sostiene que la noción acerca de que el conocimiento de las actitudes de un individuo frente a un objeto provea de una herramienta útil para predecir su comportamiento ante ese objeto, no ha recibido una evidencia empírica a pesar de largos y productivos intentos de investigación; peor todavía, la única evidencia relativamente demostrada parece ser la contraria, es decir, que las personas tienden a arreglar sus actitudes de acuerdo a sus comportamientos. De esta manera es imposible formular siquiera algún principio que considere al comportamiento como función de las actitudes. Además Fishbein afirma contundentemente que se ha gastado demasiado tiempo tratando de responsabilizar las definiciones o a los instrumentos de medición del fracaso para predecir conductas a partir de actitudes, este autor define la actitud como una predisposición aprendida para responder ante un objeto, de un modo consistentemente favorable o desfavorable

Wicher (1971)<sup>6</sup> menciona los criterios metodológicos que se han usado con mayor frecuencia en la investigación sobre las relaciones entre actitud y conducta, los agrupa de la siguiente manera:

- a) La unidad de observación o detección de actitudes y comportamiento ha sido con mucha frecuencia el individuo, antes que el grupo. Es posible que la rigurosidad exigida a la investigación empírica sea, en parte, responsable de esta característica, pues es mucho más fácil obtener observaciones precisas, repetibles y controlables en los sujetos que componen un grupo, antes que en el grupo como totalidad.
- b) Las mediciones de actitud y conducta se deben hacer en ocasiones separadas. Este problema de difícil solución a nivel de los diseños, a probado tener importancia por que el tiempo que transcurre entre ambas mediciones puede ser un factor importante

---

<sup>5</sup> Idem, pag. 157

<sup>6</sup> Wicker, A.W. "Actitudes versus Actions: The Relationship of Verbal and Overt Behavioral Responses to Actitud Objects", *Journal of Social Issues*, 1969, pag. 41-78

para determinar la influencia de una variable sobre la otra y, al mismo tiempo, para adscribir los efectos.

- c) La respuesta conductual ha sido registrada a través de reportes verbales acerca del comportamiento real o imaginario, y también con observaciones directas de la conducta ante situaciones especialmente diseñadas.
- d) La medición de actitud y conducta se hace para cada sujeto y preferentemente para cada objeto. Difícilmente encontraremos mediciones en situaciones de contexto que hagan variar la respuesta aunque se trate de un mismo objeto.

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que la relación entre la actitud y el comportamiento no tiene una relación unívoca, ya que existen factores de tipo individual, situacional y metodológico que lo impiden, así puede decirse que las actitudes son tendencias o predisposiciones para evaluar objetos de manera positiva o negativa, las definiciones de dos o tres componentes no pasan de ser literarias ya que la mayoría de las investigaciones trabajan con el componente afectivo y descartan los otros.

En lo que respecta a las actitudes que los trabajadores tienen hacia su trabajo, podemos decir de acuerdo a la conclusión anterior, que el componente afectivo juega un papel importante, el cual se va dando y creando mediante la interacción, que es el concepto que analizaremos en el próximo apartado, y dará pauta para el análisis de los objetivos y las hipótesis

## 1.2 INTERACCION SOCIAL

La interacción social es un rasgo general de la vida. gran parte del contenido de nuestra experiencia esta conformado por relaciones sociales que implican interacción. Nuestras características, intereses y aspiraciones individuales, en su totalidad, están influidos de un modo o de otro por ella.

Con respecto a la importancia de la interacción, Hare, Borgatta y Bales (1955) manifestaron que: “ nuestra capacidad misma de experimentar, decidir y controlar nuestra conducta mediante decisiones que nos pertenezcan, depende de muchos modos sutiles e involuntarios, de la relación que mantegamos con nuestros semejantes”.

La interacción social se refiere en esencia, a una relación recíproca entre dos o más individuos cuya conducta es mutuamente dependiente. Asimismo, puede ser concebida como un proceso de comunicación que lleva a ejercer influencia sobre las acciones y las perspectivas de los individuos.

En general, la interacción social comprende lo que Schutz (1958) denomina una situación interpersonal, es decir, una situación en la cual dos o más personas interactúan con cierto propósito.

La necesidad de interacción social puede explicarse de varios modos. En primer lugar, cumple la función de involucrar aquellas características que compartimos con los demás en nuestra propia sociedad, en términos más específicos influye sobre el desarrollo de la personalidad distintiva del individuo, en repetidas ocasiones se ha encontrado que el concepto de sí mismo que tiene el individuo depende, en general, de las interacciones con los otros. También hay razones para creer que la interacción reduce el efecto de la tensión,

Bovard (1959) y Zajonc (1965)<sup>7</sup> han reseñado estudios que indican que la presencia de miembros de la misma especie proporciona un efecto de activación en los individuos. Schacter (1959) halló que en condiciones tensas de temor o hambre los estudiantes universitarios exhiben un deseo más acentuado de mantener contacto con otros. La interacción social, por consiguiente, desempeña un papel capital en la preservación del individuo, en la medida que sus efectos se sienten por vía de ciertos mecanismos fisiológicos.

Un aspecto fundamental de la interacción social es la dimensión de atracción-repulsión, la oposición entre la simpatía y la antipatía. Es evidente que el hecho de que simpaticemos o no con alguien influye sobre la iniciación y la continuación de la interacción social. La psicología social ha concebido tradicionalmente la atracción como un juego mutuo de disposiciones individuales, tales como la estructura social y la proximidad física.

Al hablar de la interacción debe señalarse el hecho de que entre los individuos tiene lugar un acontecer doble. Todo el mundo experimenta influjos del otro o de los otros y al mismo tiempo proceden de él influjos sobre el otro o los otros. Así pues, en el concepto de la interacción designamos el conjunto de lo que ocurre entre dos o más seres humanos por la acción y la reacción. La interacción es un acontecer de campo entre dos o más personas que consiste en que cada una ejerce sobre los demás un efecto, lo cual significa que cada una experimenta al mismo tiempo influjo de las otras.

Las interacciones se extienden a la vida humana desde el nacimiento hasta la muerte. Interacción tiene lugar entre la madre y su hijo cuando las manifestaciones del malestar, los llantos y los gritos del lactante se convierten en llamada para que la madre le ponga ropas secas o le dé alimento, a lo cual el lactante reacciona tranquilizándose. Interacción es toda conversación, todo diálogo en el que la entrada dada por A pone en marcha la contestación de B, que a su vez se convierte en entrada para una contestación de A y así sucesivamente.

---

<sup>7</sup> Munné, Frederic. Psicología Social, Ediciones CEAC, España, 1986, pag. 22

Interacción es - para citar otros ejemplos - el acontecer de campo entre dos jugadores de tenis, entre alumno y profesor, entre jefe y subordinado.

Toda interacción tiene como condición previa que los integrantes de la pareja “den y tomen” conocimiento mutuo de sí mismos. Es conveniente dar un nombre especial a este proceso básico de la convivencia humana, como tal se presenta el término de comunicación social.. Comunicación social es el doble acontecer recíproco de dar y tomar conocimiento entre dos personas. Ya desde ahora hemos de señalar que ambas cosas, el dar como el tomar conocimiento, pueden acontecer tanto concientemente e intencionadamente, como inconcientemente y sin intención.

Así, en el acontecer interpersonal que colocamos bajo el concepto superior de la interacción hemos de distinguir dos componentes: uno, cognitivo-receptivo para el que utilizamos el término de comunicación y otro, activo-reactivo para el que proponemos conducta accionante. Vista así, la interacción se representa como el entrelazamiento de la toma recíproca de conocimiento de uno a otro, con la conducta activa de uno hacia otro puesto en marcha por ella. Dicho más sencillamente: La interacción consiste “en la percepción de otro y en la reacción hacia otro; esto ocurre recíprocamente.

De esta manera, para fines de nuestra investigación podemos relacionar estos dos conceptos (la actitud y el de interacción) ya que cuando tenemos una actitud hacia determinada persona o situación la interacción que se tenga depende en gran medida de la actitud, ya sea positiva o negativa, así podemos decir que la interacción que tienen los superiores con los subalternos puede ser buena o mala según la actitud, que como ya vimos anteriormente depende de una multitud de factores que se irán analizando a lo largo de este estudio.

### 1.3 TEORIA SOBRE LAS NECESIDADES DE MASLOW

La teoría de las necesidades humanas expuesta por Maslow (1943,1948,1970)<sup>8</sup>, sirve admirablemente para entender por que trabajan los hombres, pues ayuda a relacionar algunos hechos, al parecer en conflicto, sobre los hombres que trabajan y sugiere nuevas formas de ver hechos viejos.

Para empezar la teoría afirma que hay cinco tipos generales de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de relación afectiva, de posición y de autorrealización.

Las necesidades **fisiológicas** son el alimento, agua, oxígeno, sexo, excreción y descanso que en su mayor parte se controlan por condiciones químicas y nerviosas del interior del organismo.

Las necesidades de **seguridad** entrañan evitar situaciones físicas dañosas, como el calor y el frío excesivos, sustancias venenosas, accidentes, dolor, etcétera. A diferencia de las necesidades fisiológicas, las de seguridad no las controla ninguna situación física o nerviosa dentro del cuerpo.

Las necesidades de **relación afectiva** se refieren a la necesidad de que nos acepte la gente y de tener buenas relaciones con los demás. El trabajador siente una fuerte necesidad de que se le acepte y aprecie en su grupo; teme su rechazo.

**La posición** es la situación dentro de un grupo que implica obligaciones y privilegios. Todos los miembros del grupo tienen una situación pero unos la tienen más alta que otros. En los grupos de trabajo algunos trabajadores tienen posiciones que se reconocen como más importantes que las de otros trabajadores. Suele ser un motivo poderoso la necesidad

---

<sup>8</sup> Smith Henry Clay. Psicología de la Conducta Industrial, Mc Graw-Hill, México, 1987, pags 57,58,59

de cuando menos mantener, y de ser posible acrecentar esta posición social. Este tipo de necesidad, es la que nos puede ayudar un poco a entender el porque de la diferencia que los trabajadores pueden tener con sus subalternos, ya que los primeros siempre tienen la necesidad de posición, el querer estar en la posición que en ese momento guarda su jefe, y es el que ostenta el poder.

La necesidad de **autorrealización** es la necesidad de llegar a ser realmente lo que uno se propuso y tiene como objetivo primordial en la vida, muchas veces se está en determinada posición sin que realmente sea lo que uno se ha propuesto y peor aún es todo lo contrario ya que incluso va en contra de la forma de pensar y sentir de la persona. En el trabajo es la necesidad de realizar una actividad que sea satisfactoria para la persona que la está ejecutando en ese momento, para que así el solo hecho de estarla realizando sea un alivio y una satisfacción que conlleve por sí mismo a la autorrealización.

Las necesidades se jerarquizan de abajo arriba. Las “más bajas” son las fisiológicas; vienen luego las de seguridad y las de relación afectiva y de posición. La más elevada es la autorrealización.

Las más bajas las que los adultos comparten con los animales y los niños, son las más urgentes. Por satisfacerlas sacrificaríamos la satisfacción de las de más alto rango; el hombre alimentado, pero que está en peligro, sacrificará la satisfacción de la relación para darse seguridad; el hombre seguro, bien alimentado y aceptado, pero ansioso de posición sacrificará la autorrealización con tal de ganar posición.

Esta teoría sugiere que lo más probable es que el trabajo satisfaga las necesidades más bajas, pero es menos probable que satisfaga las más altas.

De esta manera podemos decir, que las interacciones que tengan tanto los trabajadores como sus superiores, depende en gran medida de si las necesidades han sido cubiertas o no, ya que la carencia de alguna de las necesidades conllevará a una relación deteriorada, y esto



a su vez tendrá como consecuencia una actitud negativa hacia el trabajo, que es el objetivo de la investigación.

# CAPITULO II

## 2.1 BREVE HISTORIA DE LA PSICOLOGIA EN LA INDUSTRIA

Uno de los primeros intentos de la psicología en la industria fue por parte del médico y humanista Juan Huarte en el siglo XVI, quien en su libro Examen de Ingenios intentó estudiar lo que ahora se conoce como orientación vocacional. Huarte reconoció que las personas varían en inteligencia general y en habilidades especiales y recomendaba que se hiciera un esfuerzo por descubrir las inclinaciones especiales de cada individuo, con objeto que se le pudiese impartir la clase de adiestramiento a que mejor se prestara. Importantes estudios sobre trabajo, movimiento y fatiga fueron efectuados por los fisiológicos Coultomb y Marey en los siglos XVIII y XIX, respectivamente.

Pero la moderna psicología industrial no podía comenzar hasta que la psicología general llegara a ser ciencia experimental; lo cual sucedió en 1879, cuando Wilhelm Wundt fundó en la Universidad de Leipzig el primer laboratorio dedicado al estudio científico de la conducta humana. No fue sino hasta los primeros años del siglo XX cuando se hicieron intentos de aplicar la nueva psicología experimental a los problemas de la industria.

Uno de los pioneros en este campo (aunque no era un psicólogo adiestrado) fue Frederick Winslow Taylor, conocido por sus colegas como el “VELOZ TAYLOR”. Taylor entro en acción partiendo de tres principios básicos 1) Seleccionar los mejores hombres para el trabajo, 2) Instruirlo en los métodos y los movimientos más económicos, que debían aplicar a su trabajo y 3) Conceder incentivos en forma de salarios más altos para los mejores trabajadores. Dado que el éxito de su trabajo se medía, en parte, por el número de trabajadores que podían eliminarse al ser introducidos los nuevos métodos, y como el mismo Taylor opinaba que “todos los empleados deben tener presente que toda fábrica existe, en primera y última instancia, y en todo tiempo, con el propósito de pagar dividendos a sus propietarios”, la actitud de los trabajadores fue totalmente negativa hacia Taylor y a las investigaciones que estaba llevando a cabo. Las investigaciones de Taylor y

de su sucesor Frank B. Gilbreth sirvieron de base a lo que se conoce actualmente como estudios de tiempo y movimiento.

Al mismo tiempo que esto pasaba con Taylor, los psicólogos profesionales se ocupaban principalmente de los problemas de la fatiga, de las condiciones de trabajo o de la formulación de pruebas de selección para la orientación vocacional, entre los que más destacaron están Hugo Münsterberg, antiguo alumno de Wundt, y profesor de psicología en Harvard, en 1913 publicó una obra titulada *Psicología y eficiencia industrial*. Con la primera Guerra Mundial, la psicología industrial adquirió una creciente importancia práctica. En 1920, C.S. Myers, ex director del laboratorio de psicología de Cambridge, fundó en Inglaterra el “National Institute of Industrial Psychochology”, organización privada. Hacia la misma época, el gobierno británico promovió la fundación del “Industrial Fatigue Research Board”. Como en el caso de Taylor sobre el tiempo y el movimiento, estas primeras investigaciones provocaron a menudo el resentimiento de los trabajadores, que consideraban que los psicólogos se hallaban de lado de los patronos y se cuidaban más del incremento de la producción industrial que del bienestar general de los trabajadores.

El profesor J.C. Flagel escribe en su obra *A Hunder Years of Psychology*, que, “aunque muchos de aquellos estudios obtuvieron algún éxito real, los primeros investigadores, según se admite generalmente hoy día, adoptaron una posición crudamente mecanicista ante sus problemas; acentuaron el factor de la producción en forma demasiado exclusiva, y así, convirtieron en enemigos a muchos de los obreros, que consideraban los nuevos métodos como meros artificios de sus patronos para obtener más trabajo con un costo menor”<sup>9</sup>.

De esta manera fueron los inicios de la que se denominó primero psicología industrial y más adelante organizacional, pero lo que dio un giro a este enfoque mecanicista fueron las investigaciones de Elton Mayo, que dio un paso más adelante en lo que a relaciones humanas se refiere, y que se analizarán en el siguiente apartado

---

<sup>9</sup> Información obtenida de: Brown, J.A.C. *La Psicología Social en la Industria*, FCE, México, 1990, capítulo III

## 2.2 LOS PRIMEROS ESTUDIOS EN LA INDUSTRIA DE ELTON MAYO EN LA HAWTHORNE

Lo inadecuado de los supuestos en que se basaba la mayoría de los primeros trabajos de psicología industrial fue demostrado por primera vez por el fracaso de ciertos experimentos efectuados en las obras de Hawthorne de la General Electric Company, en Chigaco, entre 1924 y 1927. Esta compañía fabricaba equipo para el sistema de teléfonos Bell. En la época de los experimentos cundía la murmuración y el descontento entre los 30,000 empleados de la empresa. Los expertos en eficiencia llamados a enfrentarse con el problema aplicaron los métodos corrientes, a fin de descubrir algún medio para reducir la tensión existente y para elevar la producción, pero los resultados de esas investigaciones fueron poco decisivos y, en 1924, la compañía pidió la cooperación de la Academia Nacional de Ciencias, que inició sus pesquisas con un intento por estudiar la relación entre la eficiencia del operario y la iluminación del taller.

Los supuestos en que se apoyaban esos experimentos eran los de la psicología industrial fundada por Taylor, Frank Gilbreth y sus numerosos sucesores. Los cuales se basaban en el supuesto que el trabajador debe ser estudiado como unidad aislada, semejante en ciertos aspectos importantes a una máquina cuya eficiencia podía medirse científicamente; y que los principales factores que afectan su eficiencia eran los movimientos inútiles o ineficaces al hacer el trabajo; la fatiga, considerada como un estado físico-químico corporal debido a la acumulación de productos de desecho; y por último, los inconvenientes del medio físico, tales como la falta de luz, la calefacción inadecuada, el exceso de humedad, etc.

El hombre responsable de los experimentos Hawthorne fue George Elton Mayo, profesor de investigaciones industriales en la Escuela de negocios para graduados de Harvard, Mayo, australiano de Adelaida, nació en 1880 y estudió psicología en la Universidad de su ciudad natal. Llegó a los Estados Unidos como becario de la Fundación

---

Rockefeller y en 1926 fue nombrado jefe del departamento de investigaciones industriales en Harvard, posición que conservó hasta su retiro en 1947.

Es interesante seguir el pensamiento de Mayo desde sus primeras investigaciones en 1923 (cuando efectuó una investigación sobre las causas de alta rotación entre los operarios de una planta textil, cerca de Filadelfia), hasta el cambio de orientación que siguió a las investigaciones en la Hawthorne, que influyeron sobre todo en su obra posterior. En las investigaciones anteriores a la de Hawthorne, Mayo estaba interesado en gran medida en factores ambientales, tales como la iluminación, la temperatura, la posición corporal del trabajador, etc., pero muchos de estos experimentos no le fueron reconocidos, ya que no le trajeron resultados positivos, a causa de la preocupación de Mayo por las condiciones materiales del trabajo, y por aplicar una psicología individual mecanicista.

A continuación se dará un breve resumen de lo que Mayo hizo en la Hawthorne, haciendo hincapie, en que las investigaciones realizadas por este son mucho más extensas y laboriosas de lo que se explica, pero esto dará un claro panorama de lo que paso ahí, y lo que hizo a Mayo sacar las conclusiones que es lo más interesante.

Mayo comenzó esta investigación con la introducción de dos periodos de descanso de diez minutos por la mañana y otros dos por la tarde. Se alentaba a los trabajadores a que durmieran durante estos periodos, que inicialmente se concedieron sólo a una tercera parte del personal del departamento. Los resultados fueron impresionantes, puesto que la rotación disminuyó y la producción aumentó. Se notó también que la moral había mejorado y que los trabajadores tenían actitudes más amistosas. Pero lo que entonces era inexplicable para Mayo era que había surgido un incremento casi equivalente en la producción y un decremento en la rotación entre dos terceras partes de los trabajadores que habían sido excluidos del experimento, aunque trabajaran en el mismo departamento. A fin del primer mes, la eficiencia había alcanzado un 80% y los trabajadores recibieron sus primeros bonos. En un periodo de cuatro meses, al nivel de producción era del 82%.

En este punto comenzaron a surgir ciertas dificultades. A los supervisores del departamento nunca les había agradado el nuevo sistema y compartían entre ellos su desaprobación por lo que consideraban que era consentir a los trabajadores en nombre de la ciencia. Opinaban que debían ganarse los periodos de descanso (es decir, se debía esperar a que los trabajadores terminaran ciertas labores antes que se les autorizara a descansar) y que cuando se recibiera un pedido urgente abandonarían el descanso (imperando el postulado de que cuantas más horas se trabaje más se produce). En un plazo de cinco días las condiciones volvieron a ser las que imperaban cuando comenzó el experimento, la producción fue la más baja que se había obtenido en meses, aumento el ausentismo y la moral decayó. Los supervisores estaban desconcertados, no sin razón, y reanudaron los periodos de descanso, por esta vez estrictamente sólo para los que lo ganaran. Nuevamente los trabajadores fallaron en responder y la producción estuvo otra vez en un 70%. La posición era desesperada, puesto que parecía que el pedido urgente nunca se completaría. Sin embargo, en ese momento el presidente de la compañía, después de haber consultado con Mayo, se hizo cargo de la situación. Ordenó que durante los periodos de descanso se pararan las máquinas para que todos se sintieran impulsados a descansar, fuera obrero o supervisor. Los supervisores se alarmaron aún más, pues parecía imposible que pudieran recuperar el tiempo perdido. Pero nuevamente el ausentismo disminuyó, la moral aumentó la producción subió un 77.5%. Los cambios subsecuentes permitieron a los obreros elegir sus propias pausas de descanso alternandolas con los demás de manera que las máquinas pudieran trabajar continuamente. Esta fue la fase final del experimento. La producción alcanzó un 86.5% y, muchos años después, el presidente de la compañía informó que la rotación del personal desde entonces nunca había excedido del 5 al 6%, esto es, era la misma en el departamento de torneado que en el resto de la fábrica. El problema se había resuelto.

De esta manera Mayo hizo un análisis de estos resultados posteriormente, los cuales se analizarán en el siguiente apartado, y es lo que al final interesa y dará pauta para el seguimiento en esta investigación.

## 2.3 CONCLUSIONES SOBRE LOS ESTUDIOS DE ELTON MAYO

En su obra posterior *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Elton Mayo analizó los resultados que obtuvo de sus investigaciones en la Hawthorne, los cuales enumera.

Primeramente hizo notar que el simple hecho de llevar a cabo una investigación demostraba a los trabajadores que no se ignoraban sus problemas. En segundo lugar, el presidente de la compañía siempre había sido popular entre los empleados y nunca lo fue más cuando se puso del lado de los trabajadores, contra los supervisores que habían cancelado los periodos de descanso. Sin embargo, finalmente y lo que es más importante, una muchedumbre de trabajadores solitarios se transformó en un grupo consentido de responsabilidad social cuando se les dio el control sobre sus periodos de descanso. Esto llevó a consultas en todo el grupo y a un directo sentido de responsabilidad hacia el presidente, y las transformaciones sociales generales alcanzadas fueron sorprendentes y hasta se extendieron a las relaciones fuera de la fábrica.

Los profesores Miller y Form, en su *Industrial Sociology*, consideran que la principal aplicación de la obra de Mayo es que “el problema de las faltas, la rotación, el mal estado de ánimo y la escasa eficiencia se reduce al problema de cómo consolidar a los grupos e incrementar la colaboración, tanto en las grandes empresas como en las pequeñas. El problema, como diría el famoso sociólogo Charles H. Cooley, es como organizar la vida en los grupos primarios”<sup>10</sup>.

Los dos autores, además, resumen en detalle algunas conclusiones que se sacan de ésta y de otras investigaciones de Elton Mayo, las cuales se enuncian a continuación:

1. El trabajo es una actividad de grupo.

---

<sup>10</sup> Vroom, H. Victor y Decil. *Motivación y Alta Dirección*, Ed, Trillas, México, 1990, pags. 281,282



2. El mundo social del adulto está normado primordialmente alrededor de su actividad laboral.
3. La necesidad de reconocimiento, seguridad y sentimiento de pertenecer es más importante para determinar la moral y la productividad de los trabajadores que las condiciones físicas y bajo las que trabaja.
4. Una queja no es necesariamente una recitación objetiva de los hechos: es un síntoma común que manifiesta que se está perturbando la posición social de un individuo.
5. El trabajador es una persona cuyas actitudes y eficiencia están condicionadas por las demandas sociales tanto dentro como fuera del trabajo.
6. Los grupos informales dentro de la planta ejercen un fuerte control social sobre los hábitos y actitudes del individuo en el trabajo.
7. El cambio de una sociedad establecida a una adaptable (es decir, del antiguo tipo de la vida de la comunidad a la sociedad atómica de individuos aislados, de la sociedad eotécnica a la paleotécnica) comúnmente tiende a quebrantar la organización de una planta y de la industria en general.
8. La colaboración del grupo no ocurre accidentalmente; debe planearse y desarrollarse. Si se logra la colaboración del grupo, las relaciones de trabajo dentro

de una planta pueden alcanzar una unión que resista los efectos quebrantadores de una sociedad adaptable.

J.A.C. Brown en su libro *Psicología Social en la industria* resume las conclusiones de Mayo de la siguiente manera, “Las investigaciones de Mayo siguen siendo revolucionarias y cuentan entre las más importantes en el campo total de las ciencias sociales. Una vez hechos, sus descubrimientos han sido puestos a prueba muchas veces, en muy diversas regiones, por diferentes investigadores, que los han confirmado. Sus tesis pueden aceptarse sin reparos como válidas, y esta validez no es afectada por las críticas al método, a la parcialidad y a la falta de panorama sociológico. Anteriormente señalamos que los descubrimientos de los primeros psicólogos industriales puede, en términos generales, aceptarse “mientras las condiciones no cambien” en relación con la estructura social de la fábrica. Similarmente, reconocemos que las investigaciones Hawthorne son correctas “en tanto que las condiciones generales no cambien “ en relación con la organización social de la cultura dentro de la cual la fábrica funciona”<sup>11</sup>.

Uno de los principales puntos que más interesa para la presente investigación, es el que en las conclusiones lleva el número 5, y a que será este de gran peso para poder determinar las hipótesis y los objetivos de la misma, y marcará la pauta a seguir adelante.

---

<sup>11</sup> Brown, J.A.C. Op. Cit., pag. 115

# CAPITULO III

### **3.1 LA PSICOLOGIA SOCIAL, EN LA INDUSTRIA Y EL ESTUDIO DE LAS ACTITUDES**

La psicología social a tenido un gran auge en la industria, a partir de los años Cincuenta y después de las investigaciones de Mayo, estas dieron un gran giro, ya que muchos de los estudios se dirigieron al grupo más que al individuo, al cual se le trataba como a una pieza más dentro de la maquinaria.

La organización forma con su esquema racional de cómo se deben hacer las cosas trató al grupo casi como si estuviera formado por partes intercambiables. En consecuencia, dentro de la organización se ha acentuado la relación de la persona con su tarea; pero no se había acentuado la relación de la persona con sus compañeros de trabajo. La tradición de individualidad ha contribuido a la lentitud con que hemos reconocido la importancia del medio psicológico y social del lugar de trabajo.

El sentido común y la investigación confieren fuerza a la tesis de que en las organizaciones, las relaciones de persona a persona o de grupo a grupo son de primordial importancia para el individuo y para la productividad de la organización. (Wakeley y Smith, 1988).

El significado que la organización tiene para una persona lo determinan en buena parte sus compañeros de trabajo. Si son industriosos y amigables y le dan importancia a su trabajo, así será también la empresa. Claro que la empresa tiene políticas y procedimientos que influyen en el individuo y en el desempeño de su trabajo diario. Sin embargo, cada individuo trata de dar sentido a esas políticas y de hacerlas encajar en su situación particular, charlando con otras gentes de la organización y observándolas. Los vicepresidentes comparan la realidad con otros vicepresidentes y con operadores de torno y con sus jefes.

Las organizaciones están llenas de grupos informales que ofrecen relaciones interpersonales satisfactorias y de apoyo a sus miembros para hacer frente a las frustraciones en el trabajo. Estos grupos se forman entre los trabajadores, que operan alrededor de una misma máquina o entre aquellos que están uno cerca del otro en el taller o entre los que se reúnen durante la comida o en los cuartos de descanso o mientras caminan por la planta. Muchos de estos grupos desarrollan importantes normas para el desempeño del trabajo. Aquellos miembros que no se avienen a las normas para el desempeño del que enfrentarse a la desaprobación, al ostracismo o la expulsión del grupo; y si estas sanciones fallan puede emplearse la fuerza física. Por tanto, las relaciones dentro de estos grupos informales (especialmente en grupos que poseen mucho atractivo para sus miembros) implican tanto control y conformidad como satisfacción y apoyo. Estas características ayudan a que los actos del grupo sean el esfuerzo acordado o movilizado.

El grupo informal en las organizaciones plantea una paradoja: el grupo puede actuar con una considerable efectividad como agente para imponer una ley dentro de la más amplia estructura formal de la organización, pero puede dirigir los esfuerzos de sus miembros hacia la oposición de las metas de la organización con la misma efectividad con que puede dirigir los esfuerzos de sus miembros hacia la oposición de las metas de la organización con la misma efectividad con que puede dirigirlos hacia el apoyo de esas metas.

El grupo también tiene efectos importantes sobre la adaptación de los miembros de la organización. En cierto número de aspectos, los trabajadores que pertenecen a grupos unidos se ven mejor adaptados que aquellos que no tienen vínculos. Los trabajadores que pertenecen a estos grupos posiblemente mostrarán mayores tasas de satisfacción en el trabajo y menores tasas de tensión, ausentismo y rotación que los trabajadores que no forman parte de grupos unidos. La mejor adaptación se debe, en parte, a las satisfacciones y al apoyo psicológico que proporciona los grupos y también puede reflejarse en una menor incidencia de las personas ineptas en sus relaciones sociales en una menor incidencia de las personas ineptas en sus relaciones sociales a adherirse a los grupos (Tannenbaun, 1966).

En cuanto al estudio de las actitudes, podemos decir que estas se han estudiado mucho, pero gran parte de estas investigaciones han sido acerca de la relación entre las actitudes en el trabajo y el desempeño del trabajo. Brayfield y Crockett (1955) realizaron una serie de investigaciones en este sentido, pero sus resultados no fueron muy alentadores, en cuanto a la existencia entre la relación. Sus conclusiones son las siguientes: “primero, la satisfacción con la posición dentro de una red de relaciones no necesariamente implica una fuerte motivación a un extraordinario desempeño dentro de ese sistema, y segundo, la productividad puede estar relacionada solo en la periferia con las metas que el trabajador industrial está buscando”. De lo anterior podemos decir que la principal conclusión es que, existen muy pocas pruebas de que las actitudes de los empleados tenga una simple o considerable relación con el desempeño del trabajo, mientras que Herzberg y sus colaboradores (1966) asentaron que, “existe evidencia de la opinión frecuentemente expresada de que las actitudes positivas en el trabajo favorecen el aumento de la productividad”. Sin embargo Herzberg y sus colaboradores dijeron que, “las correlaciones obtenidas en muchos de los estudios positivos eran bajas... además, debe enfatizarse el gran número de estudios en los que nos relacionó la moral con la productividad”. Por ello, aunque Herzberg y sus colaboradores tengan una opinión más o menos confiada de las pruebas, ambos análisis concuerdan esencialmente en que las investigaciones anteriores a 1955 no muestran una estrecha relación positiva entre satisfacción en el trabajo y la moral por una parte, y la productividad por la otra. (Lawler y Porter, 1967).

Siguiendo por este mismo camino, Vroom (1964), realizó una serie de investigaciones, de las cuales los resultados no difieren mucho de los ya mencionados. Aunque la mayoría de los estudios arrojaron correlaciones positivas de satisfacción-productividad, la correlación media entre 20 investigaciones llegó solo a 0.14. Nuevamente la mayoría de estos estudios abarcan las medidas de gusto-disgusto de las actitudes hacia el trabajo.

Aunque las investigaciones anteriores son muy interesantes y arrojan resultados dignos de análisis, para el presente estudio no son de gran ayuda, a continuación se darán una serie

de investigaciones, las cuales pueden clarificar mucho el terreno en el cual se basa esta investigación.

Uno de los motivos principales por los que se supone las actitudes están relacionadas en forma positiva con la paga, esto es el factor económico, es decir, si se prefiere más dinero a menos, fue estudiado por Barnnett y colaboradores, 1952; Miller, 1941; Thompson, 1939. Igualmente, hay otras suposiciones plausibles acerca de los motivos que pueden contarse dentro de las relaciones positivas observadas entre las dimensiones de actitud y: a) la cantidad de aceptación por parte de los compañeros de trabajo. (Van Zelst, 1951; Zaleznik, Christensen y Roetblisberger, 1958); b) la cantidad de consideración demostrada por los superiores por los superiores (Fleishman, Harris y Butt, 1955; Halpin y Winer, 1957; Likert, 1951; Seeman, 1957); c) el número de operaciones diferentes efectuadas en los trabajos (Walker y Guest, 1952; Wyatt, Fraser y Stook 1929); d) la cantidad de influencia en la toma de decisiones (Baungartel, 1956; Jacobsen, 1951; Vroom, 1960); y e) el nivel dentro de la organización (Centers, 1948; Gurin, Veroff y Feld, 1960; Hoppock, 1935; Kornhauser, 1965; Morse, 1953; Patterson y Stone, 1942; Porter, 1962; Super, 1939; Uhrbrock, 1934).

Existen muchas pruebas de que estas mismas variables del trabajo están relacionadas en forma negativa con los indicadores objetivos de la decisión de no participar en la organización, como son el ausentismo y la rotación de personal. Ross y Zander (1957) y Wickert (1951) encontraron que las personas que informaron que tenían muy poca influencia en la toma de decisiones tenían una más alta probabilidad de renunciar que aquellas que declararon tener gran influencia: Kerr, Koppelmeir y Sallivon (1951) hallaron la más alta rotación entre las personas con menos oportunidad de interacción informal; Baldamus (1951) encontró una correlación positiva entre lo respectivo de las labores y la tasa de rotación; Fleishman, Harris y Burt (1955) encontraron una relación negativa entre la consideración de los supervisores y el ausentismo, y Fleishman y Harris (1962) hallaron una relación negativa entre la consideración y la rotación.

Aunque estas investigaciones son todas de naturales correlativa y no demuestran que las propiedades de los papeles de trabajo “causen” las actitudes de sus ocupantes, existe evidencia, obtenida de experimentos en el campo, de que las actitudes cambian en la dirección esperada siguiendo los cambios en estas variables del papel del trabajo

En esta forma, Elliot (1953), Guest, (1957) y Walker (1950), informaron de un aumento en la satisfacción en el trabajo después de un incremento; Morse y Reimar (1956) encontraron actitudes favorables por parte de los trabajadores de un aumento en su influencia en la toma de decisiones y actitudes menos favorables después de un incremento en el control jerárquico

Por su parte, Meyer, Kay y French (1965) encontraron actitudes más favorables hacia a la administración y hacia el sistema de evaluación por parte de los empleados, como consecuencia de la introducción de un sistema de planificación del trabajo y de revisión quedaba mayores oportunidades a los subordinados de participar en la resolución de problemas y de establecer metas de desempeño.

Aunque cuando cada variable (pago, aceptación, variedad, influencia, posición) puede considerarse como medida de que la mayoría de la gente prefiere cantidades mayores a menores no es irrazonable suponer que los individuos difieren en sus preferencias. Las distintas preferencias o motivos personales a demostrado ser de gran utilidad para explicar las diferentes elecciones de las personas entre los roles ocupacionales (Vroom , 1964), y un razonamiento similar sugeriría que influyen para determinar las respuestas afectivas de la gente hacia a la actividad ocupacional que han elegido cuando las medidas de los diferentes motivos individuales no han desempeñado. Aún papel importante en la investigación acerca de las determinantes en las actitudes hacia las organizaciones los pocos estudios que se han realizado han arrojado resultados prometedores.

Para sintetizar lo anteriormente mencionado, se han identificado cuatro clases de variables, las cuales parecen determinar la actitud de una persona hacia su papel en una



organización y la probabilidad de que la abandone en forma permanente o temporal. (Vroom, 1970). Estas variables son:

1. La cantidad de resultados obtenidos por la persona como consecuencia del desempeño de su papel, que son: sueldo, posición, aceptación, e influencia.
2. La fuerza del deseo a la aversión de una persona hacia los resultados dentro de estas clases mencionadas.
3. Las cantidades de resultados (recompensas) que la persona creía que recibían otros con los que puede compararse.
4. Las cantidades de recompensas que la persona espera recibir o que había recibido en ocasiones previas.

La naturaleza de la relación funcional entre las actitudes y estas cuatro variables sólo puede estimarse a partir de los datos existentes. Con determinada recompensa o clase de recompensa que la persona desea, la fuerza de su atracción hacia su papel y la probabilidad de que continúe en él aumenta a medida que crece la recompensa recibida; disminuye cuando la cantidad de recompensa recibida por aquellos con quienes se compara excede la cantidad que el sujeto recibe, y aumenta a medida que la diferencia entre la cantidad de la recompensa recibida y la cantidad que esperaba y lo que estaba acostumbrado a recibir se vuelve más positiva o menos negativa. Por otro lado si la persona se muestra indiferente a la recompensa o clase de recompensa, cabe esperar que estas relaciones desaparezcan y si la persona tiene aversión a la recompensa los signos de las relaciones pueden ser inversos<sup>12</sup>.

Finalmente, daremos una de las investigaciones que dará la pauta para las conclusiones finales, ya que está es la investigación, con la que se esta de acuerdo y se pretende llegar a conclusiones similares.

---

<sup>12</sup> Información obtenida de: Vroom, H. Victor y Decil, compiladores. Motivación y Alta dirección, Ed. Trillas, México, 1990, capítulos 5 y 8

Walker y Guest (1952) hallaron, al estudiar los empleos de producción en masa, que la falta de interacción social tenía un efecto negativo sobre las actitudes de los trabajadores hacia sus trabajos y estaba correlacionada con índices elevados de retardos y faltas<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Vroom, H. Victor. Op. Cit., pag. 82

# **METODOLOGIA**

## 1. RESEÑA DEL PORQUE DE ESTA INVESTIGACION

La Psicología social por ser una disciplina de "reciente "creación en nuestro país, es poco conocida, aunque en otros países como los Europeos y Estados Unidos es ya más popular y más conocida, y en los cuales se han hecho infinidad de investigaciones en todas las áreas, pero aquí en México no se han hecho suficientes investigaciones, y las que se hacen muchas de las veces no trascienden, ya que se quedan solamente en las áreas académicas, implicando esto que no den a conocer en todos los ámbitos de la sociedad. Nosotros Psicólogos Sociales de hoy debemos de darnos a la tarea de dar a conocer nuestra disciplina en todas las áreas de la sociedad, pero él querer abarcar todas sería una tarea muy difícil en lo personal mi interés esta en la industria, el que los empresarios conozcan lo que nosotros podemos aportar para un mejor funcionamiento tanto de la empresa, como de los trabajadores.

Considero que el buen funcionamiento de la empresa depende en gran medida del buen funcionamiento de los trabajadores, esto ya lo había descubierto Elton Mayo en sus investigaciones en la Hawthorne, en la cual una de sus conclusiones fue que, "el trabajador es una persona cuya efectividad y actitudes están condicionadas por las demandas sociales del interior y del exterior de la fábrica", pero voy más allá de esto, ya que la actitud esta ligada íntimamente con la interacción social, entre colegas o compañeros, como con los jefes o superiores, demostrar que esta determina la actitud del trabajador.

Además de lo anterior, y por ser las actitudes multidimensionales, se estudiara además el impacto que tienen otras variables además de las mencionadas, como pueden ser, la edad del trabajador, el sexo, el estado civil, el tiempo laborando en el actual trabajo y el grado de estudios que tienen los trabajadores. El adentrarse a lo que es el conocimiento de la Psicología Social en la industria y a la vez el desconocimiento que se tiene en México, será de gran interés, para que al menos se tenga un panorama general de donde estamos parados a nivel de Psicología Social dentro de la industria.

## **2. MUESTRA POBLACIONAL DE LA INVESTIGACION**

La investigación se hizo específicamente en la empresa Pasteurizadora Laguna (LALA), por ser esta una empresa 100% mexicana, los resultados obtenidos serán interesantes, ya que es muy diferente a las empresas extranjeras, se trabajara con los departamentos de operaciones por un lado y con el departamento de contabilidad por otro. Con el departamento de operaciones se trabajara para un primer piloteo y obtener el cuestionario definitivo, y con el de contabilidad se trabajara para la aplicación del cuestionario definitivo, y análisis de resultados. Se trabajo con dos muestras totalmente diferentes, por la dificultad que se tuvo al querer llevar a cabo la investigación, ya que no se dio una total apertura para movilizarse completamente dentro de la empresa, debiendo trabajar con estas dos poblaciones. Las composiciones de las muestras son totalmente diferentes, en cuanto, básicamente, a nivel escolar y tiempo laborando en la empresa, pero a pesar de esto creemos que los resultados arrojados serán importantes para su análisis e interpretación. El interés primordial era el de trabajar con una sola muestra, pero se tuvo que trabajar de esta manera. En una futura investigación se podría hacer un estudio con las dos muestras, para descubrir las diferencias o similitudes que pudieran existir y llegar también a resultados importantes.

## **3. OBJETIVOS, HIPOTESIS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION.**

El objetivo general de la investigación es el siguiente:

"A través de la aplicación de un instrumento (cuestionario) recopilar información que permita realizar el estudio y análisis de la determinación que tiene la relación de jefe y subalterno, relación entre trabajadores colegas y compañeros, edad del trabajador, tiempo

que tienen laborando en el trabajo, situación escolar, estado civil y sexo para que los trabajadores tengan determinada actitud hacia el trabajo, ya sea positiva o negativamente".

De aquí podemos partir de una hipótesis de trabajo, que es la siguiente:

"La relación con los superiores, la relación con los compañeros o colegas, la edad del trabajador, el tiempo laborando en la empresa, la situación escolar, estado civil y sexo, son los factores que determinan que una persona tenga una actitud, ya sea positiva o negativa hacia el trabajo".

Pero al mismo tiempo se puede plantear la siguiente hipótesis nula o alternativa:

"La relación con los superiores, la relación con los colegas, o compañeros, la edad del trabajador, el tiempo laborando en la empresa, la situación escolar, estado civil y sexo no son los factores que determinan la actitud de una persona hacia el trabajo".

Gracias a un estudio previo a esta investigación puedo plantear una hipótesis para analizar al mismo tiempo que la anterior, la cual es:

"Mientras sea mejor la relación, entre jefe y subalterno la actitud hacia el trabajo será más positiva".

Y como hipótesis nula o alternativa:

"La relación entre jefe y subalterno no determina en proporción considerable la actitud de la persona hacia el trabajo."

Para poder aceptar o rechazar la hipótesis se trabajo con un cuestionario de actitudes tipo Likert, este será de gran ayuda para analizar lo que es el objetivo general de la investigación, ya que los resultados obtenidos, pueden ser manejados de diferentes maneras

mediante diversos procedimientos estadísticos, y a la vez se vera la actitud de la muestra hacia el trabajo.

El cuestionario fue construido en su totalidad desde el inicio de los ítems hasta su depuración final.

#### **4. ELABORACION DE CUESTIONARIO PILOTO HASTA CUESTIONARIO FINAL**

El estudio de las actitudes dentro de la Psicología social es muy importante, tanto que algunos autores. (Bogardus, 1931; Thomas y Znaniecki 1927; Folsom, 1931) definen a la Psicología social como el estudio de las actitudes.

La creación de un cuestionario es un procedimiento largo y laborioso además que existen diversos tipos de cuestionarios como son, el método de intervalos aparentemente iguales de Thurstone, el método, el método de rangos sumarizados de Likert, el método del diferencial semántico de Osgood, etc. Considero el más adecuado el cuestionario de actitudes de Likert, ya que este puede cubrir todas las expectativas respecto a esta investigación.

En primer lugar para la realización del cuestionario de actitudes se crearon 90 ítems para un primer piloteo, estos ítems se hicieron pensando en los objetivos e hipótesis de la investigación, y estuvieran cubiertos en su totalidad, agregando, además las variables que también se estudiaran, las cuales son: sexo, edad, estado civil, tiempo laborando en actual trabajo y estudios realizados por el trabajador.

En el anexo 1 se muestra este primer cuestionario, el cual se aplico a una muestra poblacional de 18 personas, como ya se señalo anteriormente, estas fueron del departamento de operaciones.

La muestra poblacional estuvo compuesta de la siguiente manera:

SEXO:	MASCULINO	=	10
	FEMENINO	=	8
EDAD:	18-24 AÑOS	=	3
	25-30 AÑOS	=	10
	31-36 AÑOS	=	3
	31-42 AÑOS	=	1
	MAS DE 42 AÑOS	=	1
ESTADO CIVIL:	SOLTERO	=	7
	CASADO	=	11
TIEMPO LABORANDO:	0-1 AÑOS	=	5
	2-5 AÑOS	=	7
	5-10 AÑOS	=	3
	10-20 AÑOS	=	3
ESCOLARIDAD:	PRIMARIA	=	1
	SECUNDARIA	=	6
	PREPARATORIA	=	2
	TECNICA	=	1
	PROFESIONAL	=	8



Para la discriminación de ítems en este primer cuestionario piloto, se aplicó la prueba t (student), para el 25% de sujetos altos y el 25% de sujetos bajos, los sujetos tibios se eliminaron, para valores t mayores o iguales a 1.75 se aceptaron para formar parte del cuestionario final, y para valores menores se rechazaron los ítems. En el anexo 2 se muestra el procedimiento estadístico completo, así como el valor de la prueba t (student) para todos los ítems, además de los ítems que fueron aceptados.

Por último en el anexo 3 se muestra como queda conformado el cuestionario final para su aplicación a la segunda muestra poblacional.

## **5. ANALISIS DE CUESTIONARIO FINAL Y LA RELACION CON LOS OBJETIVOS E HIPOTESIS**

En términos generales, considero que los ítems que finalmente fueron aceptados, serán de gran ayuda para poder analizar los objetivos y las hipótesis, ya que todos guardan estrecha relación con estos.

Los ítems:

1. El trabajo es desagradable.
4. Mi trabajo es frustrante.
6. El trabajo es tedioso.
7. Mi trabajo lo realizo con satisfacción.
13. La realización de mi trabajo es inadecuada.
16. El trabajo lo realizo con esmero
17. Realizo mi trabajo para mi realización personal.
18. Desarrollo mi trabajo positivamente
19. Cuando pienso en el trabajo tengo pensamientos pesimistas.

21. El trabajo es complementario en la vida.
22. Trato de superarme día con día en mi trabajo.

Nos aportaron información importante en cuanto la actitud de los sujetos de la muestra, hacia su trabajo, como lo perciben estos y el concepto que tienen del trabajo.

Los ítems restantes, son básicamente de las relaciones tanto entre compañeros como los jefes, como consideran los sujetos, tanto a los compañeros como a los jefes, sus relaciones y si estas son importantes o no para una realización adecuada del trabajo. Un ítem que será importante analizar, es el 23. (La buena relación con mis compañeros me motiva a trabajar), ya que este es básicamente lo que planteamos en la hipótesis y en los objetivos, y dependiendo de las respuestas, podremos llegar a conclusiones importantes, que se analizarán en apartados siguientes.

También será importante el análisis de las variables: sexo, edad, estado civil, tiempo laborando en la empresa y escolaridad, el peso que cada una de ellas tiene para que los trabajadores tengan determinada actitud hacia el trabajo, mediante el análisis podremos ver cual tiene más ponderación, o si esta no es suficientemente significativa, esto también será interesante analizar para las conclusiones de esta investigación.

## **6. ANALISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE ACTITUDES**

Finalmente llegamos a la parte más importante de la presente investigación, el análisis de resultados, ya que por medio de este análisis podemos corroborar o rechazar las hipótesis planteadas, además de dar el sustento teórico del por que de las hipótesis.

En primer lugar se dirá que el análisis fue hecho mediante un paquete estadístico, el NCSS (Number cruncher statical system), del cual básicamente se trabajo con la prueba t y la prueba de tablas cruzadas o cruce de tablas. La prueba t se utilizo para ver las diferencias o semejanzas en cuanto a puntuación de diferentes ítems, los que consideramos más adecuados de analizar, no se utilizo el análisis de correlación, ya que por se la muestra pequeña, consideramos que la prueba t era la más adecuada. En cuanto al cruce de tablas fue utilizada para hacer cruces de ítems con las variables que consideramos al final de los cuestionarios, y las cuales son sexo, edad, estado civil, tiempo laborando en actual trabajo y escolaridad, para ver si estas son relevantes para los trabajadores, para que estos tengan determinadas actitudes, ya sea positivas o negativas.

Haciendo la prueba t para dos muestras no apareadas, descubrimos que existe suficiente evidencia para decir que los ítems que se analizaron, son significativamente iguales, por ejemplo analizando el ítem 1 y el ítem 2 (el trabajo es desagradable y mis compañeros son agradables), anexo 4, sus puntuaciones tienden a ser positivas ambas, esto es por que un ítem es positivo y el otro negativo. En el ítem 1 cuando contestaron totalmente de acuerdo se le dio la calificación de 1 en tanto que el ítem 2 cuando contestaron totalmente de acuerdo se le dio la calificación de 5, con lo que podemos decir que no consideran su trabajo desagradable, pero si consideran la relación con sus compañeros agradable, con lo cual se tiene relación con las hipótesis. Otro ejemplo interesante que nos ilustra claramente las interacciones con la actitud hacia el trabajo, en esta ocasión con los jefes, son el ítem 7 y el ítem 8 (mi trabajo lo realizo con satisfacción y los jefes son un estorbo para el trabajo), anexo 4, en este caso, los dos también son contrarios y la tendencia también es positiva (por lo que ya se explico en el ejemplo anterior), ítem 7 TA=5, ítem 8 TA=1, así podemos decir que los trabajadores no consideran a los jefes como algo indeseable, pero además consideran que su trabajo le da suficiente satisfacción, así, infiero que trabajan positivamente.

Un ítem que merece especial atención es el número 15 (mi trabajo depende de mis compañeros), en este caso la media del ítem fue de 2.7, este ítem lo considero positivo, por

tener un grado importante de relaciones humanas, por lo que podemos decir que la mayoría no esta de acuerdo con este ítem, puedo concluir que aunque las relaciones entre compañeros y con sus respectivos jefes es buena, no la consideran de dependencia, si no como simple compañerismo.

Para probar un poco la congruencia ente ítems realice prueba t con ítems contrarios en la misma área, por ejemplo realice la prueba t con los ítems 4 y 7 (mi trabajo es frustrante y mi trabajo lo realizo con satisfacción), como uno es negativo y el otro positivo con respecto al trabajo, la tendencia tenía que ser igual, con la gráfica, anexo 4, podemos ver que son significativamente iguales ambos puntajes. Otro par de ítems fueron el 3 y el 10 (la relación con mis colegas es afectuosa y cuando converso con mis compañeros siento una sensación de desagrado), los dos son del área de relaciones interpersonales entre compañeros, además uno es positivo y el otro negativo en la gráfica, anexo 4, podemos concluir que ambos puntajes son significativamente igual, con lo que podemos probar la congruencia entre ítems, y además podemos decir que no pasa nada “anormal” de lo que nos imaginábamos.

En lo que se refiere al cruce de tablas, se puede decir que fue de gran ayuda, ya que como principio podemos decir que el sexo no fue de gran determinación para la actitud y las relaciones entre trabajadores, ya que la dispersión era grande, no pudiendo concluir que esta tenga gran peso en lo que se refiere a la actitud y las interacciones dentro de la empresa.

En lo que respecta a la antigüedad en el trabajo podemos decir que la mayoría de los sujetos que contestaron positivamente al cuestionario tienen un tiempo trabajando de 2 a 5 años. Puedo inferir que los que tienen de 0 a 1 año en el trabajo por irse adoptando apenas a este, y por ser sus interacciones muy superficiales, no tienen una actitud suficientemente definida, en lo que respecta a los sujetos de más de 6 años, también tengan actitudes más negativas, tal vez por que las relaciones con el tiempo se van desgastando y la actitud hacia el trabajo va siendo menos positiva. De esta manera podemos concluir que el tiempo en el trabajo si tiene más ponderación en cuanto al sexo, ya que los valores están menos

dispersos y se concentran de entre 2 a 5 años laborando en la empresa, en el anexo 4, se muestran algunos ejemplos en lo que respecta a estas dos variables. Cabe hacer mención que en el cruce de tablas los datos se agrupan más, teniendo una puntuación de 3. Al Totalmente de acuerdo y el acuerdo se le agrupo con el número 3 ó 1 dependiendo del caso y al totalmente en desacuerdo y al desacuerdo se le agrupo con el 1 ó el 3 dependiendo del ítem, esto se hizo con el propósito de que el análisis fuera más acertado, ya que así los datos estuvieron más agrupados y menos dispersos, siendo la contestación a los ítems como de acuerdo o en desacuerdo.

En lo que respecta a la variable de edad podemos decir que no hay suficiente evidencia que nos demuestre que tenga suficiente ponderación en cuanto a la actitud hacia el trabajo y las interacciones sociales, ya que los datos están un tanto dispersos y no se concentran en una edad específica.

Finalmente en lo que respecta a la escolaridad, podemos decir que esta juega un papel importante, ya que en lo referente al trabajo, los profesionistas calificaron el cuestionario más positivamente que los de niveles más bajos de escolaridad. Pero referente a las relaciones con compañeros y colegas, en los profesionistas es en donde se da más dispersión, esto lo podemos ver claramente en el cruce de tablas de ítem 14 contra estudios, anexo 4, tratando de dar una explicación, se puede decir que los profesionistas creen no necesitar relacionarse con los demás, ya que sus conocimientos son “mayores”, a la vez que siempre tratan de ser los mejores” en lo que respecta al trabajo, por esto que contestan más positivamente, contestando deseabilidad social, lo que es deseable, lo que esta “permitido”.

Finalmente después del análisis abordado (aclarando que este puede ser un tema de más riqueza investigativa, y del cual se pueden sacar más resultados interesantes de futuras investigaciones), podemos decir que la actitud de los trabajadores de la empresa de LALA (planta ceylan) es positiva, ya que la media poblacional es de 3.99 y la media por ítems es de 4.01, quedando ambas en un nivel muy positivo, o sea una actitud positiva en lo que se refiere al trabajo y las relaciones con compañeros y jefes

# CONCLUSIONES

## 1. ANALISIS DE HIPOTESIS Y OBJETIVOS

Se ha llegado a una de las partes más importantes del trabajo, la aceptación o el rechazo de las hipótesis. Con los datos arrojados, podemos decir que las actitudes de los empleados, si tienen relación importante en lo que se refiere a las interacciones dentro del trabajo, ya que la interacción social es de vital trascendencia en el ser humano (capítulo I, apartado 2), se puede decir que éstas regulan gran parte de nuestras experiencias y de nuestra propia vida, y además también en las actitudes juegan un papel muy importante. Con el análisis de las variables analizadas, podemos decir que las que más ponderación tienen son la escolaridad y el tiempo laboral en la empresa, pero esto no quiere decir que las otras variables no tengan nada que ver con la actitud hacia el trabajo, ya que no se puede descartar ninguna, por ser las actitudes multidimensionales, lo que sí podemos decir es que tienen menos ponderación, y que su influencia a actitud hacia el trabajo es menor, no nula.

La actitud de una persona es diferente en cada una de ellas se lleva un trasfondo de la historia individual y todos los factores son importantes en la determinación de las actitudes.

Con el presente estudio se puede variar un poco la hipótesis planteada aquí, quedando de la siguiente manera:

“ La relación con los superiores, la relación con los colegas o compañeros, el tiempo laborando en la empresa y la situación escolar, son los factores que más ponderación tienen para que una persona tenga determinadas actitudes hacia el trabajo, ya sea positivas o negativas”.

Hablamos de ponderación porque, como ya se señaló anteriormente, no necesariamente son éstas las causas para tener ciertas actitudes ni las únicas. También dentro de la nueva hipótesis planteada, se eliminan algunas variables, que se consideró no eran de gran

trascendencia, y que ya se han analizado en el apartado 6 de la metodología, y las cuales son: la edad, el sexo y el estado civil en el cual se encuentra el trabajador.

Pero lo más interesante del análisis y de la investigación, es el haber estudiado los procesos interaccionales y la relación que guardan específicamente con las actitudes hacia el trabajo, al que los sujetos contestaron positivamente a las cuestiones de relaciones, tanto de los jefes como de los compañeros. El que el trabajador sea reconocido por los demás (ítem 24), y considere que el trabajo que está realizando es importante para los que están a su alrededor.

Esto puede ser aplicado prácticamente, reconociendo a los trabajadores incentivándolos, para que se sientan mejor como seres humanos y realicen sus labores más satisfactoriamente, haciéndoles saber que lo que realizan está bien hecho y que se les considera seres humanos, teniendo en cuenta que los procesos interaccionales regulan gran parte de nuestra vida.

En cuanto a uno de los principales objetivos se cumplió, ya que se conoció un campo que en lo personal no había entrado, que es el terreno de las relaciones laborales, el saber de la cantidad de investigaciones y estudios realizados en otros países, y al mismo tiempo darnos cuenta lo que poco estudiado que está en nuestro país, lo poco conocida y reconocida que es la Psicología Social. Pero es de alientos para seguir en esta dirección y aportar cosas interesantes para nuestra sociedad, que está urgida de recibir cosas positivas, para un mayor desarrollo de nuestra sociedad, en todos los niveles.

Finalmente se hará mención de una segunda hipótesis que se planteo, la cual es:

“Entre mejor sea la relación entre jefe y subalterno, la actitud hacia el trabajo será más positiva”.



Respecto a esto se puede decir que no se encontraron elementos suficientes como para afirmar lo anterior a pesar que se ha dicho que la interacción regula gran parte de nuestra vida, no podemos afirmar categóricamente que entre mejor sea la relación con los jefes, mejor será la actitud hacia el trabajo, ya que se pueden encontrar personas que no tengan una buena relación con su jefe, pero su actitud hacia el trabajo sea positiva, esto se puede deber a la gran cantidad de variables que se intercambian en un proceso de interacción social.

## **2. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION**

Dentro de las limitaciones que resultaron en esta investigación, y que no podemos pasar por alto, es el hecho que yo, el investigador, trabaja en la empresa donde se realizó la misma, ya que esto pudo haber variado los resultados obtenidos, haciendo que la muestra poblacional se inclinará por contestar a deseabilidad social, en lugar de contestar lo que realmente pensaba con relación a los ítems presentados, de igual manera el no haber podido trabajar con la misma muestra poblacional, en cuanto a la aplicación del cuestionario piloto y al final, también pudo haber variado un poco los resultados, ya que ambas muestras son diferentes en cuanto a su composición, como ya se señaló anteriormente, saliendo esto de mis posibilidades la solución a este problema.

Personalmente, creo que los datos obtenidos fueron interesantes, pero estoy seguro que como ésta se pueden hacer más investigaciones, y relacionar los datos con ésta para ver las diferencias y similitudes con otras muestras poblacional, para así poder sacar datos más generales y lo más científicos posibles y hacer generalizaciones más precisas.

Los objetivos y las hipótesis fueron abordados los más estrictamente posibles, y se puede concluir que se cumplió con lo que se pretendía, ya que gracias a esta investigación se logro un panorama más amplio de la Psicología Social en la Industria.

Uno de los principales objetivos en la presente investigación, fue adentrarnos en los estudios realizados por psicólogos sociales en la industria, además de poner en práctica las teorías aprendidas.

La Psicología social debe de ser una disciplina tangible, que puede ser aplicada para resolver diversos problemas, en este caso en la industria, como se menciona anteriormente, en otros países es ya más conocida, pero en nuestro México, se confunde muy comúnmente con la Psicología general, por eso nosotros debemos abrir camino para su conocimiento y creamos espacio dentro de los diversos ámbitos.

El apoyarnos en dos conceptos, principalmente las actitudes y la interacción social ayudo a demostrar las hipótesis planteadas, pero así como esta investigación, se puede hacer muchas otras, dentro de la misma empresa, como son el estudio en cuanto ausentismo y rotación de personal, capacitación más adecuada dependiendo de las necesidades de la empresa tener mejor relaciones interpersonales entre jefes y subalternos para así aumentar la productividad, etc.

De esta manera se pretende impactar, ya que no solamente con avances tecnológicos, sino también en la mejora de las relaciones humanas, podemos llegar hacer un país de primer mundo

# **BIBLIOGRAFIA**

## BIBLIOGRAFIA

- Argyle, Michel, Psicología Social del trabajo, Ediciones Deusto, España, 1977.
- Brown, J.A.C. La Psicología Social en la Industria, Fondo de Cultura Económica, México, 1958
- Dunnette, Marvin D. Y Kirchner, Wayne K. Psicología Industrial, Editorial Trillas, México, 1975.
- Howsell, William Carl. Psicología industrial y organizacional, El manual moderno, México, 1979.
- Lersch, Phillip. Psicología Social (El hombre como ser social), Editorial Scientia-Barcelona, España, 1967.
- Munné, Frederic. Psicología Social, Ediciones CEAC, España, 1986
- Rodríguez, Aroldo. Psicología Social, Editorial Trillas, México, 1987
- Rodríguez, Estrada Mauro. Psicología de la organización, Editorial Trillas, México, 1987.
- Smith, Henry Clay y Wakeley, Jonh H. Psicología de la conducta industrial, Mc Graw-Hill, México, 1988.
- Tiffin, Joseph y Cormick, Ernest. Psicología Industrial, Editorial Diana, México, 1976.

- Salazar, José Miguel, et al. *Psicología Social*, Editorial Trillas, México, 1982.
- Vroom, H. Victor y Decil, Edward, *Compiladores. Motivación y Alta dirección*, Editorial trillas, México, 1990.
- Wicker, A.W. "Actitudes versus Actions: The Relationship of Verbal and Overt Behavioral Responses to Actitud Objets", *Journal of Sicial Issues*, 1969
- Yves, Michand, Laucien Alberto y Rene Piotte. *La dirección del personal*, Editorial Herder, Barcelona, 1981.

# ANEXO 1

## INSTRUCCIONES

A continuación aparecen una serie de afirmaciones o frases, las cuales debe someter a su juicio personal. Lea cada una de ellas y marque con equis ( X ) la opción que mejor represente el grado en que esta usted de acuerdo con cada una de ellas.

No existen respuestas ni buenas ni malas, todos los datos que usted aporte son importantes. Sólo algunas personas participan en el presente estudio, por lo cual le anticipamos que la valiosa información que usted nos proporcione será tratada de manera estrictamente confidencial,.

Trate de no clasificar alguna frase o afirmación dentro del espacio (I) (indiferente); sin embargo si considera que la frase o afirmación no tiene ninguna relación con su forma de pensar cruce el espacio (I).

Conteste lo primero que le venga a la mente y tan rápido como le sea posible, procure no dejar espacios en blanco y no vuelva atrás una vez que marco algo; sin embargo debe hacerlo con mucho cuidado.

De acuerdo a la siguiente lista de opciones:

- TOTALMENTE DE ACUERDO.....( TA )
- DE ACUERDO.....( A )
- INDIFERENTE.....( I )
- EN DESACUERDO.....( D )
- TOTALMENTE DE ACUERDO.....( TD )

1. CUANDO ESTOY CON MIS COMPAÑEROS ME SIENTO BIEN ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
2. EL TRABAJO QUE REALIZO ES BUENO ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
3. CUANDO TRABAJO ESTOY DE BUEN HUMOR ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
4. EL TRABAJO ES AGRADABLE ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
5. MIS SUPERIORES SON DEMASIADO EXIGENTES ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
6. EL TRABAJO ES DESAGRADABLE ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
7. CUANDO TRABAJO ME SIENTO ENFERMO..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
8. CUANDO MI JEFE ME DA UNA ORDEN ME CUESTA TRABAJO REALIZARLA ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
9. CUANDO RECIBO UNA ORDEN LA REALIZO CON AGRADO ..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
10. CONSIDERO MI TRABAJO EFICIENTE..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
11. REALIZO MI TRABAJO CON ALEGRIA..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
12. MIS COMPAÑEROS SON AGRADABLES..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
13. LE CUENTO MIS PROBLEMAS A MIS COMPAÑEROS..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
14. LA RELACION COM MIS COLEGAS ES AFECTUOSA..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
15. MIS PROBLEMAS PERSONALES LOS PLATICO CON MIS SUPERIORES..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
16. FUERA DEL TRABAJO CONVIVO CON MIS COMPAÑEROS..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
17. CONVIVO CON MI JEFE FUERA DE HORAS DE TRABAJO..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
- 18 EL TRBAJO QUE REALIZO VA DEACUERDO CON MI SALARIO..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
19. EL TRABAJO QUE REALIZO VA DE ACUERDO CON MI PERSONALIDAD..... (TA) (A) (I) (D) (TD)
20. MI TRABAJO ES FRUSTRANTE..... (TA) (A) (I) (D) (TD)



21. EL TRABAJO ES TEDIOSO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
22. EL TRABAJO ES DISTINTO CADA DIA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
23. ME CUESTA TRABAJO REALIZAR MI TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
24. EL TRABAJO QUE REALIZO ES FACIL..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
25. EL TRABAJO QUE REALIZO ES INTRASCENDENTE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
26. CONSIDERO MI TRABAJO IMPORTANTE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
27. FUERA DEL TRABAJO ME SIENTO BIEN..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
28. MI TRABAJO LO REALIZO CON SATISFACION..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
29. EL TRABAJO ES CASTIGO PARA EL HOMBRE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
30. TRABAJANDO ME REALIZO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
31. LOS JEFES SON UN ESTORBO PARA EL TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
32. MIS SUPERIORES SON INDISPENSABLES EN MI TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
33. CUANDO CONVERSO CON MIS COMPAÑEROS SIENTO UNA  
SENSACION DE DESAGRADO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
34. MIS JEFES SON PERSONAS RESPONSABLES..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
35. FUERA DEL TRABAJO ES INCONVENIENTE LA RELACION CON  
COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
36. MIS COMPAÑEROS SON PERSONAS SON PERSONAS QUE  
REALIZAN BIEN SU TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
37. LA REALIZACION DE MI TRABAJO ES INADECUADA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
38. EL HORARIO DE MI TRAJO ES ADECUADO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
39. ME SIENTO ENFADADO CUANDO MI JEFE INTERVIENE EN MI  
TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]
40. CUANDO TRABAJO ME DIVIERTO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [  ]

41. MI TRABAJO ES INDEPENDIENTE DEL DE MIS  
 COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
42. LA EXIGENCIA DE MIS JEFES ES LA ADECUADA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
43. CUANDO ME LLAMAN LA ATENCION MIS JEFES, REPARO  
 EN LA FALTA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
44. MI TRABAJO ES IMPRESINDIBLE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
45. ACTUO EN EQUIPO CON MIS COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
46. ME GUSTA QUE MIS SUPERIORES ME HAGAN  
 OBSERVACIONES..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
47. MI TRABAJO DEPENDE DE MIS COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
48. LOS JEFES SON PERSONAS PREPOTENTES..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
49. CUANDO TENGO UN ERROR EN EL TRABAJO LO ACEPTO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
50. EL TRABAJO ES UNA RESPONSABILIDAD..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
51. EN SITUACIONES DIFICILES ACUDO CON MIS SUPERIORES..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
52. LA OPINION DE MIS JEFES ES INTRASCENDENTE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
53. LAS RELACIONES SOCIALES SON IMPORTANTES EN EL  
 TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
54. EL TRABAJO LO REALIZO CON ESMERO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
55. EL TRABAJO ES UNA OBLIGACION QUE TENGO QUE  
 REALIZAR..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
56. MIS SUPERIORES SON PERSONAS CONCIENTES DE LOS  
 PROBLEMAS DE LOS TRABAJADORES..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
57. LA PAGA POR MI TRABAJO ES LA ADECUADA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
58. DESEMPEÑO MI TRABAJO PARA MI REALIZACION  
 PERSONAL..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]
59. DESARROLLO MI TRABAJO POSITIVAMENTE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ ]

60. CUANDO PIENSO EN MI TRABAJO TENGO PENSAMIENTOS NEGATIVOS..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
61. CUANDO TRABAJO SIENTO QUE ME DESARROLLO COMO PERSONA..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
62. EL TRABAJO ES UNA IMPOSICION..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
63. MI TRABAJO AYUDA A LA SOCIEDAD..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
64. ES CONVENIENTE TRABAJAR MUCHOS AÑOS EN UNA EMPRESA..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
65. CUANDO TENGO ALGUN PROBLEMA PIDO OPINION DE MIS COMPAÑEROS..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
66. ES IMPORTANTE CAMBIAR CONSTANTEMENTE DE EMPRESA..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
67. LA PERSEVERANCIA ES UN PUNTO CLAVE EN MI TRABAJO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
68. GRACIAS AL TRABAJO ME SIENTO VIVO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
69. EL TRABAJO ES COMPLEMENTARIO EN LA VIDA..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
70. LOS AÑOS EN MI TRABAJO HAN SIDO PROVECHOSOS..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
71. MIS SUPERIORES SON PERSONAS CAPACITADAS..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
72. TRATO DE SUPERARME DIA CON DIA EN MI TRABAJO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
73. LA EDAD ES IMPORTANTE EN MI TRABAJO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
74. FISICAMENTE SOY APTO PARA REALIZAR CUALQUIER TRABAJO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
75. EL TRABAJO ES LO MAS IMPORTANTE EN LA VIDA..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
76. ASISTO A LAS REUNIONES DE COMPAÑEROS DE TRABAJO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
77. ME ES FACIL RELACIONARME CON MIS COMPAÑEROS O COLEGAS..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
78. MI TRABAJO ES PRODUCTIVO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]

79. ME AGRADA TRABAJAR EN EQUIPO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
80. ES EL TRABAJO INDIVIDUAL AGRADABLE..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
81. EL TRABAJO ES FORTALEZA PARA EL ESPIRITU..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
82. LA RELACION CON MIS SUPERIORES ES BUENA..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
83. LA BUENA RELACION CON MIS COMPAÑEROS ME MOTIVA A  
TRABAJAR..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
84. EL ESPACIO FISICO EN MI TRABAJO ES IMPORTANTE..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
85. EL TRABAJO DETERMINA MI POSICION SOCIAL..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
86. CUANDO TRABAJO ME SIENTO UTIL A LA SOCIEDAD..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
87. MI TRABAJO ES IMPORTANTE PARA LOS DEMAS..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
88. LAS RELACIONES LABORALES DETERMINAN MI TRABAJO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
89. ESPECIALMENTE ME SIENTO MAL CON LA PRESENCIA DE  
MI JEFE..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]
90. MI EDAD ES LA ADECUADA PARA EL TRABAJO QUE ESTOY  
REALIZANDO..... (TA) (A) (I) (D) (TD) [ ]

SOLO PARA PROPÓSITOS DE CLASIFICACION  
 ANOTE LOS SIGUIENTES DATOS

SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL
MASCULINO.....1	18-24.....1	SOLTERO.....1
	25-30.....2	CASADO.....2
FEMENINO.....2	31-36.....3	DIVORCIADO.....3
	37-42.....4	VIUDO.....4
	MAS DE 42.....5	OTRO.....5
TIEMPO LABORANDO EN ACTUAL TRABAJO		ESTUDIOS
0-1 AÑOS.....1		PRIMARIA.....1
2-5 AÑOS.....2		SECUNDARIA.....2
5-10 AÑOS.....3		PREPARATORIA.....3
		TECNICA.....4
		PROFECIONAL.....5

# **ANEXO 2**

Para la discriminación de ítems, después de aplicado el cuestionario piloto, se hizo mediante el siguiente procedimiento:

En primer lugar se califico el cuestionario (previamente se había calificado, de acuerdo a lo positivo o negativo de 1 a 5 o viceversa dependiendo de los objetivos e hipótesis), para después sumar las puntuaciones de todos los sujetos y colocarlos del más alto al más bajo, quedando de la siguiente manera:

	No.	SUJETO	PÚNTUACION
SUJETOS ALTOS	5		363
	1		354
	15		351
	3		345
SUJETOS TIBIOS	2		337
	14		333
	16		332
	12		332
	7		331
	9		323
	17		322
	4		320
SUJETOS BAJOS	11		319
	8		319
	6		314
	13		313
	10		304

Luego mediante la prueba  $t$  (student), se analizaron solamente los sujetos altos y los sujetos bajos, los tibios no se toman en cuenta para el análisis, a continuación se da la fórmula de la  $t$  (student), y el resultado de cada ítem con su respectivo valor  $t$ .

$$t = \frac{\bar{X}_a - \bar{X}_b}{\sqrt{\frac{S_a^2}{n_a} + \frac{S_b^2}{n_b}}}$$

donde :

$X_a$  = la media del puntaje de los sujetos altos

$X_b$  = la media del puntaje de los sujetos bajos

$S_a$  = la varianza de la distribución de las respuestas del grupo alto.

$S_b$  = la varianza de la distribución de las respuestas del grupo bajo .



ITEM 1	t =1.000	ITEM 41	t =-0.574	ITEM 81	t =1.630
ITEM 2	t =0.440	ITEM 42	t =1.050	ITEM 82	t =1.560
ITEM 3	t =0.588	ITEM 43	t =0.000	ITEM 83	t =1.770
ITEM 4	t =1.610	ITEM 44	t =0.480	ITEM 84	t =0.000
ITEM 5	t =0.368	ITEM 45	t =1.870	ITEM 85	t =-0.034
ITEM 6	t =2.410	ITEM 46	t =-0.380	ITEM 86	t =0.407
ITEM 7	t =0.574	ITEM 47	t =2.350	ITEM 87	t =1.870
ITEM 8	t =0.407	ITEM 48	t =0.240	ITEM 88	t =0.000
ITEM 9	t =0.332	ITEM 49	t =3.240	ITEM 89	t =0.416
ITEM 10	t =0.441	ITEM 50	t =0.223	ITEM 90	t =-0.380
ITEM 11	t =1.630	ITEM 51	t =0.079		
ITEM 12	t =2.170	ITEM 52	t =1.310		
ITEM 13	t =0.441	ITEM 53	t =0.441		
ITEM 14	t =1.960	ITEM 54	t =2.000		
ITEM 15	t =0.260	ITEM 55	t =-0.730		
ITEM 16	t =-0.408	ITEM 56	t =0.300		
ITEM 17	t =0.066	ITEM 57	t =7.083		
ITEM 18	t =0.079	ITEM 58	t =3.320		
ITEM 19	t =0.386	ITEM 59	t =4.000		
ITEM 20	t =2.440	ITEM 60	t =3.320		
ITEM 21	t =2.240	ITEM 61	t =0.640		
ITEM 22	t =0.067	ITEM 62	t =0.574		
ITEM 23	t =0.380	ITEM 63	t =0.968		
ITEM 24	t =0.380	ITEM 64	t =-0.507		
ITEM 25	t =1.230	ITEM 65	t =2.490		
ITEM 26	t =2.000	ITEM 66	t =-1.120		
ITEM 27	t =-0.131	ITEM 67	t =0.574		
ITEM 28	t =2.490	ITEM 68	t =-1.578		
ITEM 29	t =-2.300	ITEM 69	t =2.490		
ITEM 30	t =1.600	ITEM 70	t =0.044		
ITEM 31	t =1.870	ITEM 71	t =0.810		
ITEM 32	t =2.240	ITEM 72	t =4.000		
ITEM 33	t =3.320	ITEM 73	t =-0.350		
ITEM 34	t =1.310	ITEM 74	t =0.300		
ITEM 35	t =3.030	ITEM 75	t =-0.650		
ITEM 36	t =11.00	ITEM 76	t =1.020		
ITEM 37	t =4.000	ITEM 77	t =1.487		
ITEM 38	t =-1.690	ITEM 78	t =0.380		
ITEM 39	t =0.020	ITEM 79	t =0.380		
ITEM 40	t =1.560	ITEM 80	t =1.370		

De todos los ítems anteriores, si el puntaje  $t$  (student) es mayor o igual a 1.75 se acepta el reactivo para que forme parte del cuestionario final. Si el puntajes es menor a 1.75 se rechaza la afirmación.

A continuación se mencionan los reactivos que fueron aceptados para que formen parte del cuestionario final.

6. El trabajo es desagradable.
12. Mis compañeros son agradables.
14. La relación con mis colegas es afectuosa.
20. Mi trabajo es frustrante.
21. El trabajo es tedioso.
26. Considero mi trabajo importante.
28. Mi trabajo lo realizo con satisfacción.
31. Los jefes son un estorbo para el trabajo.
32. Mis superiores son indispensables en mi trabajo
33. Cuando converso con mis compañeros siento una sensación de desagrado.
35. Fuera del trabajo es inconveniente la relación con compañeros
36. Mis compañeros son personas que realizan bien su trabajo.
37. La realización de mi trabajo es inadecuada.
45. Actuó en equipo con mis compañeros
47. Mi trabajo depende de mis compañeros.
54. El trabajo lo realizo con esmero.
58. Realizo mi trabajo para mi realización personal
59. Desarrollo mi trabajo positivamente.
60. Cuando pienso en el trabajo tengo pensamientos pesimistas.
65. Cuando tengo algún problema pido opinión de compañeros.
69. El trabajo es complementario en la vida.
72. Trato de superarme día con día en mi trabajo.
83. La buena relación con mis compañeros me motiva a trabajar.

87. Mi trabajo es importante para los demás.

# **ANEXO 3**

## INSTRUCCIONES

A continuación aparecen una serie de afirmaciones o frases, las cuales debe someter a su juicio personal. Lea cada una de ellas y marque con equis ( X ) la opción que mejor represente el grado en que esta usted de acuerdo con cada una de ellas.

No existen respuestas ni buenas ni malas, todos los datos que usted aporte son importantes. Sólo algunas personas participan en el presente estudio, por lo cual le anticipamos que la valiosa información que usted nos proporcione será tratada de manera estrictamente confidencial,.

Trate de no clasificar alguna frase o afirmación dentro del espacio (I) (indiferente); sin embargo si considera que la frase o afirmación no tiene ninguna relación con su forma de pensar cruce el espacio (I).

Conteste lo primero que le venga a la mente y tan rápido como le sea posible, procure no dejar espacios en blanco y no vuelva atrás una vez que marco algo; sin embargo debe hacerlo con mucho cuidado.

De acuerdo a la siguiente lista de opciones:

- TOTALMENTE DE ACUERDO.....( TA )
- DE ACUERDO.....( A )
- INDIFERENTE.....( I )
- EN DESACUERDO.....( D )
- TOTALMENTE DE ACUERDO.....( TD )

1. EL TRABAJO ES DESAGADABLE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
2. MIS COMPAÑEROS SON AGRADABLES..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
3. LA RELACION CON MIS COLEGAS ES AFECTUOSA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
4. MI TRABAJO ES FERUSTRANTE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
5. EL TRABAJO ES TEDIOSO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
6. CONSIDERO MI TRABAJO IMPORTANTE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
7. MI TRABAJO LO REALIZO CON SATISFACCION..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
8. LOS JEFES SON UN ESTORBO PARA EL TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
9. MIS SUPERIORES SON INDISPENSABLES EN MI  
TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
10. CUANDO CONVERSO CON MIS COMPAÑEROS  
SIENTO UNA SENSACION DE DESAGRADO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
11. FUERA DEL TRABAJO ES INCONVENIENTE LA RELACION  
CON COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
12. MIS COMPAÑEROS SON PERSONAS QUE REALIZAN  
BIEN SU TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
13. LA REALIZACION DE MI TRABAJO ES INADECUADA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
14. ACTUO EN EQUIPO CON MIS COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
15. MI TRABAJO DEPENDE DE MIS COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
16. EL TRABAJO LO REALIZO CON ESMERO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
17. REALIZO MI TRABAJO PARA MI REALIZACION  
PERSONAL..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
18. DESARROLLO MI TRABAJO POSITIVAMENTE..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
19. CUANDO PIENSO EN EL TRABAJO TENGO IDEAS  
PESIMISTAS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]

20. CUANDO TENGO ALGUN PROBLEMA PIDO OPINION DE COMPAÑEROS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
21. EL TRABAJO ES COMPLEMENTARIO EN LA VIDA..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
22. TRATO DE SUPERARME DIA CON DIA EN MI TRABAJO..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
23. LA BUENA RELACION CON MIS COMPAÑEROS ME MOTIVA A TRABAJAR..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]
24. MI TRABAJO ES IMPORTANTE PARA LOS DEMAS..... ( TA ) ( A ) ( I ) ( D ) ( TD ) [ \_ ]

SOLO PARA PROPÓSITOS DE CLASIFICACION  
 ANOTE LOS SIGUIENTES DATOS

SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL
MASCULINO.....1	18-24.....1	SOLTERO.....1
	25-30.....2	CASADO.....2
FEMENINO.....2	31-36.....3	DIVORCIADO.....3
	37-42.....4	VIUDO.....4
	MAS DE 42.....5	OTRO.....5
TIEMPO LABORANDO EN ACTUAL TRABAJO		ESTUDIOS
0-1 AÑOS.....1		PRIMARIA.....1
2-5 AÑOS.....2		SECUNDARIA.....2
5-10 AÑOS.....3		PREPARATORIA.....3
		TECNICA.....4
		PROFECIONAL.....5



# **ANEXO 4**

-----T-TESTS-----

```

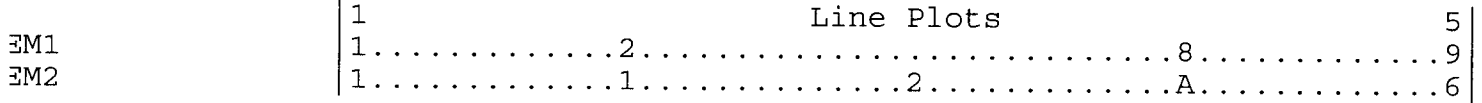
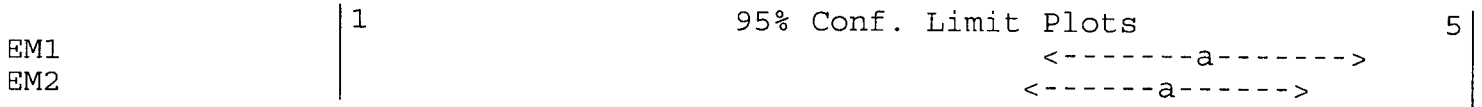
te/Time      12-17-2000  06:02:05
ta Base Name B:CARLOS
scription    Data base created at 19:17:34 on 03-03-1998
  
```

Two Sample T-Test Results

	ITEM1		ITEM2	
unt - Mean	20	4.1	20	3.95
% C.L. of Mean	3.554724	4.645277	3.458641	4.441359
d.Dev - Std.Error	1.165287	.2605662	1.050063	.2348011

	----- Equal Variances -----	----- Unequal Variances -----
:Diff=0		
Value - Prob.	.4276533      0.6713	.4276533      0.6712
degrees of Freedom	38	39.55278
ff. - Std. Error	.1499999      .3507511	.1499999      .3507511
% C.L. of Diff.	-.5600554      .8600552	-.5589092      .8589089

ratio testing group variances      1.231504      Prob. Level      0.6545



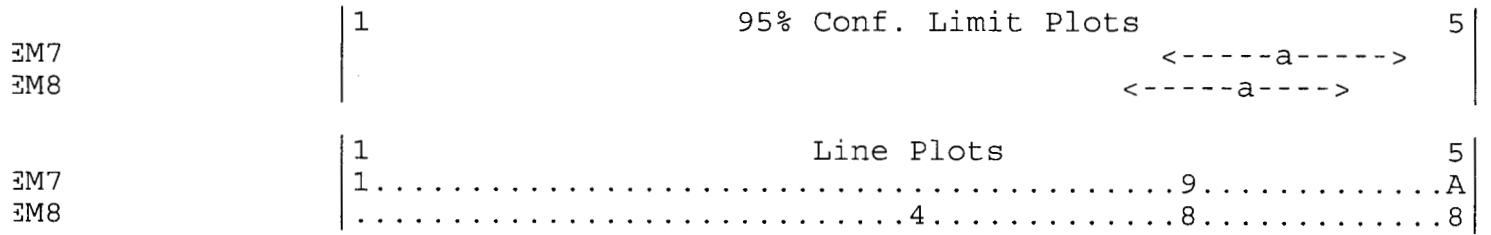
-----T-TESTS-----

te/Time 12-17-2000 06:03:53  
 ta Base Name B:CARLOS  
 scription Data base created at 19:17:34 on 03-03-1998

Two Sample T-Test Results

	ITEM7		ITEM8	
unt - Mean	20	4.35	20	4.2
% C.L. of Mean	3.913277	4.786723	3.840734	4.559266
d.Dev - Std.Error	.933302	.2086927	.7677719	.171679

	----- Equal Variances -----		----- Unequal Variances -----	
:Diff=0				
Value - Prob.	.5550752	0.5821	.5550752	0.5821
degrees of Freedom		38		38.49485
ff. - Std. Error	.1500001	.2702338	.1500001	.2702338
% C.L. of Diff.	-.3970572	.6970574	-.3970269	.6970271
ratio testing group variances		1.477678	Prob. Level	0.4024



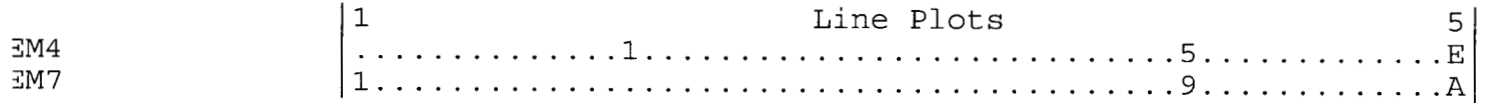
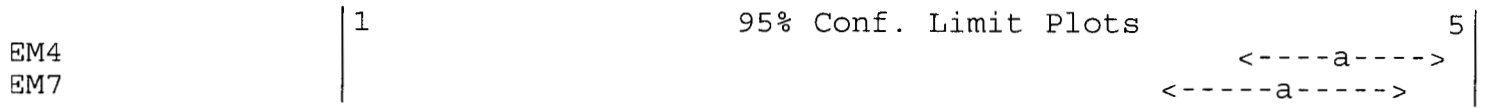
-----T-TESTS-----

te/Time 12-17-2000 06:04:50  
 ta Base Name B:CARLOS  
 scription Data base created at 19:17:34 on 03-03-1998

Two Sample T-Test Results

	ITEM4		ITEM7	
unt - Mean	20	4.6	20	4.35
% C.L. of Mean	4.247208	4.952792	3.913277	4.786723
d.Dev - Std.Error	.753937	.1685854	.933302	.2086927

	----- Equal Variances -----		----- Unequal Variances -----	
:Diff=0				
Value - Prob.	.9318653	0.3573	.9318653	0.3573
degrees of Freedom		38		38.22218
ff. - Std. Error	.25	.2682791	.25	.2682791
% C.L. of Diff.	-.2931002	.7931002	-.2930875	.7930875
ratio testing group variances		1.532407	Prob. Level	0.3603



-----T-TESTS-----

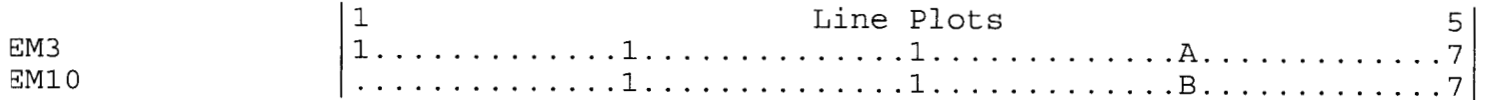
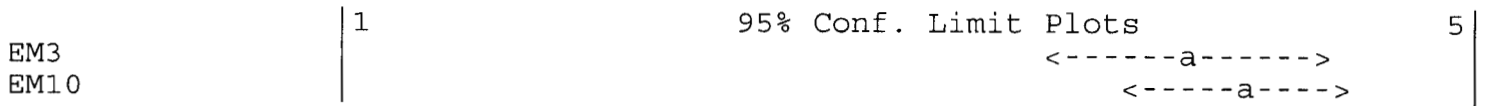
te/Time 12-17-2000 06:05:51  
ta Base Name B:CARLOS  
scription Data base created at 19:17:34 on 03-03-1998

Two Sample T-Test Results

	ITEM3		ITEM10	
unt - Mean	20	4.05	20	4.2
% C.L. of Mean	3.558641	4.541359	3.840734	4.559266
d.Dev - Std.Error	1.050063	.2348011	.7677719	.171679

	----- Equal Variances -----	----- Unequal Variances -----
:Diff=0		
Value - Prob.	-.5156933 0.6091	-.5156933 0.6092
degrees of Freedom	38	36.46259
ff. - Std. Error	-.1499996 .2908698	-.1499996 .2908698
% C.L. of Diff.	-.7388322 .438833	-.739867 .4398678

ratio testing group variances 1.870536 Prob. Level 0.1814



-----CROSS TABS-----

Date/Time 12-17-2000 06:17:16

Data Base Name B:CARLOS

Description Data base created at 19:17:34 on 03-03-1998

Cross Tabulation Results

-----  
Page 1 /Numeric/Counts/Row Pct/  
-----

EM5	SEXO		Total
	1	2	
2	1 100.0	0 0.0	1 100.0
4	6 60.0	4 40.0	10 100.0
5	6 66.7	3 33.3	9 100.0
Total	13 65.0	7 35.0	20 100.0

-----

-----CROSS TABS-----

Date/Time 12-17-2000 06:20:21  
Data Base Name B:CARLITOS  
Description Data base created at 20:18:39 on 04-02-1998

Cross Tabulation Results

-----  
Page 1 /Numeric/Counts/Row Pct/  
-----

EM2	TIEMPOLT			Total
	1	2	3	
1	0 0.0	2 100.0	0 0.0	2 100.0
2	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0
3	3 17.6	11 64.7	3 17.6	17 100.0
Total	3 15.0	13 65.0	4 20.0	20 100.0

-----CROSS TABS-----

te/Time 12-17-2000 06:21:26  
 ta Base Name B:CARLITOS  
 scription Data base created at 20:18:39 on 04-02-1998

Cross Tabulation Results

-----

ge 1 /Numeric/Counts/Row Pct/

-----

EM2	EDAD					Total
	1	2	3	4	5	
1	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	2 100.0
2	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0
3	4 23.5	5 29.4	3 17.6	3 17.6	2 11.8	17 100.0
Total	4 20.0	6 30.0	4 20.0	4 20.0	2 10.0	20 100.0

-----



-----CROSS TABS-----

Date/Time 12-17-2000 06:22:37  
Data Base Name B:CARLITOS  
Description Data base created at 20:18:39 on 04-02-1998

Cross Tabulation Results

-----

Page 1 /Numeric/Counts/Row Pct/

-----

EM14	ESTUDIOS				Total
	2	3	4	5	
1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0
2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0
3	1 5.6	3 16.7	6 33.3	8 44.4	18 100.0
Total	1 5.0	3 15.0	6 30.0	10 50.0	20 100.0

-----