

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA**


**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA SOCIAL**

**UNA APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE LA REPRESENTACIÓN SOCIAL  
DEL " TRABAJO BUROCRÁTICO " EN LA EMPRESA LUZ Y FUERZA  
DEL CENTRO**

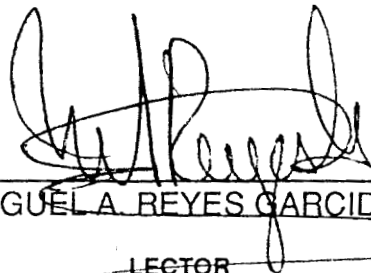
TESINA PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA SOCIAL

**PRESENTA: ALAN MENDOZA ROMERO**

  
LIC. OSCAR RODRÍGUEZ CERDA  
ASESOR DE TESIS

---

**DRA. ANNE C. REID RATTENBERRY**  
LECTORA Y TITULAR  
DEL AÑO DE INVESTIGACIÓN

---

**DR. MIGUEL A. REYES GARCIDUEÑAS**  
LECTOR

**MÉXICO D.F.**

**DICIEMBRE, 1995.**

## ÍNDICE

RESUMEN . . . . .	I
INTRODUCCIÓN . . . . .	II
CAPÍTULO PRIMERO: OPINIÓN Y ACTITUD	
1. OPINIÓN: SU FUNCIÓN, UN PRELUDIO PARA LA ACCIÓN . . . . .	1
2. CONCEPTO DE OPINIÓN, COMPONENTES Y SU LÍMITE EN LA VIDA SOCIAL . . . . .	4
3. ACTITUD: SIGNIFICADO Y COMPONENTES . . . . .	9
4. UNA REPRODUCCIÓN ESTÁTICA: LA ACTITUD . . . . .	13
CAPÍTULO SEGUNDO: REPRESENTACIÓN SOCIAL SU SIGNIFICADO Y SU FUNCIÓN	
1. DE ACTITUDES Y OPINIONES AL ENFOQUE DE REPRESENTACIÓN SOCIAL . . . . .	17
2. UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE REPRESENTACIÓN SOCIAL . . . . .	21
3. DE LA OBJETIVACIÓN Y EL ANCLAJE A LA TEORÍA DEL NÚCLEO CENTRAL . . . . .	26
CAPÍTULO TERCERO: UN CONTEXTO: LUZ Y FUERZA DEL CENTRO, UN MOTIVO: LA BUROCRACIA COMO ORGANIZACIÓN SOCIAL	
1. LUZ Y FUERZA UNA BREVE HISTORIA . . . . .	33
2. UNA COYUNTURA QUE JUSTIFICA LA INVESTIGACIÓN SOBRE BUROCRACIA. . . . .	35
3. CARACTERÍSTICAS Y SIGNIFICADO DE LA BUROCRACIA . . . . .	38
4. LA BUROCRACIA COMO UNA ORGANIZACIÓN . . . . .	41

## CAPÍTULO CUARTO: METODOLOGÍA

1. DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN . . . . .	44
TEMA . . . . .	45
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA . . . . .	45
OBJETIVO GENERAL . . . . .	46
OBJETIVOS PARTICULARES . . . . .	46
HIPÓTESIS	
HIPÓTESIS DESCRIPTIVAS DE TRABAJO . . . . .	47
HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS DE DIFERENCIA . . . . .	48
VARIABLES	
TIPOS DE VARIABLES . . . . .	48
DEFINICIÓN CONCEPTUAL . . . . .	49
OPERACIONALIZACIÓN	
VARIABLES INDEPENDIENTES . . . . .	50
VARIABLES DEPENDIENTES . . . . .	50
INSTRUMENTO . . . . .	50
2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN . . . . .	53
MÉTODO	
SUJETOS . . . . .	53
MUESTRA . . . . .	54
3. PROCEDIMIENTO Y CONSIDERACIONES . . . . .	57
PRIMERA: ETAPA CLÁSICA DE OBTENCIÓN Y RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	
1. INSTRUMENTO MÚLTIPLE: DIFERENCIAL SEMÁNTICO, JERARQUIZACIÓN DE OPINIONES Y PREGUNTAS ABIERTAS . . . . .	59
CONSIDERACIONES . . . . .	62
2. INSTRUMENTO ASOCIATIVO: TARJETA DE ASOCIACIÓN - PALABRAS . . . . .	64
CONSIDERACIONES . . . . .	66
SEGUNDA: ETAPA DE ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA	
3. INSTRUMENTO SUCESIVO: CUESTIONARIO DE SEPARACIÓN POR JERARQUÍAS SUCESIVAS . . . . .	69
CONSIDERACIONES . . . . .	73
4. INSTRUMENTO CARACTERIZADOR: CUESTIONARIO DE CARACTERIZACIÓN . . . . .	74
CONSIDERACIONES . . . . .	77

## CAPÍTULO QUINTO: PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### PRIMER INSTRUMENTO: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. DIFERENCIAL SEMÁNTICO, JERARQUIZACIÓN DE OPINIONES Y PREGUNTAS ABIERTAS . . . . .	81
--------------------------------------------------------------------------------------	----

### SEGUNDO INSTRUMENTO: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. TARJETAS DE ASOCIACIÓN-PALABRAS . . . . .	88
----------------------------------------------	----

### TERCER INSTRUMENTO: CARACTERIZACIÓN POR BLOQUES

PARA FORMULAR HIPÓTESIS . . . . .	90
-----------------------------------	----

1. DE LOS COGNEMAS AL DATO INMEDIATO DEL AMBIENTE LABORAL . . . . .	94
---------------------------------------------------------------------	----

2. DE LOS COGNEMAS AL DATO INMEDIATO DE LA EXPERIENCIA DEL CONTEXTO . . . . .	103
-------------------------------------------------------------------------------	-----

### CUARTO INSTRUMENTO: ESTRUCTURA DEL PENSAMIENTO SOBRE EL TRABAJO BUROCRÁTICO

1. CUESTIONARIO DE CARACTERIZACIÓN JERÁRQUICA. . . . .	108
--------------------------------------------------------	-----

1.1 ÁRBOL MÁXIMO: GRUPO ACTIVIDAD INTERNA . . . . .	109
-----------------------------------------------------	-----

1.2 AGRUPAMIENTOS COMUNES DEL GRUPO DE ACTIVIDAD INTERNA . . . . .	113
--------------------------------------------------------------------	-----

1.3 ÁRBOL MÁXIMO GRUPO DE ACTIVIDAD EXTERNA . . . . .	117
-------------------------------------------------------	-----

1.4 AGRUPAMIENTOS COMUNES DEL GRUPO ACTIVIDAD EXTERNA . . . . .	119
-----------------------------------------------------------------	-----

### CONCLUSIONES: TEORÍA, MÉTODO Y RESULTADOS

1. OPINIÓN, ACTITUD . . . . .	122
-------------------------------	-----

2. REPRESENTACIÓN SOCIAL . . . . .	123
------------------------------------	-----

3. LUZ Y FUERZA, LA BUROCRACIA COMO UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL . . . . .	123
-----------------------------------------------------------------------	-----

4. INSTRUMENTOS . . . . .	124
---------------------------	-----

5. HIPÓTESIS . . . . .	124
------------------------	-----

ANEXOS . . . . .	126
------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA . . . . .	127
------------------------	-----

## RESUMEN

El presente estudio señala los cognemas que estructuran y le dan sentido a la frase Trabajo Burocrático en dos grupos de trabajo que realizan actividades distintas en la Empresa Luz y Fuerza del Centro. Participan 245 trabajadores de 4 diferentes Departamentos y 60 sujetos como muestra independiente. La estructura de los elementos se obtuvo de cuatro instrumentos divididos en 2 etapas, una de recolección y otra de análisis de la información; a partir de esta última se encontraron elementos similares que crean y comparten ambos grupos; observando con ello que no es la representación de la actividad laboral sino la ejecución de la misma lo que da sentido al Trabajo Burocrático. Los datos obtenidos muestran una organización social elaborada por los sujetos que erige al Núcleo para el cognema Trabajo y otro formado por la Empresa para el cognema Burocracia.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio pretende plantear la existencia de elementos cognitivos que elaboran los sujetos en la vida social y que son estructurados para construir un equivalente y dar un sentido a lo que perciben. La teoría de la Disonancia Cognitiva postula que hay una "...consistencia psicológica entre sus cogniciones, (es decir, creencias, opiniones, juicios, etc.)..." (Turner, 1994:19), a estos conceptos se les denomina elementos cognitivos.

Dicha elaboración empieza a tener sentido para los sujetos, inmersos en una sociedad, cuando la información de los elementos se emplea y remodela para explicar un suceso o fenómeno que se ha presentado directa o indirectamente. Organizar las opiniones, sentimientos, ... y creencias en relación a la cultura es lo que permite reconstruir un equivalente y dar un sentido.

El sentido que se da a un objeto da la pauta para comunicar y compartir su significado socialmente; será por ello "... que lo transmitido en el proceso de comunicación no son mensajes, sino representaciones ..." (Rime, 1986:537) lo que se transmite o comunica.

A partir del marco teórico que plantea la reconstrucción de un equivalente; se da inicio a la explicación y comprensión de dicho proceso en un ambiente laboral de una Industria Eléctrica Mexicana, con respecto a una posible Representación Social del "Trabajo Burocrático". La investigación se apoya en las teorías: Opinión, Actitudes y Representación Social, ésta última guiará la metodología a emplear.

Es menester "... comenzar por explicar el marco de referencia o el contexto a partir del cual se realiza la elección ..." (Eiser y Van der Pligt, 1984a:94) de alternativas existentes que permitan optar por un comportamiento u otro. Nuestros grupos de interés se ubican en un mismo ámbito, pero con actividades laborales diferentes; la finalidad es obtener

información diversa, de las opiniones y actitudes de los sujetos, que permita establecer un punto de partida para abordar el tema Trabajo Burocrático.

El término Burocracia creemos que tiene una connotación exclusiva para sujetos que realizan actividades al interior de un cuadro administrativo, sin embargo en este estudio apostamos que el significado del término puede ser construido a partir de lo que los sujetos perciben del medio que los rodea, es decir, de lo que experimentan en su vida cotidiana. Sabemos que el Trabajo Burocrático tiene sus orígenes en la formación de cuadros administrativos, pero aquí lo ubicamos como el producto de las interacciones que dan paso a una organización social al interior de cualquier Institución y que va en contra de lo establecido para alcanzar metas propuestas por la misma.

La transformación que se presenta en la Empresa L y F con el objetivo de alcanzar índices de productividad, situación que favorece el realizar un estudio descriptivo donde quizá podamos advertir la presencia y estructura de elementos que dan vida al Trabajo Burocrático y que en consecuencia haya actitudes que afecten dicha transformación.

La investigación es un estudio apoyado en la teoría y metodología para estudios de Representación Social, en la parte teórica se retoman las divergencias que existen en la teoría de la Opinión y Actitudes en un afán de contextualizar al lector del porqué el uso de la teoría Representación Social.

El estudio está compuesto por tres secciones, en la primera abordamos la parte teórica donde se expone la importancia de la opinión como un medio para acercarse al objeto de estudio a través de lo que el sujeto piensa de éste, información que se asocia con las actitudes. La información que posee es el producto de un vínculo entre el sujeto y el objeto; es la teoría de la Representación Social es la que busca explicar cómo se estructura este vínculo. Al final de esta sección se indican las características del contexto elegido y diferentes enfoques de algunos pensadores con respecto a la teoría de la Burocracia.

En la segunda sección presentamos la metodología empleada en donde se detalla la elaboración y aplicación de los instrumentos utilizados en las dos primeras etapas para estos estudios.

Finalmente en la tercera sección, que inicia en el capítulo quinto, se presenta la interpretación, análisis y conclusión de los resultados.



## CAPÍTULO PRIMERO

### OPINIÓN Y ACTITUD

*“La causa del relámpago”, dijo Alicia decididamente (pues se sentía bastante segura), “es el trueno. ¡No, no!”, se corrigió con toda rapidez, “quiero decir que es a la inversa”...  
Lewis Carroll.*

#### 1. OPINIÓN: SU FUNCIÓN, UN PRELUDIO PARA LA ACCIÓN

En nuestras sociedades sus miembros interactúan en la vida diaria con “el otro ” u “otros” ” o quizá con “ lo otro ”; existe contacto social donde se ofrecen puntos de vista de alguna situación particular, así, el individuo se convierte en el depositario de una experiencia de grupo.

Es decir, con la participación se comparten significados de los referentes a los que se les va asignando un lugar en la vida cotidiana en forma de símbolos que dan vida al pensamiento<sup>1</sup> constituido a raíz de nuestras experiencias y de su compartir a través de los puntos de vista que dan forma a una manera de pensar común, en algunos casos no necesita tener una comprobación, pues se da por hecho.

Cuando hablamos de sociedades, no necesariamente hacemos referencia a entidades que en su interior albergan a “ un mucho ” de sujetos; sino también a las que surgen de dos o más sujetos, como son: los amigos, los compañeros de trabajo o quizá dos extraños en un vagón de un tren, testigos de un acontecimiento que los orilla a interactuar o de aquellos triángulos amorosos y demás seres amados; que a partir de su relación crean o dan inicio a estilos particulares de comunicar y de comportamiento originados por la interacción y alguna afirmación expuesta por algún socio.

---

<sup>1</sup> El término pensamiento está empleado en el sentido que Abbagnano lo define como la “actividad productiva y su producto (lo universal o concepto)”

En el seno de dichas sociedades surgen infinidad de experiencias que se comparten para explicar los sucesos; pareciera ser que a partir de una aseveración se produce un proceso interactivo que desencadena otros puntos de vista, al interior de un contexto dado en donde se presentan posturas diversas.

Es por ello, que la opinión o el punto de vista debe ser considerado para la explicación de interacciones de orden sociocultural; en dicho orden existe un dato o cuestión al cual se le coloca una opinión, y al hecho una postura fundamentada sobre la realidad.

Conviene, entonces, recordar y reservar "... la palabra actitud para indicar lo que estamos preparados a hacer y la palabra opinión para representar lo que creemos o lo que consideramos lo que es cierto ..." (Klineberg, 1940:452).

La opinión de cada persona nos sitúa en la importancia que juega la misma durante las interacciones socioculturales, dando paso a que el ser social en su afán de comunicar o manifestar experiencias genera un arte de opinar que ayuda a conocer sus deseos. Cuando la controversia hace acto de presencia, decimos que la opinión se hace pública; al ser establecida como una demanda al interior de la sociedad para ser reorganizada y dar una explicación al objeto o suceso referido.

Esto es, afirma Stoezel (1943), lo que nos permite decir que "... las opiniones de una persona o de un grupo aparezcan como uno de los medios para alcanzar el conocimiento de los mismos ..." <sup>2</sup> en un contexto dado, sólo hay que pedir que la gente expone su punto de vista para tener un conocimiento aproximado sobre algún objeto referido.

Un estudio realizado por King y Janis sobre comunicación auto-estimulante demostró que "... los sujetos improvisan sus propios argumentos para defender una opinión y concuerdan con el punto de vista que han establecido ...", (Citado por Moscovici, 1963a:12) lo que induce a reiterar que la importancia de la opinión no radica en sólo ser el vehículo de lo

---

<sup>2</sup> "Déumitation des opinions ", Material mimeografiado.

que consideramos sobre un acontecimiento, sino como un sustento que habilita a la información y el compartir un referente social, que permite orientar a nuestro actuar; es quizá por ello que en el proceso de comunicación, como se ha mencionado, son representaciones las que se transmiten.

Si bien una opinión es elaborada, organizada y establecida como una consideración, dicha elaboración no exige una justificación razonada; pues la idea referida está incluida en la acción misma y en la experiencia social que pasa a ser como algo tan natural para el estilo de vida de una sociedad.

Su función se encuentra en que “ ... poseer un punto de vista significa, {...}, que nos orientamos hacia amplios campos de la realidad social, que estimamos conceptualmente situaciones complejas ...”; (Asch, 1952a:518-519) como las emociones, motivos y acciones, dice Asch, quienes se organizan a partir de una idea que da vida a un proceso social; dicho punto de vista, es la brújula de la acción en la vida diaria; de ahí la importancia de su función en el contexto social, donde se denomina opinión pública.

Conocer y ordenar las opiniones de una sociedad, nos conduce a explicaciones sobre ciertos comportamientos de tipo sociocultural, señala Beneyto (1969) la función de la opinión es función social por experiencia.

## 2. CONCEPTO DE OPINIÓN, SUS COMPONENTES Y SU LÍMITE EN LA VIDA SOCIAL

*La causa está oculta, pero se conoce su resultado.  
Ovidio.*

Si la función de la opinión es orientar y dirigir los procesos psicológicos a partir de una idea; entonces qué se entiende por opinión.

Desde un enfoque particular partimos con la analogía entre una opinión y una brújula, instrumento cuya función radica en dar dirección a la información con la que se cuenta a partir de una cuestión del medio social, para orientar una acción, asimismo la opinión es la existencia de "... innumerables sistemas de creencia-acción que poseen la cualidad de ser socialmente apropiados, aunque puedan ser periféricos desde el punto de vista del individuo ..." (Asch, 1952b:558). Los fenómenos de este tipo fueron denominados, por Asch, como opiniones.

El punto de vista de un sujeto acerca de una cuestión social ubica al individuo en relación con otros; en donde su opinión va dejando de ser privada, con la mínima necesidad de poseer una información más amplia; como señala Myrdal (1944) las ideas que las personas se hacen sobre lo que existe o ha existido, forman las creencias.

La postura de una opinión es como la de una creencia como tal, la naturaleza de las creencias, dice McGuire (1973), "... es en gran medida una obviedad: se asume que su verdad es tan evidente, tan cierta e irrefutable que su afirmación es puesta fuera de toda duda ..." <sup>3</sup>; decimos que es una creencia en el sentido de que la opinión se asume como una aserción; sin embargo sólo se acerca al referente, por tal motivo es de tipo difuso, lo que no sucede con la creencia propiamente dicha que ha integrado y organizado la información.

---

<sup>3</sup> "Inmunización ideológica", Material didáctico, área de psicología, UNAM.

Por otra parte la opinión es considerada como "... menos sólida que el juicio construido por la razón, aunque se le diferencie del sentimiento. Pertenece de manera muy rudimentaria a la esfera intelectual ..." (Beneyto, 1969a:18); no obstante, señala Beneyto, el sentimiento es productor de una relación de interés por un referente que guía a descubrir al mismo objeto su propia significación; por ello el sentimiento no es totalmente ajeno a la opinión; una sociedad puede comprender y percibir lo que ocurre a través de sus historias personales en donde algunas de sus emociones son heredadas e interactúan con las actuales.

"... Parece necesario decir que los sentimientos se extienden sobre todos los procesos psicológicos. Dependen de la percepción; los motivos y las emociones son sus constituyentes necesarios; también lo son el pensamiento y el aprendizaje ..." (Asch, 1952c:567). Diremos, por lo anterior, que el sentimiento es un proceso en donde la percepción eslabona motivos, emociones y aprendizajes depositados en torno a un objeto; esta afirmación nos conduce a suponer que en una opinión, posiblemente, se mezclen los sentimientos.

Hay que conocer el fondo social, propone Stoetzel, como la forma para entender a la opinión, ella "... se alza en el seno de una comunidad acompañada por la impresión de un sentimiento que une a sus miembros ..." (Citado por Beneyto, 1969b:19); en este sentido la opinión no es, estrictamente un sentimiento, ya que éste es "... una creencia emocional y relativamente moderada que posee gran aceptación {...} que no está sujeto a la controversia..." (Young, 1993a:11); es lo que diferencia al sentimiento de la opinión.

Por el contrario, continua Young, << las opiniones son en realidad creencias acerca de temas controvertidos o relacionados con la interpretación valorativa o el significado moral de ciertos hechos >>.

Abbagnano (1961) señala que la interpretación valorativa se considera como una posibilidad de elección que el sujeto otorga; lo preferible, lo deseable, lo que puede conducir a eliminar o a declarar determinaciones que toman los sujetos, siendo así una

cuestión de opinión. Su utilidad se encuentra en el *consenso* donde se le atribuye un determinado valor, positivo o negativo; por ello el valor puede formar parte de una opinión, siendo de carácter verbal y simbólico a diferencia de una actitud, la cual es una predisposición para actuar.

Paralelamente la opinión puede ser considerada, dice Myrdal (1937), como la expresión verbal de una actitud; una manera de apreciar una actitud de un sujeto consiste en interrogarlo y registrar sus respuestas; la actitud es un comportamiento que se manifiesta en una acción antes de ello, existe la posibilidad de depender de testimonios de un pensamiento deseable en donde están en juego las creencias y los significados.

Conversar o murmurar sobre algún acontecimiento, es impulsar una expresión o un punto de vista entre los interactuantes aunque no posean un conocimiento personal inmediato; los sujetos tienden a dirigir sus puntos de vista hacia una situación particular estimulante; dichas respuestas que poseen los sujetos tienen una *dirección* (elemento de la opinión); es decir, "... incluye cierta cualidad emocional o afectiva de aprobación o rechazo de algo ..." (Lane, 1967:21).

Estar a favor o en contra de algo, es sinónimo de que los sujetos no poseen un punto intermedio en sus opiniones; pareciera ser que la opinión se encuentra presente de alguna forma antes de una cuestión o posterior a ella.

Al decir que no existe un punto intermedio es en la medida misma que la opinión tiene un grado de *intensidad* ; o se está seguro o no se está seguro respecto a algunas de sus opiniones. Afirma Lane (1967), sí el sujeto tiene una opinión incongruente; es en la medida que su *compatibilidad* entre sus opiniones internas son variadas y en cuanto a la situación e intensidad es lo que refuerza a modificar o a esperar una respuesta distinta.

Sabemos que a partir de un conocimiento mínimo, en algunas situaciones, éste se dirige y tiende a darle sentido a un objetivo particular, pero no obstante existe una dependencia con

el contexto. Es el punto de vista que poseen los sujetos lo que empieza a mostrar las características del objeto en particular sin embargo, "... no todos los atributos evaluables de un objeto serán relevantes en todas las comparaciones, o relevantes en todos los contextos ..." (Eiser y Van der Pligt, 1984b:94); por tal motivo, poseer una opinión no es un espejo que refleje la preferencia del sujeto; lo que nos aporta es un tipo de apreciación que cambia según la actividad que realiza el sujeto o por la situación en la que se encuentre en dicho momento.

En suma una opinión posee, entre otros elementos, dirección e intensidad, sin embargo si a estos componentes no se les da la importancia adecuada sólo obtendremos una comprensión incompleta debido a que "... las creencias y expectativas de una persona constituyen las premisas para su valoración y orientación ..." (Brewster, 1947:169). Una opinión hace referencia a las reacciones de un conocimiento que tiene la persona ante un objeto, es por ello que hay que buscar el punto máximo de la intensidad.

Es decir, la opinión, escribía Alain Girard, "... es una clase de aserción, conserva un carácter aproximativo y evaluativo, y no siempre es susceptible de una justificación racional ..." (Citado por Beneyto, 1969c:21); los sujetos adquieren conocimientos a través de otras opiniones que no son, necesariamente, comprobables o sencillamente el sujeto no precisa una especialización sobre el objeto referido y cuando "... más cargada emocionalmente está la gente, cuando más le preocupe una cuestión ..." (Young, 1993b:74) los sujetos hacen referencia a una actitud, es aquí donde radica la diferencia de cuando hablamos de una opinión con respecto a una actitud.

La opinión por ser tan dispersa y por variar de un contexto en comparación a otro, aparece como un tipo de "... reacciones o evaluaciones que están organizadas de maneras sumamente diversas según las clases, las culturas..." (Moscovici, 1979:45). Dando vida a infinidad de mundos de opiniones, cada mundo contiene o está compuesto, dice el autor,

por tres dimensiones: <<la actitud, la información y el campo de la Representación social>>; hasta ahora sólo hemos hecho referencia de la dimensión intermedia.

La opinión aporta un conjunto de conocimientos de un objeto que sin duda es lo que nos permite dar comienzo a investigaciones sobre procesos socioculturales. No sólo hay que preguntar qué opinan las personas de determinado objeto, sino hay que hacer énfasis del por qué piensan así.

Si únicamente nos limitamos a preguntar a los sujetos su opinión acerca de una cuestión, podemos afirmar que dicha información no está estructurada en su totalidad, ya que bajo la condición del contexto existe variabilidad en las apreciaciones de los mismos. La opinión sólo nos informa de los conocimientos que aportan los individuos para construir un posible concepto que genere una tendencia marcada ante situaciones reales, a través de una actitud.

Digamos que por ello "... la opinión es una agrupación momentánea y más o menos lógica de juicios ..." (Tarde, 1904: 82), que anteceden a una conducta.



### 3. ACTITUD: SIGNIFICADO Y COMPONENTES

*La contemplación es un lujo;  
la acción una necesidad .  
Thomas Carlyle .*

La opinión actúa como una brújula para los sujetos, dirige sus puntos de vista hacia el objeto de interés aportando información para preparar posiciones a favor o en contra sobre una cuestión representada en un plano de lo social por grupos de interés, es decir, la opinión es el nutriente para la acción ante situaciones reales; es quizá por tal razón que la opinión sea considerada como la verbalización de una actitud, de ahí que las respuestas que emitan los sujetos dependen de cómo las experiencias son codificadas y representadas simbólicamente.

Si decimos que una opinión es la verbalización de una actitud estamos dando por hecho que hacemos mención a un sin fin de experiencias vividas que constituyen a un sentido común el cual ayuda a orientar al sujeto ante ciertas situaciones; se dice que "... la simpatía que se siente por una persona conduce a la aceptación del punto de vista que ésta defiende ..." (Montmollin, 1984:128).

Vale preguntar sí la opinión es la verbalización de una actitud, entonces qué se entiende por actitud y qué estructura posee; para poder conocer su funcionalidad en la sociedad.

Existe infinidad de definiciones sobre el concepto de actitud, Allport en 1935 mencionaba una proliferación de definiciones, debido a que a través de numerosos estudios, pretendían predecir la conducta humana.

En esta investigación, sólo se mencionarán algunas definiciones sobre la actitud:

para Asch (1952) la actitud es una << disposición duradera formada por la experiencia anterior >>; hablar de disposición es hablar de una posibilidad de tener información

persistente que se ha organizado y al utilizarse produce efectos sobre una actividad que se encuentra relacionada con un valor social, donde se otorga un significado al deseo y una utilidad por consenso, "... cabe afirmar que los valores constituyen el componente nuclear de una constelación actitudinal que orienta la conducta ..." (Hollander, 1967:126).

En dicho enfoque giestaltista afirman que el comportamiento del hombre está influido por el campo total del cual forma parte, aquí la experiencia se organiza de manera que sea coherente y significativa; la estructura permite entrar en la relación social.

Quizá el aspecto más notable de una actitud sea su carácter valorativo, pero no hay que descartar que la existencia de una actitud, dice Proshansky y Seidenberg (1965), se deduce << del comportamiento de un individuo basándose en cómo actúa ante el objeto o en lo que se dice sobre él de la actitud >>.

El interés por explicar la conducta humana llevó a algunos teóricos, como Marín, que el conocer lo que le agrada o desagrada a la gente; es formar "...constructos que nos permiten explicar y predecir la conducta ..." (Marín, 1979a: 237); en la medida misma en que conocemos como está formado el constructo y aceptamos que no es independiente, dicha relación puede, no solamente, predecir la conducta, sino también modificarla.

La conducta lleva actos evidentes, estos no son originados por una causa y un efecto simplemente, lleva consigo una relación que no es tangible y que tiene enlace con otra actitud. LaPiere (1934) en un estudio realizado sobre el prejuicio racial, encontró la existencia de factores situacionales que influían; dichos agentes eran la presencia de otras actitudes y sus elementos que los componen afectaban al estudio. Esto define a la actitud como "...el conjunto de creencias, sentimientos y tendencias de un individuo que dan lugar a un determinado comportamiento ...". (Munné, 1980a:30)

La presencia de tres componentes se hace notar en dicho concepto y ellos son: el cognitivo, afectivo y conductual; la cualidad afectiva es la característica más resaltante en

la actitud; ya que "... siempre son referentes, es decir, siempre se refieren a sentimientos acerca o hacia algún objeto ..." (Perlman y Cozby, 1983a:74); reconociendo al sentimiento como un elemento predominante.

En resumen, la actitud es:

- “1. Un conjunto organizado de convicciones o creencias.
2. Que predispone favorable o desfavorablemente.
3. A actuar respecto a un objeto social ..." (Rodríguez, 1989:206).

Tanto Munné como Rodríguez, hacen referencia a tres componentes interrelacionados con la personalidad y experiencia de los sujetos.

De la experiencia obtenemos un conocimiento que evaluamos y mientras se incrementa y se asocia a un objeto, el sentimiento tiende a ser más fuerte lo cual influye en la conducta. Discernimos por evaluación la manera de despertar y movilizar el recuerdo de las experiencias vividas, a dicha acción se le denomina actitud.

Las actitudes se enfocan, en palabras de Bem (1970), << a objetos, situaciones o ideas abstractas >> con la finalidad de predecir la conducta a partir de la evaluación que se le asocia al objeto actitudinal.

En la asociación influyen los componentes de una actitud (en teoría se espera que funcionen con la misma intensidad) y procesos diferentes como son: la percepción, emoción y motivación conceptos que se relacionan con la actitud, los cuales generan patrones para la personalidad, pero aquí sólo hablaremos de los componentes.

En rigor, la actitud no es directamente observable, señala Ajzen (1989) <<debido a que es una variable latente que se infiere por ciertas respuestas y al final refleja una evaluación global positiva o negativa hacia el objeto de la actitud >>.

Para comprender la actitud es necesario conocer los tres componentes que la conforman:

El componente cognoscitivo se encuentra formado por las "... creencias, valores y estereotipos acerca de un objeto ..." (Munné, 1980b:30); si se cuenta con un conocimiento extenso sobre cada una de las características del mismo y a través de éstas evaluamos, estamos presentes ante un proceso cognitivo; dichos distintivos facilitan la percepción. La cual puede ser deformada por la existencia de estereotipos o atributos que se asocian a un objeto, concretados en una serie de opiniones.

El componente afectivo, señala Munné (1980), refiere a los sentimientos y emociones que acompañan a las actitudes; un sentimiento es un conocimiento adquirido por la experiencia si éste tiene gran intensidad, independientemente si sus particularidades son positivas o negativas y la evaluación se presenta aquí, hablamos de un proceso afectivo que se ha formado "... por los contactos que hayan ido ocurriendo entre las categorías y las circunstancias placenteras o desagradables ..." (Marín, 1979b:244). Por otra parte, para dicho autor, el componente conductual o tendencial << son conductas que lleva a cabo un individuo en presencia de un estímulo >> que ha sido categorizado y evaluado favorable o desfavorablemente, originando una tendencia o predisposición para actuar.

En resumen, las actitudes son las preferencias o aversiones de las personas y cuando conocemos la estructura de los dos primeros componentes (cognitivo y afectivo) podemos predecir la acción que realizarán los sujetos apoyados en su evaluaciones en combinación con alguno de los componentes, formando una intención conductual en dirección de un objeto.

La teoría de la Acción Razonada señala que el sujeto utiliza la información de la que dispone y lleva a cabo una evaluación, a causa de la "... dependencia existente entre la actitud y el contenido de la información ..." (Lindzey & Aronson, 1983:247).

## 4. UNA REPRODUCCIÓN ESTÁTICA: LA ACTITUD

*La teoría es asesinada tarde o temprano  
por la experiencia.  
Albert Einstein.*

Los componentes de la actitud son similares para autores como: Marín (1979), Munné (1980) y Perlman y Cozby (1983); ellos concuerdan en que la actitud se conforma por las dimensiones: cognitiva, afectiva y tendencial. Rosenberg y Hovland (1960) propusieron un modelo jerárquico en donde a los componentes se les denominaba subconjuntos y a la actitud en sí conjunto principal que engloba a los subconjuntos, en donde debería haber una interrelación.

Sin embargo existen investigaciones en relación a los componentes de una actitud donde las respuestas evaluativas no son excelentes predictores del comportamiento; una cosa es externar una opinión y otra realizar un comportamiento ante una situación real.

La investigación realizada por LaPiere en 1934 sobre prejuicio racial demostró que los sujetos opinaban diferente frente a una acción real; Fishbein y Ajzen (1975) observaron que existía una baja relación entre los componentes con respecto a la raza oriental, por ello la actitud era débil.

Petigrew (1979) concluyó que la investigación sobre prejuicio racial indica con frecuencia que la gente comete errores de atribución. De ahí que las respuestas que emiten los sujetos van determinadas por procesos selectivos de la percepción física, en tal sentido lo que "... constituye un atributo distintivo de un objeto actitudinal depende de la manera en que el objeto es codificado y representado simbólicamente ..." (Eiser y Van der Pligt, 1984c:98). En otras palabras, continúan diciendo, hay personas con distintas actitudes que responden con el mismo atributo, pero pueden tener distinta representación. Es ahí donde hay que aprender más sobre actitudes, estudiando dichas representaciones las cuales

están en función de las experiencias personales o situaciones selectivas que se comparten o incorporan dentro de un contexto social y no sólo a través de un atributo establecido.

Por tal razón no es suficiente mostrar la consistencia del contenido de los componentes, por el hecho de decir estoy a favor o en contra se debe proceder con la idea de que la aceptación o el rechazo "... exhibe distintas características estructurales que pueden ser producidas por el objeto mismo ..." (Moscovici, 1963b:8) y afirma << los sujetos con actitud desfavorable, es más consistente, más cerrada y más estructurada y una actitud favorable es menos indefinida>>.

Pues cada una tiene una manera diferente de ser, como señala Rosenberg (Citado por Moscovici, 1963), si uno de los componentes es modificado, la totalidad tiende a ser reorganizada; si el componente emocional es alterado, el cognitivo con relación al objeto es modificado. Lo que sucede comenta Moscovici (1963) es que las mismas estructuras lógicas su participación motivacional va en razón de la variación de la cantidad de información.

El modelo sociocognitivo explica que una actitud se encuentra representada en la memoria por una etiqueta del objeto a partir de un proceso de categorización y posteriormente una identificación del objeto con el cual se accede a los componentes evaluativos. Aun cuando la gente debiera realizar el mismo proceso de categorización, en teoría no es así, sucede que la etiquetación es altamente variable y aunque esto obstruya la predicción de la conducta para la gente puede tener un valor altamente funcional.

"... La actitud es mejor predictor cuando la etiqueta del objeto se mantiene consistentemente a través del tiempo y de la situación ..." (Greenwald, 1989:6) cuando se categoriza. Es decir la función cognitiva de la actitud se traduce en direccionalidad; proceso que surge, señala Moscovici (1962) a partir de hacer reaccionar al sujeto de una manera

especifica lo cual precisa una discriminación de la información que orientará al comportamiento.

Sin embargo antes de orientar o anticipar una acción el individuo debe seleccionar y reacomodar la información que le da sentido a lo referido en función de una acción real o ante una nueva experiencia; es en dicho umbral donde se considera o explica el porqué un sujeto actúa en determinada manera y no de otra a raíz de la remodelación de los elementos cognitivos, y que en función de algún estímulo la actitud sea el motor de la información condensada de una representación de nuestras experiencias.

Es por ello que la actitud la consideramos como el mecanismo por el cual el sujeto orienta su conducta simplemente y esto es posible en la medida que los componentes de la actitud se encuentran en equilibrio y participando en el proceso de interacción; pues existe una consistencia en la información.

Quizá es lo que permite establecer a la actitud como una regulación del comportamiento, Allport (1954) señalaba que era necesario resaltar la relación en la actitud con respecto al estímulo; ya que, el no hacerlo simplemente referíamos a un comportamiento específico.

Para comprender el comportamiento del sujeto debemos conocer la estructura de la información y no hacer solo una predicción específica del mismo; es necesario entonces hacer hincapié en los elementos que conforman la información de la actitud como son las opiniones, las conductas de los otros, los sentimientos y lo que permea al ambiente en el que se encuentra el sujeto.

La Teoría de la Disonancia Cognitiva hace referencia a lo " cognoscitivo " lo cual significa que la "... teoría se ocupa de las relaciones entre los elementos de información ..." (Festinger,; 1957:469); es en dichos elementos en donde se debe centrar nuestra atención sin embargo, no únicamente desde esta perspectiva; pues buscamos además de la

relación entre la información, cómo el sujeto la remodela, la utiliza y transforma en beneficio propio.

Ya que los conceptos de opinión, actitud e imagen no explican dicho proceso sobre los datos que integran, pues no reparan en el vínculo e interacción con la información en relación con los sujetos. Hay un dato colocado a una información, es utilizada y por ello se "... considera a los grupos en forma estática, no por lo que crean y comunican, sino porque utilizan y seleccionan una información que circula en la sociedad ..." (Moscovici, 1961:33); se considera que es lo que permite tener una predicción del comportamiento y conocer sus actitudes de los sujetos ante ciertos estímulos.

Hay que buscar la vinculación e interacción de la información que realiza el sujeto con respecto al objeto referido lo cual permite que se comparta en un contexto dado; dicha serie de explicaciones es lo que la teoría de la Representación Social proporciona a través de la teoría del Núcleo Central en donde se organiza y estructura la información como un conocimiento sociocognitivo el cual compartimos.



## CAPÍTULO SEGUNDO

### REPRESENTACIÓN SOCIAL: SIGNIFICADO Y FUNCIÓN

*Vivimos en un entorno social que esta en evolución constante. Gran parte de lo que nos ocurre se halla relacionado con las actividades de grupos a los que pertenecemos o no pertenecemos, y las cambiantes relaciones entre grupos estos grupos exigen continuos reajustes de nuestro modo de entender...*  
Tajfel, H.

#### 1. DE ACTITUDES Y OPINIONES AL ENFOQUE DE REPRESENTACIÓN SOCIAL

En un poblado del Estado de Chiapas un grupo armado hizo acto de presencia, posteriormente en la plaza principal desde un balcón apareció un sujeto con el rostro cubierto por un pasa montañas, comenzó a informar del porqué de los hechos ocurridos hasta esos momentos y quienes eran.

Las personas que estaban ahí presenciaron un mismo acontecimiento y probablemente sus versiones y acciones serán distintas.

Diremos entonces que no ha sido una realidad privilegiada para cada uno de los presentes. Es el poder de la percepción que entra en juego de manera condicionada por el contexto social al cual uno pertenece; Eiser (1984) señala que no todos los atributos evaluables del objeto son de importancia en todos los contextos .

Tanto los originarios del lugar como extranjeros, que se hallaban en ese momento, experimentaron el suceso "... en grados diferentes de proximidad y alejamiento, tanto espacial como temporal ..." ; (Berger y Luckman, 1968a:40) sustentando, en su obra La Construcción social de la realidad, que lo próximo; es lo cercano, lo que se manipula y experimenta con el cuerpo; lo lejano es el mundo intersubjetivo comparado con los otros, es

la << construcción social de la realidad >> en donde se producen significados de la experiencia vivida; productos de un pensamiento constituido en donde a su vez los sujetos han intervenido en su elaboración siendo al mismo tiempo un pensamiento constituyente, en tal motivo lejos de hacer una construcción de la realidad, los sujetos la reconstruyen; concluyen Berger y Luckman.

Reconstruir es utilizar una herencia social donde existen experiencias, opiniones, {...} y creencias que forman un conocimiento; el cual es remodelado en beneficio de comprender los aconteceres del medio social.

Ya Mead con su teoría de la mente basada en los gestos sociales (elaborados y compartidos) inquirió que si estos son entendidos conllevan a comprender la actividad mental de los sujetos quienes les dan significados; es decir, se construye un símbolo significante a partir de “ ... la conciencia del individuo, según Mead, depende, pues, de asumir la actitud del otro hacia sus propios gestos ... ” (Citado por Schellenberg, 1988:55).

De acuerdo con Schellenberg un símbolo significante que surge en dicho proceso; no se debe reparar en lo asumido para comprender los significados que aluden; es necesario encontrar el mecanismo que explique la constitución y organización del símbolo que hacen de él, una funcionalidad y no señalar únicamente que al asumir un gesto que evoca una actitud equivale a afirmar la actividad mental del sujeto social .

La actitud como se ha descrito anteriormente es una disponibilidad que manifiesta el sujeto por estar en acuerdo o desacuerdo con relación a un objeto actitudinal; la actitud simplemente orienta nuestras evaluaciones y demuestra un comportamiento específico; como señala Moscovici (1961) hay una organización subyacente al contenido y que finalmente sólo aporta una orientación global con relación al objeto representado.

En tal caso los sujetos orientan sus conductas hacia un objeto actitudinal utilizando la información disponible; por tal motivo la actitud se considera como un sistema de

componentes que suministran un carácter dinámico a la información del objeto referido; es menester comprender el mecanismo que estructura, y constituye la información que da sentido al objeto a partir de las significaciones que producen los propios sujetos quienes desarrollan una conducta o una práctica.

No toda práctica queda en una actitud que pueda disponer de una experiencia particular o que se presente a raíz de un estímulo; hay prácticas que son un producto que se "... caracterizan por ser elaboradas mediante el discurso y la comunicación que permiten una distribución colectiva del conocimiento ..." (Wagner y Elejabarrieta, 1994a:829); y ellas son las representaciones sociales donde una práctica inmersa desde esta perspectiva tiene el aspecto particular de explicar el proceso por el cual se elabora su estructura que las conforma; es por ello, que la Representación Social es un proceso sociocognitivo marcado por la dinámica social del contexto en donde existe una actividad cognitiva y de discurso concluyen Wagner y Elejabarrieta.

Para la teoría de la Atribución la Representación Social "... se centra en el proceso que transforma los conocimientos especializados en sentido común pudiendo así aplicarse a la reflexión cotidiana ..." (Hewstone, 1989:227); pues las atribuciones se hacen, continua el autor, por una información ampliamente difundida.

A partir de tener nuestros propios puntos de vista dirigidos hacia una idea, éstos se organizan de modo que generan una tendencia a actuar, pareciera ser una cuestión de estímulo-respuesta únicamente (para la teoría de las Actitudes); sin embargo impera una relación e interacción entre los sujetos y es lo que no permite sólo reparar en utilizar la información establecida.

La teoría de la Representación Social busca explicar la producción de comportamientos a partir de relaciones con el medio social, afirma Moscovici (1961) aquellos comportamientos

se modifican, es decir, hay una conjugación entre sí, para elaborar un conocimiento y no sólo como una vía para determinar una conducta específica.

## 2. UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE REPRESENTACIÓN SOCIAL

*No es el pasado lo que forma nuestro presente,  
sino el presente lo que da significado a nuestro pasado.  
Alan Watt.*

A partir de un experimento realizado por J. C. Abric (1971) sobre tipos de tarea a desarrollar demostró que el rendimiento de un grupo observado era mayor cuando su representación tenía una lógica con el acto a realizar y viceversa, es decir, los sujetos se organizan dependiendo de su representación.

Es posible, en la medida misma, que la información de las experiencias se condensan en un conjunto de significados que se han categorizado para clasificar las circunstancias en que somos participantes; con ello formamos un conocimiento práctico orientado a la comprensión, comunicación y dominio del entorno, compartir dicho conocimiento, es hacer un acto de Representación. Acto de restitución de acontecimientos y objetos materiales en forma simbólica; es por ello que el representar advierte Jodelet (1984) emparenta con el símbolo o el signo que remite a algo o alguien generando un proceso en el que existe una relación entre el sujeto y el contenido del concepto; es en dicho contenido en el que se encuentran las opiniones y actitudes que son englobadas en el campo de la Representación Social.

El término Representación social es una herencia de la sociología que es retomada en los años 60's por Moscovici, quien pretendía analizar el sentido común, herramienta de las conductas humanas para con la sociedad.

El sentido común es construido por las formas de pensar y el lenguaje que utilizan los integrantes de un contexto social para Moscovici (1963) el sentido común es una

<<elaboración de un objeto social por la comunidad con el propósito de obrar y comunicarse >>.

El mismo Heider (1958) señalaba que para comprender la conducta humana debía entenderse al sentido común, éste es quien la guía a partir de conocimientos inducidos por el lenguaje cotidiano referido a las relaciones interpersonales.

El sentido común o la psicología ingenua (denominada así por Heider) refiere a que las "... personas conocen su ambiente y los acontecimientos que en él se producen (el espacio vital); llegan a ese conocimiento mediante la percepción y otros procesos; reciben influencias de su ambiente personal e impersonal; causan cambios en el ambiente... " (Citado por Deutsch y Krauss, 1992:7-38).

Dewey (1950) designó el sentido común como un "... sistema práctico formado por las tradiciones, ocupaciones, intereses establecidos por el grupo; en donde los sentidos que los componen son conllevados por el lenguaje directo que sirve de comunicación entre los miembros del grupo ..." (Citado por Abbagnano, 1961b:1040).

Tanto Dewey (1950), Heider (1958) y Moscovici (1963) remarcan la importancia del sentido común por la producción de conocimientos a partir de las experiencias compartidas por el lenguaje; el sentido común va dando cuenta a una forma de organización psicológica que nos ayuda a movernos en la vida social. Es en dicha producción que a través del lenguaje categorizamos lo que nos permite clasificar situaciones percibidas en un contexto concreto por el individuo que despliega su posición con relación a la situación en la que está inmerso y es aquí donde entra lo social como una propiedad "... que se imprime en determinados objetos con base en la naturaleza de la relación que se establece con ellos y es precisamente la naturaleza de esa relación la que es definitoria de lo social ..." (Ibáñez, 1994:183).

En lo social, el sentido común se impregna de un bagaje cultural y en la forma en que es aprehendido, es donde interviene lo psicológico; situarnos en el proceso donde inserta lo social con lo psicológico es hablar de la teoría de la Representación Social, definida como una forma de "... conocimiento específico, el saber del sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. En sentido más amplio, designa una forma de pensamiento social.

Las representaciones sociales constituyen modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal ..." (Jodelet, 1984:474).

Y en efecto cuando Jodelet define al concepto de Representación Social está haciendo referencia a que existe una forma de organización psicológica que no sólo va a reproducir lo que se quiere representar; sino que a su vez denota una construcción que hace el sujeto existiendo una parte creativa y otra parte autónoma concerniente al objeto; es decir, tanto en la parte simbólica como en la cognitiva existe una actividad de construcción y de reconstrucción debido a un pensamiento constituido a raíz de contenidos de las propias condiciones de producción del lugar en que se han formado; son productos que intervienen en la vida social como lo señala Ibáñez (1994) y, continúa, en tanto pensamiento constituyente porque interviene en su propia elaboración; en tal caso resumimos que no es un reflejo de la realidad, no es un espejo que da una imagen simplemente; sino que se intenta representar una figura a la cual tendrá un sentido, es por ello que la Representación Social considera a los objetos sociales producto de una reconstrucción de la realidad.

Esto es posible en la medida misma que el sujeto y el objeto no son extraños para un mismo contexto, señala Moscovici (1961), por un lado el objeto tiene una manera activa de ser la cual permite conocerlo y, por otro lado, el sujeto por su forma de pensar y por su lenguaje transforma su circulación del objeto en una representación social.

Pues algunos de nuestros conocimientos cotidianos se formulan a través de contenidos cognitivos, afectivos y simbólicos que son para el sujeto tanto en su vida individual como grupal significativos y es el concepto de Representación Social quien engloba dicho conocimiento, lo que nos permite definirla como un "... proceso de elaboración preceptiva y mental de la realidad que transforma los objetos sociales (personas, contexto, situaciones) en categorías simbólicas (valores, creencias, ideologías) y les confiere un estatus cognitivo que permite captar los aspectos de la vida ordinaria mediante un reenmarque de nuestras propias conductas en el interior de las interacciones sociales ..." (Fischer, 1990a:115-116). Su importancia radica en estructurar las características del objeto y fijar un significado, son el producto de un conocimiento colectivo que se comparte.

En resumen el concepto de Representación Social, desde los 60's hasta la actualidad, tiene la finalidad de comprender los productos elaborados por un grupo en un contexto dado; dichos productos no los considera estáticos o descriptivos de cierto modo como la opinión, sin embargo ésta nos permite tener un marco de trabajo denominado mentalidad <sup>4</sup> en el que se genera un objeto social compartido.

Para la década de los 90's Abric (1994) señala que la Representación Social << es un procedimiento sociocognitivo, pues es el producto y proceso de una actividad mental en virtud que el individuo o grupo reconstituye su realidad y le atribuye una significación >>. Es decir, la representación permite dar a una figura un sentido y a todo sentido una figura, como lo ha señalado Moscovici en 1961, en donde:

$$\text{REPRESENTACIÓN} = \frac{\text{FIGURA}}{\text{SIGNIFICADO}}$$

---

<sup>4</sup> Mentalidad en el sentido de proveer un marco de trabajo consistente para la investigación de opiniones, sugiere Moscovici, Publicado en "Annual Review of Psychology, 1963".



La teoría de la Representación social busca la configuración, relación y el mecanismo por el cual se organiza no sólo lo simbólico sino también lo cognitivo y afectivo, concentrados como un conocimiento que sirve de instrumento para que el sujeto explique y comunique los sucesos de su vida en el entorno social del cual forma parte.

De alguna manera al elaborar un conocimiento social los individuos lo constituyen por procesos cognitivos estos reorganizan la información en un sistema social dado; proceso compuesto por aspectos sociales y cognitivos "...lo cognitivo está activado por el contexto social, un sistema social genera una doble lógica en donde la Representación social es sociocognitiva, porque el socio (irracional) son reglas y cognitivo (racional) son valores ... " (Abric, 1995a:10), que permiten la funcionalidad de la representación.

### 3. DE LA OBJETIVACIÓN Y EL ANCLAJE A LA TEORÍA DEL NÚCLEO CENTRAL

*“El sentido común no es cuestión de afirmaciones inexplicables o arbitrarias, la noción causal que aplica, aunque flexible y compleja, está regida por principios constatables . . . “*  
(Hart & Honoré)

En los párrafos anteriores ponemos en claro a la opinión como un marco de trabajo y la actitud como un motor que da una dinámica a la información elaborada por los sujetos; ahora buscamos con la Teoría de la Representación Social como un objeto social elaborado sociocognitivamente es instalado al sentido común; proceso que ha sido abordado por el enfoque de otras disciplinas como lo son: la visión sociológica, la psicosocial y desde la perspectiva de la psicología genética.

Si partimos con la idea de que el pensamiento es originado por la acción misma, desde el enfoque de la psicología genética con Piaget (1967); con ello señalamos que el aprendizaje es concebido como una función del desarrollo biológico y de los procesos de la experiencia y a pesar de que el mismo autor remarca la esencia del desarrollo cognoscitivo en el elemento biológico no dudamos que exista una influencia social en dicho proceso y por tal no es una cuestión interna exclusivamente sino también externa y diremos por qué.

La conducta cognoscitiva, postulada por Piaget, es la combinación de cuatro aspectos: 1) Maduración, 2) Experiencia, 3) Transmisión Social y 4) Equilibrio (adaptación cognoscitiva); únicamente describiremos esta última, pues es aquí en dicha adaptación en donde existe un “... esfuerzo cognoscitivo del organismo, - la persona pensante para hallar un equilibrio entre él mismo y su ambiente ...” (Citado por Maier, 1965a:102), proceso en el cual se interrelacionan la asimilación y acomodación para poder explicar lo que sucede a su alrededor del sujeto.

Entendemos por asimilación el uso del medio exterior a partir de la concepción hecha por el sujeto quien la adapta a sí mismo; es decir, se experimenta el hecho en la medida de cómo

puede ser integrado y en la medida en que la acomodación se presenta por la influencia del ambiente real. "... Adaptarse es concebir e incorporar la experiencia ambiental como ésta es realmente ..." (Maier, 1965b: 108).

Dicho modelo de corte evolucionista, establece que las estructuras anteriores se ajustan (asimilan) a nuevas funciones y las reasigna (acomodación) a las antiguas funciones esto nos permite decir que existe una reconstrucción en la interacción del sujeto-objeto habiendo una modificación entre sí constantemente. En tal sentido el sujeto no es un organismo que se organiza y funciona a partir de un orden biológico-psicológico simplemente, sino además entra en juego lo social por la influencia del ambiente, la actividad es también simbólica y cognitiva; resume Jodelet (1984).

Los sociólogos Berger y Luckmann (1967) precisan, existe una socialización a la que está predispuesto el sujeto, quien encuentra formas simbólicas ya establecidas e intenta apropiarse de ellas; porque aunque el hombre está constituido biológicamente no escapa de la relación con su ambiente natural siendo de orden cultural y social específicamente y afirman "... la existencia humana se desarrolla empíricamente en un contexto de orden, dirección y estabilidad ..." (Berger y Luckman, 1968b:72); en la cual existe un orden social dado que es transformable continuamente.

Si entendemos al orden social como un producto humano y constante, como lo señalan los autores; realizado por una continua externalización por parte de los sujetos, es decir, hay una constante participación con lo de afuera, con lo que percibido; el sujeto con la externalización participa en su realidad transformándola y confiriendo un sentido para sí mismo; por ello el objetivizar no es otra cosa más que asignar un significado propio a las cosas que acontecen a su alrededor; proceso basado en una fase denominada internalización, es decir, asumir el mundo en el que viven los otros y por tanto comprender el mundo en que vive y volverlo suyo.

Ante el proceso referido explican los sociólogos Berger y Luckmann cómo el sujeto participa y apropia las experiencias para crear un conocimiento a raíz de una externalización, objetivación e internalización.

Desde un enfoque psicosocial y a manera complementaria en lo expuesto por la sociología del conocimiento de Berger y Luckmann; Moscovici (1961) señala el objetivar es incorporar a nuestro mundo un objeto, a partir de un sentido que se le ha dado o interpretado a una figura; años después, en 1976 agrega, en forma estructural: << objetivizar es reabsorber un exceso de significados materializándolos >> resultado de una selección de la información del contexto social, que realiza la producción a partir de puntos de vista que dan una aproximación a lo que hemos objetivizado con gran intensidad, a ello denominamos realizar una descontextualización, comenta Jodelet (1984), en función de la información seleccionada en una cultura, es separar la información de la fuente original. Así por ejemplo, al internalizar o asumir el mundo que me rodea, es tomar la información de un orden social dado y que a realizado su génesis; aquí se encuentra asociado el objeto seleccionado quien puede ser separado de su fuente en primer instante; ahora existe una imagen estructurada, denominada por Moscovici como Núcleo Figurativo en 1976 y 1981 (Citado por Wagner y Elejabarrieta, 1994).

En una segunda fase al presentar un esquema figurativo. Aquí la información seleccionada, de un objeto específico, es manejable y accesible; esta información es el núcleo mismo de la representación, como indica Fischer (1990), es una transformación de una imagen, dicha estructura imaginaria es la reproducción << de una estructura conceptual >> señalan Wagner y Elejabarrieta (1994) que posee una forma gráfica y coherente de la idea representada de una imagen, menciona Moscovici (1984), pues ésta condensa los elementos de la información resultando ser parte de nuestra vida ordinaria.

Cuando la inserción esta presente en nuestra forma de vida, lo que ha sucedido es una naturalización del esquema figurativo, como última etapa del proceso, convirtiendo la figura

en una realidad del sentido común; de ahí la importancia de los elementos que estructuran la significación del objeto.

Después de haber constituido formalmente un conocimiento se busca su ingreso al pensamiento ya establecido para tener una utilidad o funcionalidad (proceso denominado anclaje). En este proceso, describen Wagner y Elejabarrieta (1994), existen elementos simbólicos e imaginarios, pues la objetivación por medio del anclaje transforma al objeto de extraño a familiar; dicha transformación crea problemas, ya que significa ingresarlo a una red de categorías y significaciones. La función del anclaje, en tal caso, es clasificar y nombrar, ordenando de esta manera lo que antes era extraño para ingresarlo a nuestro entorno. Y continúan, la cuestión de la objetivación tiende a ser estructurada por el sujeto debido a la capacidad que posee para organizar su experiencia con los objetos, en un espacio y en el tiempo; quienes se encuentran en interacción con el ambiente social. La propia experiencia se preserva por medio de una transformación de la experiencia materializándola en un concepto.

Abric (1995) apunta que la función del anclaje es la de asignar un sentido a nuestro objeto referido debida a sus elementos periféricos que son capaces de soportar las incongruencias psicológicas generadas por el entorno social en el que se establecen las innovaciones y se integran al pensamiento.

El anclaje funciona como una "... instrumentación del saber confiriéndole un valor funcional para la interpretación y la gestión del medio ambiente. Se sitúa entonces en continuidad con la objetivación ..." (Jodelet, 1989:32), conformada por tres tipos de articulación con la representación: función cognitiva que integra una novedad, una interpretación de la realidad y la de orientar conductas y las relaciones sociales.

Como se ha presentado, anteriormente, la función cognitiva encuentra información semejante a la ya conocida en la que lo extraño se hace familiar integrándose a un pensamiento existente. "... Esta noción de integración permite comprender como se lleva a

cabo la relación entre un tipo de representación preexistente y la novedad con la que puede verse enfrentado...” (Fischer, 1990b:122). Referente al sistema de interpretación existe un repertorio cuya función es ser un instrumento que permita comunicar <<en el mismo lenguaje>> Jodelet (1984) y con ello decimos que una representación tiene un valor de uso social como regulador de la relación social.

Como han dejado entrever Wagner y Elejabarrieta (1994) la orientación de las conductas y las relaciones sociales es posible gracias a una red de significaciones con la cual funciona la representación de un objeto, compuesto por diversos elementos que reflejan el producto elaborado por los sujetos quienes lo instauran en su cultura en forma de un pensamiento social que orienta a los comportamientos.

En todo caso la función de la objetivación y el anclaje es la de formar procesos “... básicos en la generación y el funcionamiento de las representaciones sociales ...” (Wagner y Elejabarrieta, 1994b:836), debido a que poseen una estructura compuesta originada por la transformación de la realidad en un objeto mental a partir de una selección de información que es remodelada.

La información remodelada es el contenido de una representación que tiene un carácter cognitivo, como lo han señalado Moscovici (1961), Codol (1969), Jodelet (1984), Abric (1995) y Rouquette (1995), en la que existe un conjunto de información al interior de un contenido figurativo donde a toda figura le corresponde un sentido y a todo sentido le corresponde una figura de carácter simbólico que aparece como una representación de un objeto ausente y que adquiere una significación.

A partir de los 70's se intensifican los estudios sobre la estructura de la Representación social con Abric (1971), Flament (1971), Abric (1989) y Doise (1990), quienes proponen la hipótesis de que el comportamiento “... de los sujetos o de los grupos no está determinado por las características objetivas de la situación, sino por la representación de esta situación ...” en un contexto dado (Citado en Wagner y Elejabarrieta, 1994c:836); lo que ilustra, la

existencia de una representación estructurada por un sistema cognitivo integrado por valores que dependen de los sujetos que la producen, dicha representación es de corte social por la presencia de la relación de un "...conjunto de informaciones, creencias, opiniones, y actitudes a propósito de un objeto dado, este conjunto de elementos está organizado y estructurado ..." (Abric, 1994:21). Dicha estructura, aclaramos que, no es algo distinto a la propuesta de Moscovici (1961) sobre la objetivación y el anclaje, ahora partimos de que los elementos que componen la estructura se encuentran jerarquizados y mantienen una relación entre ellos. "... En este sentido Abric (1984,1989 y 1993) sugiere que toda representación está organizada alrededor de un núcleo y de unos elementos periféricos ..." (Citado por Wagner y Elejabarrieta, 1994d:837); y es a dicho núcleo al que se le denomina generador de la representación.

El Núcleo está compuesto por elementos que le dan una significación al objeto debido a una agrupación que tiende a una organización centralizada, una remembranza sobre los trabajos al respecto, son las aportaciones de Heider (1927) sobre atribución y equilibrio aunado al análisis de la psicología ingenua; Asch (1946) con los trabajos de formación de impresiones desde un enfoque guesaltico y Moscovici (1961) con la teoría de la Representación social; quienes a través de sus fundamentos exponen la objetivación contiene un núcleo figurativo el cual selecciona y clasifica a los elementos más significativos.

La significación proviene entonces, comenta Abric (1995), de una función generadora que transforma la significación de otros elementos que la constituyen y determinan una relación entre ellos lo cual permite dar un sentido, a partir de un valor y una función organizadora dando una estabilidad al objeto; es por ello que al Núcleo es considerado como el generador de la Representación, puesto que ahí se encuentran los elementos más significativos y los que operacionalizan la comprensión de un suceso; en este sentido el núcleo tiene un carácter normativo permeado por una dimensión socioafectiva que hace

referencia a la presencia de una actitud fuertemente marcada permitiendo así la dinámica de la representación.

El Núcleo central está determinado por un sistema social, elaborado consensualmente que da origen a una memoria colectiva quien genera una representación social que puede ser de tipo autónoma organizada por el objeto mismo o no autónoma, aquí el núcleo central está fuera del objeto.

Cuando hablamos de elementos periféricos nos referimos "... a los que integran la experiencia e historia individual, ya que soportan lo heterogéneo del grupo y contradicciones; si existe diferencia interna al contenido, la adapta a una realidad inmediata..." (Abric, 1995b:23); es decir, su función es la de concretizar lo vivido y el presente del sujeto, es el anclaje que regula, adapta la información nueva o realiza una defensa hacia el cambio.

El enfoque de la teoría del Núcleo Central y su Periferia es lo que permitirá detallar el desarrollo de esta investigación con el objeto de postular la existencia de elementos que conformen una posible Representación social sobre el " Trabajo Burocrático " en una Empresa del Sector Eléctrico Mexicano. Partimos de la existencia de una mentalidad burocrática en los trabajadores; entendemos por mentalidad, el marco de referencia formada por una serie de opiniones y acciones que nos pueden llevar a nuestro objeto de estudio.

Antes de pasar al desarrollo metodológico mostraremos el contexto al cual nos vamos a referir y algunos puntos sobre la teoría de la Burocracia a manera de apoyo.



## CAPÍTULO TERCERO

# UN CONTEXTO: LUZ Y FUERZA DEL CENTRO, UN MOTIVO: LA BUROCRACIA COMO UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL

*¡Ya vino la luz!  
Dicho popular.*

### 1. LUZ Y FUERZA UNA BREVE HISTORIA

La Industria Eléctrica es fundada en el siglo pasado, 1887 y concesionada al capital extranjero; sin embargo para 1937 se crea la Comisión Federal de Electricidad (CFE) como una industria mexicana, para satisfacer las demandas constantes a nivel nacional, las cuales no eran cubiertas por la Industria extranjera, lo que motivó a convertir a la Mexican Light and Power Company y Asociadas para 1960 en Luz y Fuerza del Centro, S.A. de c.v. (CLFC).

Quince años después la CLFC atendía a los diversos núcleos de la población transmitiendo y distribuyendo energía eléctrica; para el periodo de 1975 a 1989 inicia la liquidación de los socios extranjeros y surgiendo un periodo de estancamiento y descapitalización constante.

La época de los 80's caracterizada por una administración de política ambigua carente de objetivos hacia la relación trabajadores-usuarios, aunado a esto el artículo cuarto transitorio de la ley del servicio público de energía eléctrica provocó una alta deuda con la CFE, resultado de las políticas de liquidación de socios y del artículo cuarto resumido en la siguiente observación: en 1988 la CLFC vendía el servicio de energía eléctrica al usuario a 69.82 pesos por KWH, con un costo real de producción de 196.18 pesos<sup>5</sup> por parte de CFE lo que generó un déficit en Luz y Fuerza del Centro (CLFC).

---

<sup>5</sup> Datos obtenidos de la Revista Lux, 1990

No olvidemos que el sector eléctrico es considerado como un recurso estratégico para el desarrollo de una nación en el área económica y social, en México existen dos empresas para dicho servicio (CFE y CLFC) quienes elevan la rentabilidad de las actividades productivas y el nivel de vida social lo que provocó una transformación en la estructura de la CLFC para cubrir las necesidades de la zona centro del país.

Por tal motivo en esta investigación sólo haremos referencia de la CLFC, Empresa que hasta 1990 proporciona servicio al Distrito Federal, 81 municipios del Estado de México, 45 del estado de Hidalgo, 4 de Morelos y 3 del estado de Puebla, así como las áreas urbanas de la ciudad de Toluca, Pachuca y Cuernavaca.

La zona centro contribuyó en 1980 con el 46% del Producto Interno Bruto (PIB); alberga los Poderes Federales de la Unión y es sede de las Embajadas extranjeras así como de las asociaciones empresariales y es la zona que reúne al mayor número de habitantes.

Esto remite a considerar que para los 90's y en un lapso de cuatro años, a más tardar, la demanda de energía eléctrica crecerá a un ritmo anual de 7.3% en dicha zona <sup>6</sup> para cubrir las demandas fue necesaria una reestructuración laboral, política y económica que se presentó a partir de 1992 creando un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonios propios. Dos años después se realizaron proyectos de modernización en sus plantas generadoras que impulsaron una búsqueda por elevar el nivel de productividad.

Sin embargo, como refiere la Revista Lux (1995), no existen acuerdos de organización entre algunos de los administradores de la Empresa denominada actualmente Luz y Fuerza (L y F) y el Sindicato Mexicano de Electricistas (SME) generando una serie de obstáculos e incertidumbres para atender al llamado de transformar en una nueva industria a CLFC y fomentar una cultura de la eficiencia y la productividad en los trabajadores; en contraparte se vuelve una burocracia excesivamente peligrosa para desempeñar las labores y proyectos requeridos.

---

<sup>6</sup> Idem.

## 2. UNA COYUNTURA QUE JUSTIFICA A LA INVESTIGACIÓN SOBRE BUROCRACIA

*¡Meher Licht!  
Johann Wolfgang van Goethe*

En 1993 se presenta notoriamente la tentativa por lograr mayor productividad en la denominada CLFC; y es a partir de este momento que consideramos pertinente realizar un estudio descriptivo, en la Empresa Luz y Fuerza; pues por un lado el implemento de convenios sobre productividad surgen como algo prioritario y por otro la defensa a un Contrato Colectivo de Trabajo. Esto muestra una serie de problemas que impiden el desempeño laboral y funcional para ambas partes.

Al parecer sólo se busca una negociación en beneficio de los intereses para cada una de las partes, si bien la empresa trata de obtener la productividad en función de un salario como un indicador que active la acción a realizar un trabajo, ello limita la capacidad de decisión y olvida la cuestión de capacitación y participación sindical en conjunto o como protagonistas. Así por otro lado, considera Enrique de la Garza <sup>7</sup> (1995), los sindicatos no están preparados para cuestionar la productividad y aprovechar los espacios para participar.

Prosigue de la Garza, que no sólo es cuestión de mentalidad en los dirigentes; los empresarios no han permitido que los sindicatos sean interlocutores en las técnicas de productividad y eso forma parte de nuestra cultura gerencial y de trabajo, pues ésta se ve como un bono para el resto de la vida por parte del trabajador y justamente lo menciona la Industria Qualtec, nos encontramos con un detalle "... cuando se comenzaba a trabajar e una industria eléctrica, uno entraba y ya sabía que era el lugar donde se iba a retirar {...}

---

<sup>7</sup> Artículo publicado en el periódico La Jornada, 26 de enero, 1995.

cuánto le iba a tocar de pensión ..." (Candales, 1994:15) o cuándo va a poder ingresar su hijo y si el año siguiente los 36700 trabajadores y sus 10000 jubilados <sup>8</sup> recibirán un aumento salarial digno, como es uno de los casos que se presenta en la Industria Eléctrica Mexicana (dato palpable en una serie de observaciones participativas en el presente estudio).

La reestructuración de la Industria Eléctrica no es un suceso en México, a nivel internacional se ha llevado a cabo en países como EE.UU. con la Industria Florida Power & Light, quien lo consideró necesario a partir de 1984 obteniendo actualmente altos beneficios, por igual en países orientales donde el lema de calidad total evaluado por el usuario rige como una norma en la Industria Eléctrica más grande del Japón, llamada Kansai Electric.

Industrias eléctricas que han encontrado uno de los detalles entorpecedores de la transformación hacia un nuevo organismo capaz de generar calidad en el servicio, es la de crear maneras particulares de organizarse, al interior de la empresa, al excluir la participación del empleado o el privilegio a un grupo que busca excesivamente el cumplimiento de normas específicas de carácter administrativo o encargados de que haya una disciplina y un seguimiento correcto en el uso de los manuales; es un punto que produce contrariedades en la transformación.

Esto no es único en empresas que intentan buscar cambios en la forma de administrar y funcionar; pues publica el Centro de Investigaciones Sociológicas, un estudio realizado en España con 4000 empleados en abril de 1995 el 58.9% opinaban que su gobierno tiene la responsabilidad y obligación de ayudar a solucionar los problemas de los ciudadanos. En otras palabras se alude a una forma de organización denominada Estado burocrático porque busca controlar la información y participación de unos cuantos, escribe Juan María

---

<sup>8</sup> Cifras publicadas en el periódico La Jornada, 30 de marzo, 1995.

Alponte (1995)<sup>9</sup> el Estado se ha organizado de manera que impide la participación y desarrollo de las capacidades de los ciudadanos para que asuman su responsabilidad y desde este enfoque se le denomina como fenómeno a la Burocracia, siendo una cuestión de orden cultural.

En suma para pasar a una transformación social cuando se posee una herencia cultural caótica no basta con ajustar la situación salarial y hacer una reestructuración de orden tecnológico y administrativo; esto no significa ser competente y productivo. El prestar atención a la actitud de los empleados hacia el trabajo para comprender y explicar el pensamiento que obstaculiza el desarrollo de las funciones de los empleados permite comprender los elementos de orden psicológico y cultural que están en juego; pues esta forma de ser tiene un recorrido desde el alto funcionario hasta el último hombre de un hogar a quienes se les ha fomentado y transmitido actitudes como guardar lealtad para no reconocer los errores del " otro " o evitar la competencia, dichas situaciones en la vida diaria forman parte del pensamiento burocrático hablar de él, es hacer mención "... de una actitud cuyos efectos entorpecen el desarrollo del trabajo ..." (Rodríguez, 1994:14); es realizar mecanismos donde lo importante es supervisar y vigilar las acciones que fomentan la toma de decisiones que llevan a actuar con eficacia y prontitud el desarrollo de un trabajo.

Son las acciones burocráticas las que nos interesa explicar para comprender cómo fomentan una forma de organización social particular dentro de la coyuntura de la transformación de la Empresa referida anteriormente.

---

<sup>9</sup> Artículo publicado en el periódico Excélsior, 30 de agosto, 1995.

### 3. CARACTERÍSTICAS Y SIGNIFICADO DE LA BUROCRACIA

-Señor...  
-momentito-  
-pero ...  
-momentito-.

*(Fragmento de un slogan publicitario)*

Hablar del término burocracia desde el enfoque marxista es hacer mención de su teoría Lucha de clases, donde describe a la burocracia como una organización que juega un papel importante en el Estado de forma corporativista debido a que en él se representan intereses particulares existiendo así un reino de la incompetencia quien constituye un sistema y que además, como lo dice Marx, "... es un círculo de donde nadie puede escaparse..." (Citado por Oszlak, 1984a:21), porque se vive para el secreto donde la jerarquía guarda los misterios del Estado, parafraseando a Marx diríamos que se engendra un culto a la autoridad; aunque el autor no se refiere a la burocracia como tal, dichas acciones del Estado aluden al término que denominó como clase.

Lo que resalta es un tipo de organización que da inicio en el seno del Estado; a pesar de que Marx no explicó cómo funciona dicho círculo existen características en él como la de un Estado corporativista lleno de categorías o jerarquías que desempeñan la función de autoridad con cierta dominación.

Entendemos por dominación como "... la probabilidad de encontrar obediencia dentro de un grupo para mandatos específicos ..." (Weber, 1944a:170). Pues la dominación designa una forma de relación de poder, el cual distinguimos como la posibilidad de imponer una voluntad que bien puede estar ligada a la obediencia por el tipo de orden de dominación denominada: por costumbre, por intereses afectivos, materiales e ideales o aunado a una creencia sobre la legitimación la que lleva a un tipo de obediencia en la que se encuentra un cuadro administrativo destinado a garantizar la dominación; la obediencia es no "...

tener en cuenta la propia opinión sobre el valor o de asumir el mandato como tal ...”  
(Weber,1944b:172).

Por lo que Weber concluye con la existencia de tres tipos de dominación: la carismática, tradicional y la dominación racional que se fundamenta en una creencia de la legalidad de orden estatuido por un procedimiento y que ejerce una autoridad dentro de un ámbito legal lleno de reglas estructurado por un cuadro administrativo el que supone un cuidado y la aprobación de las ordenaciones que se han establecido con el naciente Estado moderno.

El cuadro administrativo compuesto por funcionarios que deberían poseer un profesionalismo y empirismo, es decir, tener una intelectualidad competente y experiencia de campo, desde este enfoque Weber denominó burocracia a dicho cuadro administrativo en el que existen sectores jurisdiccionales, de autoridad que rigurosamente reparte deberes y derechos regidos por normas para el cumplimiento de los mismos.

Características que llevaron a Weber a construir un tipo ideal sobre la burocracia en el que describe su función para un Estado moderno, es decir, como un:

“...- Alto grado de especialización

- Estructura jerárquica de autoridad,

con áreas bien delimitadas de competencia y responsabilidad

Reclutamiento de personal basado en la capacidad y conocimiento técnico ...”

(Mouzelis, 1967: 46)

Y, continua el autor, además de dichas características se dan relaciones estrictamente definidas por reglas al interior de la organización.

En tal sentido coinciden las características tanto de Marx como de Weber acerca del concepto burocracia, aunque no explican el funcionamiento de la misma, ésta se resume en la noción que propone Alain Touraine es “...un sistema de organización donde los estatutos y los roles, los derechos y los deberes, las condiciones de acceso a un puesto,





## 4. LA BUROCRACIA COMO UNA ORGANIZACIÓN

*Lo otro no existe: tal es la fe racional, la incurable creencia de la razón humana. Identidad = realidad, como si, a fin de cuentas, todo hubiera de ser, absoluta y necesariamente, uno y lo mismo. Pero lo otro no se deja eliminar; subsiste, persiste, es el hueso duro de roer en que la razón se deja los dientes. (. . .)*  
Antonio Machado.

En términos generales para Marx la burocracia constituye una corporación, un formalismo que se convierte en un poder real a lo que denominó como el dominio de una clase.

En Weber se presenta como una forma de organización racional que se utiliza como un instrumento de eficiencia para el Estado moderno donde suponía la presencia de una "...creciente racionalización del sistema de relaciones y creencias humanas, un cierto estilo de vida ..." (Mouzelis, 1967b:40).

Efectivamente existe un estilo de vida basado en las características de la burocracia y son las que le dan vida a rasgos concretos, como la posición del sujeto quien ocupa una imagen de superioridad y no tanto su persona construido a partir de las relaciones con " los otros ".

Estas relaciones están impregnadas por la creencia de reglas y lealtades que imponen un control y que forma un tipo de organización; sucede que lo primero en pasar por la mente de un miembro es la de dirigir y controlar el comportamiento de los demás.

Es común para el sistema burocrático aparecer con rasgos de autoridad y jerarquía institucionalizada, sin embargo esto es lo que permite una relación entre los sujetos quienes dan vida a una forma particular de ser; justamente ahí se teje "... una inmensa red de relaciones personales donde las relaciones de dependencia sustituyen a las trazadas objetivamente por la división del trabajo..." (Lefort, 1970:232); superando la jerarquía formal en función de las exigencias de los sujetos.

Cuando Lefort enfatiza acerca de una << red de relaciones personales >> al interior de una institución no sólo refiere a una "... coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad ..." (Schein, 1980:14); donde se encuentra establecido, jugar al jefe o al ayudante. Sino a la organización espontánea que surge en el interactuar diario que forma redes íntimas que edifican actitudes y valores para darle funcionalidad a una organización informal, la cual consiste en una "... red de relaciones personales y sociales no establecida ni requerida por la organización formal ..." (Keith, 1989:419) que gradualmente va estableciendo maneras de actuar a raíz de las experiencias que modifican el comportamiento de los sujetos al contexto que pertenecen.

Ya no es la organización que Weber señaló con la existencia de funcionarios con su alta racionalidad; ahora es el surgimiento de relaciones que establecen los miembros dando forma a un cierto orden; tampoco es una clase social exclusiva del Estado debido a que la red de relaciones se presenta también en las instituciones tanto empresariales como familiares, en la que existe una serie de vínculos determinadores de un nuevo orden que dirigen una forma de pensamiento constituido por elementos psicológicos y culturales y, dice Lefort (1957), << para aprehender lo que es la burocracia, hay que poner en evidencia el tipo de conducta específica >> que prevalece. Con ello no queremos postular a la burocracia como la reducción de una suma de conductas similares; sino el ser explicada por medio de las relaciones generadas por los sujetos y que le dan vida a un sistema de organización denominado burocracia.

Dice Mouzelis (1967) hay que utilizar el término burocracia para comparaciones históricas y emplear el término organización para encontrar la estructura de las relaciones que la conforman; ya que el burócrata posee << emociones, creencias y fines individuales >>.

Cuando hablamos, en esta investigación, sobre trabajo burocrático, aclaramos que no existe una definición concreta; nos referimos para el sustantivo como el esfuerzo que

consume energía humana para la realización de una actividad conscientemente reconocida, y al adjetivo como las relaciones sociales que interactúan, se relacionan y organizan a la actividad realizada. En tal sentido lo que buscamos son los elementos cognitivos que han surgido en un contexto dado cuando se presentan acciones que aluden a un Trabajo Burocrático.

## CAPÍTULO CUARTO

### METODOLOGÍA

*Utiliza la estadística como un ebrio los postes de alumbrado  
- como sostén, más que como iluminación.  
Andrew Lang.*

#### 1. DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN

Los puntos que se disponen a lo largo del siguiente capítulo son ordenados de manera aproximada al modelo de McGuigan (1971) muestran al lector los pormenores en el desenvolvimiento metodológico de estudios para Representación Social de finales de los 80's y de consideraciones que se presentan en el contexto.

Si bien el planteamiento parte de una inquietud personal, no deja de estar fundamentado en los pasos que propone la teoría y la metodología. Nuestro objetivo general comprende indagar el comportamiento de los sujetos y la estructura de éste en acciones burocráticas, así como la funcionalidad de la instrumentación para abordar diversos acontecimientos sociales y que a partir de ellos se planteen hipótesis de trabajo para dar respuesta a las observaciones emanadas de opiniones de la muestra de interés.

En este caso la muestra está formada por dos grupos de trabajo de la Empresa Luz y Fuerza del Centro diferenciada por el tipo de actividades que desarrollan y por el servicio que prestan, ya que el objetivo es tener un marco de opiniones variado que posibilite comparaciones y diversidad en los resultados.

La información que se desprende de los grupos elegidos es recolectada y procesada por cuatro instrumentos: un Diferencial Semántico de uso exploratorio, Tarjetas de Asociación para generar opiniones con relación directa al tema de interés y dos Cuestionarios de

Caracterización para ordenar y evidenciar la estructura de la información con estos últimos pretendemos dar respuesta a los objetivos planteados.

Al final se describe el procedimiento de cada uno de los instrumentos y consideraciones generales para su aplicación. Así pues el estudio se denomina:

**TEMA:**

*“ Una aproximación al estudio de la Representación Social del Trabajo Burocrático en la Empresa Luz y Fuerza del Centro “.*

Aproximativo en el sentido que el estudio está enfocado a las dos primeras Etapas de la metodología empleada para la teoría de la Representación Social, derivando la siguiente pregunta:

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

*“¿Cuál es el Núcleo Central y Periferia que conforman una posible Representación Social del Trabajo Burocrático en dos grupos de trabajadores de una Empresa del sector eléctrico mexicano? “*

La pregunta busca evidenciar la estructura que posee la información en dos grupos sobre comportamientos que se realizan en su ámbito laboral y que pueden formar una posible Representación Social del Trabajo Burocrático, para ello se marcan objetivos :

## **OBJETIVO GENERAL:**

1. Conocer, comprender y explicar la función de los elementos cognitivos elaborados y compartidos socialmente que dan origen a una organización social clasificada como Trabajo Burocrático.
2. Elaborar y analizar el desempeño de los instrumentos que nos acercan al objeto de estudio.

## **OBJETIVOS PARTICULARES:**

1. Elaborar un instrumento de exploración actitudinal que nos permita evaluar la dirección de los sentimientos en los trabajadores con respecto a frases que aluden al Trabajo Burocrático.
2. Identificar la información existente sobre el cognema Trabajo Burocrático a partir del sentido común de una muestra fuera de la Empresa.
3. Elaborar un instrumento que permita conocer los elementos que están relacionados con el objeto de estudio y permitan construir hipótesis estadísticas de estimación e hipótesis descriptivas de trabajo.
4. Elaborar un instrumento de medición que permita encontrar la estructura y relación de proximidad, similitud o antagonismo en los elementos que conforman la significación del Trabajo Burocrático.
5. Al comprender el enfoque y la conformación de los elementos sociocognitivos de la muestra observada con relación a la frase Trabajo Burocrático podremos explicar e inferir porqué éste es considerado como una forma de organización social.

Con el objetivo número 3 obtenemos información la cual conviene establecer en las subsecuentes posibilidades.

## **HIPÓTESIS**

### **1. HIPÓTESIS DESCRIPTIVAS DE TRABAJO**

**Ha:** Existen al menos dos elementos jerarquizados de cuatro posibles, con mayor frecuencia y menor rango, seleccionados por los grupos de actividad interna y externa que estructuran el Núcleo Central.

**Ha:** Existen al menos dos elementos jerarquizados de cuatro posibles, con mayor frecuencia y menor rango seleccionados por los grupos de actividad interna y externa que estructuran la Periferia.

**Ha:** Existe un elemento valorativo y otro funcional que organiza el contenido del núcleo, en los grupos de actividad interna y externa.

**Ha:** Es la representación que se tiene de la actividad lo que constituye al Trabajo Burocrático y no la ejecución de la misma.

## **2. HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS DE DIFERENCIA**

**Ha:** Existen diferencias significativas de los elementos del Núcleo Central para afirmar que son independientes entre los grupos de actividad interna y externa, a un nivel de significancia de .05

**Ha:** Existen diferencias significativas de los elementos Periféricos para afirmar que son independientes entre los grupos de actividad interna y externa, a un nivel de significancia de .05

## **VARIABLES**

Las propiedades vinculadas con las hipótesis son tres particularmente: la Variable Independiente " Grupo de pertenencia "con relación a la actividad interna o externa a desarrollar por los sujetos; así como el tipo de trabajo con un sólo nivel, el Burocrático; y la Variable Dependiente " Representación Social "con dos niveles, Núcleo Central y Periferia, estas son clasificadas de la siguiente manera:

### **TIPOS DE VARIABLES:**

1. V. IND: Grupo Actividad Interna
2. V. IND: Grupo Actividad Externa
3. V. IND: Trabajo Burocrático
4. V. DEP: Núcleo Central
5. V. DEP: Periferia



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

### **1. GRUPO ACTIVIDAD INTERNA:**

Equipo de trabajo que presta servicio de apoyo a las áreas operativas de la Empresa; proporcionando abastecimientos y servicios al sistema interno; resalta la actividad administrativa sobre la manual.

### **2. GRUPO ACTIVIDAD EXTERNA:**

Trabajadores que desempeñan actividades fuera de las instalaciones de la Empresa y que el producto de su trabajo esta relacionado a un servicio dirigido a los usuarios; la actividad es de tipo manual.

### **3. TRABAJO BUROCRÁTICO:**

Es la realización de una actividad reconocida y organizada en una relación social específica.

### **4. NÚCLEO CENTRAL:**

Elementos cognitivos que se organizan en forma de Núcleo y dan estructura y significado a la Representación de un objeto; está compuesto por elementos de tipo Valorativo y Funcional de corte practico que determinan la naturaleza de los vínculos entre los componentes quienes permiten una estabilización .

### **5. PERIFERIA:**

Elementos que rodean al Núcleo Central, su función es concretizar la información y ajustar las contradicciones que se presentan en el medio, es el sistema de defensa de la Representación.

## **OPERACIONALIZACIÓN**

Las definiciones conceptuales tienen cuatro requerimientos prácticos que permiten enlazar la parte teórica y la metodológica con las observaciones y actividades del medio laboral, el conjunto de procedimientos para las variables son:

### **VARIABLES INDEPENDIENTES:**

La Variable Independiente Trabajo Burocrático es reportada con dos instrumentos; un cuestionario múltiple que en su primera sección tiene un Diferencial Semántico para medir actitudes ante frases que refieren a acciones burocráticas, en la parte intermedia cuenta con dos preguntas de jerarquización y orden quienes juzgan el nivel de discriminación de información que será procesada a través de estadística descriptiva. En la sección final aparecen dos preguntas abiertas relacionadas al tipo de Trabajo inadecuado, las opiniones serán categorizadas por análisis de contenido.

Esta variable es abordada también, con el instrumento tarjeta de Asociación libre - Palabra, para generar de manera espontánea la información que tiende al tema de investigación.

Las variables Grupo de actividad interna y Grupo de actividad externa, manejan datos clasificados por un cuestionario de jerarquización, los resultados son analizados a través de un ordenamiento de frecuencia - rango, lo que da pauta para construir las hipótesis, en donde sus componentes son corroborados por pruebas  $X^2$  para casos de independencia.

Al final del cuestionario es presentada una pregunta abierta con la finalidad de ubicar la información recabada.

### **VARIABLES DEPENDIENTES:**

Tanto la variable Núcleo Central como Periferia buscan medir el tipo de relación de proximidad, similitud, semejanza e incluso de antagonismo entre los elementos

proporcionados por el cuestionario de Caracterización Jerárquica restringido por una escala intervalar; datos procesados por el método Análisis de Similitud (ANASIM) quien proporciona el tipo de relaciones existentes plasmadas en un grafo, denominado Árbol máximo, siendo depurado por operaciones matriciales de incidencia-vertices-vertices para obtener un grupo de elementos significativos (Clique) y dos preguntas abiertas que son sometidas a un análisis de contenido para contextualizar los resultados.

## **INSTRUMENTO:**

Herramientas utilizadas durante la investigación, su configuración es detallada en la parte de procedimientos y consideraciones

1. Se construyó un Diferencial Semántico con adjetivos bipolares, estandarizados por Díaz-Guerrero (1975) , sometido a diez jueces, cinco de ellos tenían experiencia laboral y los cinco restantes no. Instrumento que incluía dos incisos de jerarquización de opiniones y dos preguntas abiertas; con la finalidad de evaluar las creencias favorables o desfavorables relacionadas al tema de estudio.

2. De los resultados obtenidos se inició la recolección de información a través de una Técnica Asociativa de Palabras, como señala Kerlinger (1988), facilita la generación de ideas; para ello utilizamos tres tarjetas que contenían frases homónimas relacionadas a nuestro tema interés.

3. Al analizar las respuestas de los sujetos y a raíz de la experiencia de la Jerarquización de opiniones del primer instrumento se elaboró un Cuestionario de Jerarquización Sucesiva por Bloques; afirma Abric (1995); es un instrumento que permite un proceso de cognición para el sujeto a partir de las discriminaciones que realiza. Éste

faculta el hacer conjeturas o hipótesis de trabajo.

4. Finalmente se construyó un Cuestionario de Caracterización, que contiene una escala intervalar, éste permitirá, dice Rouquette (1995), construir un grafo y llevar a cabo un análisis de similitud para conocer la relación de proximidad o rechazo existente entre los elementos.

## **2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Estudio descriptivo que busca señalar la existencia de cognemas con grados de similitud medibles que estructuran a la Representación Social del Trabajo Burocrático en dos grupos con actividades distintas; por tanto las hipótesis planteadas son conjeturas que se buscaran establecer como posibles hipótesis generales de trabajo.

Se considera que la forma de diseño es Preexperimental Ex post facto; no se manipulan las variables independientes, además que la aplicación de los instrumentos se efectuó cuando los sujetos ya habían realizado sus actividades laborales en sus ocho horas de jornada "... como señala Kerlinger (1979, p. 116) la investigación no experimental o Expost-Facto es cualquier investigación en la que resalta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad ..." (Citado por Hernández, et. al.; 1991:189).

### **MÉTODO**

#### **SUJETOS:**

Se entrevistaron a 304 sujetos, el 19.73% , de ellos se tomo como una muestra independiente al contexto observado; dicha porción es un combinado donde la actividad del 50% es de tipo laboral y además estudian; el resto son estudiantes universitarios de tiempo completo; la finalidad es obtener opiniones específicas que esbocen un tipo de acción burocrática, ésta incluye tanto a hombres como a mujeres distribuidos proporcionalmente.

El 80.26% restante representa la muestra de interés con la que se obtienen los resultados

y es formada únicamente por el género masculino pertenecientes a la Gerencia Administrativa y Gerencia de Distribución y Transmisión, de la primera Gerencia se desprende el 40.57% siendo trabajadores de la Subgerencia de Almacenes y Suministros; el 16.39% pertenecen al Departamento de Obras Civiles y Distribución, Sector Sur; ambos permiten conformar al Grupo interno; aunque el Departamento de Obras Civiles estructuralmente se encuentra en la Gerencia de Distribución, éste realiza trabajos al interior de la Empresa, lo que facilita su ubicación en la cuota Grupo interno.

El 26.63% de los sujetos integra la cuota del Grupo externo formado por el Departamento Cables Subterráneos, en su Sección de Instalación, asimismo el 16.39% labora en el Departamento de Líneas Aéreas, Sector Sur.

La cuota Grupo interno representa el 56.9% de nuestra  $n$  y el 43.02% <sup>10</sup> al Grupo externo. Se aclara que el 19.73% es reportado únicamente ya que no altera los resultados finales.

## **MUESTRA:**

La muestra está integrada por trabajadores sindicalizados y que además laboran en las Gerencias anteriormente descritas; el tamaño y diseño de la misma se vio obstaculizada por las dificultades para reunir los requisitos de una muestra aleatoria o probabilística. En tal caso se realizó un muestreo por cuotas en donde se utiliza "... un número predeterminado de individuos de diferentes sectores de la población ..." (Mendenhal y Reinmuth, 1978:553) con el objeto de caracterizar a la población para realizar afirmaciones de tipo descriptivo.

---

<sup>10</sup> Los porcentajes son redondeados

Las cuotas se forman con determinadas características conocidas de la muestra, pero no siempre es posible conocer todas sus características; "... se limita de hecho a un reducido número de dimensiones ...", afirma Renate Mayntz (1985) (Citado por Valdés, 1993:107).

Las cuotas se obtuvieron en dos Gerencias, consideradas estratégicas, en las cuales se seleccionaron cuatro áreas de trabajo; la primer Gerencia es la de Distribución y Transmisión cuyo objetivo es hacer llegar la energía eléctrica a los usuarios con niveles de calidad en el servicio, en la que se requiere de una permanencia por realizar trabajos de mantenimiento, operación y desarrollo de instalaciones aéreas y subterráneas.<sup>11</sup>

El tipo de servicio y la actividad que desempeñan es lo que nos permite formar la cuota del Grupo Actividad Externa; pues su empuje radica en acciones que benefician a una sociedad ajena del ámbito laboral; el contacto con los "otros" transmite diversas formas de ser inmersas en experiencias donde su desempeño manual es esencial, ésta es una característica con la cual se tenía que encontrar personal dedicado al Mantenimiento e Instalación del Servicio Eléctrico y que estuviera dispuesta a cooperar.

La Gerencia Administrativa tiene la función de prestar un servicio y apoyo a las áreas operativas de esta Empresa, por lo que sus acciones se requieren en todos los lugares en que haya instalaciones de la misma.<sup>12</sup>

Características con las que se creó la cuota del Grupo de Actividad Interna; trabajadores que llevan un quehacer relacionado a lo administrativo como es el control, abastecimiento y suministro de materiales y datos de consumos de las demás áreas, así como trabajos

---

<sup>11</sup> Metas y objetivos, 1985 de la Gerencia de Distribución y Transmisión.

<sup>12</sup> Reunión de autoevaluación, 1983 de la Gerencia Administrativa.

manufacturados en talleres o por cuadrillas de trabajadores que cubren las demandas de las Gerencias encargadas del servicio de Mantenimiento e Instalación. Siendo así que un porcentaje de la muestra está ubicada no sólo en oficinas sino en talleres y espacios fuera de la Empresa, pero que tienen el compromiso de prestar su servicio al interior de la misma.



### 3. PROCEDIMIENTO Y CONSIDERACIONES

*Lo que hacemos nunca es comprendido, sino elogiado o censurado.  
Friedrich Nietzsche*

Los estudios de Representación Social a finales de la época de los 80's se basan en la teoría del Núcleo Central que señala la existencia de elementos cognitivos, entendiendo a estos como un conjunto de saberes constituidos en un elemento denominado cognema (unidad minúscula de un conocimiento de toda una elaboración estructurada que se relaciona con un objeto de interés) la relación entre cognemas y el objeto da sentido a una representación. "... La representación es entonces un sub-conjunto del universo cognitivo que privilegia los cognemas establecidos cuando nos interesamos en un objeto particular..."; (Codol, 1969:2) es decir, existe un proceso mental, a partir de la relación establecida con la información que se posee llámese opiniones, creencias, ... y actitudes; aportan un significado al objeto y al mismo tiempo modifica la información.

Nuestro objetivo primordial es saber si existen cognemas, conocer su estructura para explicar cómo funciona y dinamiza una forma de organización social que posibilita una Representación Social del Trabajo Burocrático con algunos sectores en la Empresa Luz y Fuerza. Para ello retomamos la metodología para estudios de Representación Social a partir de una serie de instrumentos que son modificados y creados según los requerimientos de la muestra.

Los instrumentos a utilizar serán de tipo asociativo e interrogativo sustentados en el Análisis de Similitud y la Teoría de Grafos, propuestos por Flament (1962 y 1981), Dengenne y Verges (1973), Vacherot (1978) y los trabajos teóricos-prácticos de Guimelli (1989 y 1990), Abric (1971) y Rouquette (1984).

Básicamente los pasos a seguir en este estudio, son los de las dos primeras Etapas que

señala la metodología propuesta por Abric y Rouquette (1995), quienes postulan cuatro etapas a desarrollar : 1. Etapa clásica de obtención y recolección de la información; 2. Análisis de la Estructura y evidencia del Núcleo; 3. Verificación de Centralidad y finalmente 4. Etapa de Contextualización. Consideramos necesario precisar que sólo nos basaremos en las dos primeras etapas y parte de la tercera, por razones de orden metodológico y teórico; sin embargo, haremos una breve descripción de ellas.

En los siguientes párrafos especificamos la elaboración y aplicación de los instrumentos por etapas. En la primera se obtiene, recolecta y clasifica la información, sustentada por un Cuestionario Múltiple y un instrumento de Tarjetas de Asociación-Palabras.

Para la segunda etapa de Análisis de la Estructura construiremos las hipótesis a partir de los resultados de un Cuestionario de separación por Jerarquías Sucesivas; la información será estructurada por el grafo que se elabora en otro tipo de cuestionario, el de Caracterización Jerárquica quien dará sustento a las conjeturas planteadas.

Tengamos presente que al final de la descripción de cada instrumento reportaremos peripecias y sugerencias respecto a la instrumentación utilizada; los resultados globales serán presentados en el próximo capítulo.

## **PRIMERA: ETAPA CLÁSICA DE OBTENCIÓN Y RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

### **1. INSTRUMENTO MÚLTIPLE: DIFERENCIAL SEMÁNTICO, JERARQUIZACIÓN DE OPINIONES Y PREGUNTAS ABIERTAS.**

La recolección de información fue a través del método interrogativo en el que se contemplan la entrevista y el cuestionario; el primer instrumento utilizado es de tipo mixto o múltiple, con tiene un Diferencial Semántico, cuyo objetivo es tener una "... medida del significado connotativo ..." (Díaz-Guerrero, 1975:31); es decir, buscar en forma de piloteo la información que se relacione con acciones que retarden el trabajo y a partir de ellas averiguar la proporción de creencias favorables y desfavorables con el supuesto se confirma sí existen opiniones que correspondan al tema Trabajo Burocrático o si éste es inadvertido en el contexto donde se llevan a cabo las observaciones.

El instrumento esta diseñado con frases comunes que aluden a las actividades que desempeñan los sujetos en su ambiente laboral. Se realiza un piloteo en la Subgerencia de Almacenes y Suministros a una muestra de 34 sujetos estratificado por cuotas.

En teoría confiamos que mediante 6 items indagemos el balance de pensamientos positivos o negativos que acudan a la mente de los encuestados cuando se les presente frases referidas a trabajos que implican normas, autoridad y acciones cotidianas transformadas en hábito. Con la utilización de 12 adjetivos bipolares que abarcan las 3 áreas: evaluación, actividad y potencia dimensiones que componen a un Diferencial semántico. Los adjetivos bipolares elegidos mediante 10 jueces, 5 de la PEA y los restantes universitarios con el requisito en éstos últimos de ser sólo estudiantes. Posteriormente los adjetivos, fueron asignados al azar a través de la tabla de números aleatorios.

Por medio de este instrumento podemos saber si el sujeto es capaz de evaluar acciones connotativas, su predisposición hacia la actividad y con qué fuerza tiende a responder. Suponemos la presencia de un sentido común que permite opinar sobre el tema.

Recordemos que los resultados aparecen detallados en la sección de cuadros y análisis de resultados; sin embargo a manera preliminar en el instrumento del Diferencial Semántico (ver anexo I) resaltan promedios altos en la dimensión de evaluación, los ítems son favorables en su mayoría para los encuestados, es decir, las frases que aluden ante todo principios de autoridad, normas y cuestiones de rutina son significativas donde, desempeñar dichas acciones permite entrever a un sujeto con actitudes de responsabilidad y no tanto así con frases sobre capacitación; como se indica en la Tabla 1 del primer instrumento. Ya el mismo Díaz-Guerrero (1975) menciona, en su libro el Diferencial Semántico para el Idioma Español, que la cultura mexicana tiende a ser evaluativa.

La segunda sección contiene dos incisos que buscan obtener el punto de vista jerárquico de los sujetos de manera semidirigido sobre términos que hacen referencia al desarrollo de un Trabajo de Calidad y al que no lo es.

Suponemos que el sujeto realiza la ordenación de los términos por medio de un sentido común con raíces en una cultura implícita; ya Hollander (1967) explica que la esencia de esta cultura radica en las actitudes y valores que son aceptados en común dando referencia a un campo psicológico en particular y es el que creemos que permite la elección de características que le dan sentido a un tipo de trabajo. Lo cual nos da la posibilidad de identificar si los sujetos son capaces de reconocer y diferenciar las acciones que promueven o retardan al trabajo.

En un estudio realizado por Hackman (1978) con trabajadores de distintas áreas, encontró características laborales que permiten al sujeto percibir su empleo como algo significativo, las cuales llevaban a obtener resultados favorables; dichas características son: la habilidad

del trabajador, identidad y resultados visibles de lo realizado, la utilidad para los otros, autonomía del trabajador y la retroinformación de sus esfuerzos.

Lo anterior nos permitió pensar en la presencia de un tipo de características laborales en el contexto observado emanadas de la interacción y del compartir experiencias; lo que facilitará a los encuestados la jerarquización de los términos como son la " Eficacia ", " Productividad ", " Calidad " y "Competencia"; dichas palabras engloban lo que consideramos realizar un Trabajo de Calidad, es decir llevar a cabo una actividad con excelencia en contraste con términos como " Lentitud ", " Rutina ", " Dilación " y "Repugnancia" (a estos dos últimos términos se les colocaron a un costado sinónimos en el instrumento para efecto de comprensión) que originan retardaciones en el trabajo o resistencia a la superación (características del Trabajo Burocrático).

El análisis descriptivo, por medio de frecuencias, permitió observar en las jerarquizaciones una preferencia por la rutina; dichos resultados reforzaron la suposición de que hay acciones que entorpecen las actividades que efectúan los sujetos (ver Tabla 2 y 3, primer instrumento sección de resultados).

En la última sección hay dos preguntas abiertas que expresan de manera libre las opiniones con relación a un Trabajo mal realizado y a la disminución de un Trabajo de Calidad.

A las respuestas obtenidas en este apartado les fue aplicado un análisis de contenido; dicha técnica es destinada "... para formular a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles ..." (Krippendorff, 1990:28) pues como los datos no tienen un sólo significado; ante estas inferencias proseguimos a categorizar por frases que nos den la pauta para construir tópicos sobre el tema a partir de "...la categorización, es una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por genero..." (Bardin, 1977:90) (Analogía).

De 57 frases generadas por los sujetos, se repartieron en tres grupos tomando como criterio las analogías y frecuencias mayores: el primer grupo comprende frases que retardan las acciones, el segundo incluye cuestiones personales y el tercero tramites innecesarios (ver Cuadro 1, sección de resultados, primer instrumento)

Esta parte del instrumento permitió observar que los sujetos reconocen y llevan a cabo acciones que frenan la realización de una actividad laboral, así como las opiniones jerarquizadas con respecto a términos que son considerados para un Trabajo de Calidad y de aquellos que son causa de rezagar al mismo. Por igual en la sección de preguntas abiertas encontramos frases que aluden a acciones burocráticas y que suponemos son construidas por el sentido común de los sujetos observados.

## **CONSIDERACIONES . . .**

Las partes del Cuestionario Múltiple que se han comentado y además los de la siguiente etapa están circunscritos por la teoría revisada, sin teoría no hay método y son estas circunstancias las que obligan a ubicar la mentalidad de los sujetos a través de un Diferencial Semántico; no olvidemos que el término mentalidad lo utilizamos para situar el marco de trabajo en donde existen infinidad de opiniones, además de éstas hay actitudes que le dan dinámica a lo que los sujetos experimentan directa o indirectamente. La utilidad del instrumento fue entonces mostrar a manera general la existencia de opiniones y actitudes, conceptos que son explicados al inicio en la parte de teórica de esta investigación.

Aunque para lograr los resultados se presentaron incidencias inesperadas, pero que en su momento sirvieron para corregir y redirigir el instrumento, éstas fueron: a pesar de pertenecer y conocer algunas instalaciones y características de la muestra hubo la

necesidad, en algunos casos, de contactar a alguien o más bien le llamaremos guía (aunque estrictamente no lo era) quien delimitaba el funcionamiento, movimientos y comportamiento de la gente, con respecto a la sección de interés, para idear como abordar el terreno; cuando esto no fue posible tenía que identificar mi estancia, así como pormenorizar el objetivo y procedencia de la encuesta; creo que se debió a comentarios de otros trabajadores lo que motivó una supuesta creencia de enlace con la Empresa a la que le llaman Administración.

El Diferencial Semántico evidentemente proporcionó resultados favorables a nuestro estudio, aunque encontramos algunos inconvenientes para este tipo de muestra como son el consumo de tiempo considerado de 20 a 30 minutos para esta sección, además de dar las indicaciones verbalmente a pesar de que el instrumento manejaba un ejemplo. Por lo que uno de los inconvenientes era el tiempo de resolución sobretodo con trabajadores que se encontraban afuera de la Empresa o de sus oficinas.

Otro inconveniente fue el tener que escribir las respuestas uno mismo mientras que el encuestado leía otro cuestionario, justificando que la causa era su manera de escribir, considerada pésima. Aclaro, por experiencia propia, que el nivel de escolaridad es bajo, por poseer estudios básicos incompletos, la mayoría de los trabajadores tienen un rango de 12 a 25 años de récord laboral y cuya edad fluctúa alrededor de los 40 años. Ante estas causas no consideramos totalmente adecuado el uso de cuestionarios.

En la sección de Jerarquización de opiniones, que en promedio no tardaba en resolverse más de minuto y medio, se le facilitaba a la gente, sin embargo no corrimos con la misma suerte con las preguntas abiertas de la última sección, atribuimos las mismas causas que para el Diferencial Semántico. Tal situación llevó a la búsqueda de nuevas herramientas que arrojaran datos en menor tiempo y que no fueran complicados para resolverlos con la experiencia de la fase intermedia de este instrumento iniciamos los ajustes.

## 2. INSTRUMENTO ASOCIATIVO: TARJETAS DE ASOCIACIÓN-PALABRAS

A partir del sentido común los sujetos depositan sus vivencias en un punto de vista que da forma al contenido de los bloques estructurados en las preguntas abiertas, posteriormente categorizados en tres frases; por ello consideramos pertinente utilizar el método denominado asociativo que consta de asociaciones libres o mapas asociativos, donde se le pide al sujeto realizar dibujos o gráficas o asociar palabras ante un estímulo.

En este caso nos aventuramos por el de Asociación libre de palabras de corte espontáneo, dicho método puede ser reflexivo o espontáneo para tal caso podemos utilizar laminas inductoras como cuadros, fotografías, dibujos o frases con la restricción de no ser proyectivas; al mostrar la lámina al sujeto solicitamos producir asociaciones (ligadas al estímulo) el registro de sus respuestas al instante evita la reflexión del encuestado con el fin de disminuir los mecanismos de defensa y estereotipos. Galton (1879) decía que "... las ideas se presentan por asociación, ya sea a través de un objeto nuevamente percibido por los sentidos o por pensamientos previos que cuando vuelven a surgir no pueden ser detenidos ..." (Citado por Guarnier, 1978:287). Pues en este momento el objetivo es obtener del sujeto elementos sustitutos que refieren a un objeto o una respuesta inmediata originada por "... la presentación de un estímulo con la primera cosa que le venga a la mente ..." (Kerlinger, 1988:587).

La intención es entonces buscar asociaciones cortas sobre el tema de estudio a partir de tres frases extraídas de 34 sujetos, separadas en tarjetas para que los encuestados al leer el contenido respondan con la primera palabra que se les ocurra. Las frases de las láminas inductoras fueron *TRABAJO LENTO*, *TRABAJO BUROCRÁTICO* Y *TRABAJO RUTINARIO* (ver Anexo II)

Las frases fueron el resultado de las preguntas abiertas (del instrumento anterior) donde un índice alto de cuestiones personales es lo que lleva a la categorización de un Trabajo



Lento; sin olvidar los detalles innecesarios que retardan las acciones en la misma actividad; dando paso a una forma particular de acción, llamada Trabajo Burocrático y por último el quehacer cotidiano que refuerza las experiencias, Trabajo Rutinario.

Ahora podemos tener palabras específicas del tema referido, vía las tarjetas, estos vendrán de 60 sujetos de la comunidad de estudiantes universitarios de la UAM-I, los criterios para su elección fueron: la mitad de ellos tendría que estudiar y tener un empleo y los demás dedicarse al estudio únicamente con la finalidad de tener información variada con respecto a sus experiencias frente a acciones burocráticas.

Los 60 sujetos son independientes a la muestra observada, la información proporcionada por ellos encaminó a la construcción de un nuevo instrumento; metodológicamente es contraproducente, advierte Abric (1995), sobre todo por cuestiones teóricas sin embargo, aventuramos a trabajar con tales indicios, bajo el supuesto de que los sujetos poseen algunas opiniones en su sentido común que habilita externarlas ante una idea.

La tarea consistió en mostrar una tarjeta, indicando que leyera la frase y que, de inmediato, asociara 5 palabras en relación a la misma; el encuestador registraba la información y así sucesivamente repetía la operación con las tarjetas restantes.

La recolección de los datos no excedía los tres minutos, por lectura e información registrada, pues el objetivo era que el sujeto respondiera de la manera más espontánea posible. Se obtuvieron 170 términos algunos de ellos eran semejantes por lo que hubo compactación en una sola categoría (ver listas del Cuadro 2 del Instrumento II); a partir de los resultados buscamos los de mayor frecuencia y menor índice por rango, con esta regla se eligieron los términos más significativos para estructurar un nuevo instrumento en la etapa siguiente con lo que se formularon las hipótesis.

La reducción de los 170 términos obedece, como hemos mencionado, a que algunos de ellos eran repetidos por los sujetos, otros aparentemente diferentes, sin embargo

entre esa variedad de términos existían sinónimos; en algunos casos hubo que buscar en un diccionario el significado y de ahí cotejar con otro diccionario de sinónimos para unificarlos.

De los 170 términos iniciales 20 fueron seleccionados tomando en cuenta la frecuencia mayor, que debía ser arriba de 3, finalmente quedaron 16, 8 positivos y 8 negativos, los cuales son de tipo valorativo y funcional (ver lista del Cuadro 3, segundo Instrumento)

Ahora los términos son denominados Cognemas con 16 de ellos se elaboró un Cuestionario de Caracterización por Jerarquías Sucesivas; a los que asignamos como positivos o negativos por la connotación que le dio el sujeto por una serie de relaciones existentes que, como señala Codol (1969), se encuentran <<al interior de las proposiciones que constituyen cada elemento>> que tiende a un estado de equilibrio a raíz de las transformaciones de las relaciones con los cognemas, pues purificamos, desechamos o aislamos elementos.

Es por ello que los términos empleados para este instrumento se le llamaran a partir de este momento Cognemas, pequeños elementos de conocimiento que se desarrollan en un contexto a partir de las experiencias de los sujetos los cuales no son únicamente palabras textuales; éstos son de corte valorativo y funcional.

Aquí se concluye con la etapa de recolección de la información, de forma alguna los datos expuestos por los sujetos están de manera dispersa por lo que es necesario indagar su estructura, en la siguiente etapa nos referiremos a ella.

## **CONSIDERACIONES . . .**

Una vez analizados los resultados del Instrumento anterior y buscando disminuir la premura del tiempo, para resolver las encuestas impresas, y que fueran de fácil manejo para los sujetos, la decisión fue trabajar bajo la Asociación de Palabras ante una frase

presentada como estímulo.

La Técnica es aceptable cuando sólo se solicite un número no mayor de 10 palabras que asocia el sujeto al estímulo, con un tiempo para responder de 3 a 5 minutos como máximo; no todos responden a la cantidad solicitada.

Para este caso requerimos de 5 palabras por frase que se leía al entrevistado Cuando escuchas esta frase ¿cuáles son los 5 términos que pasan por tú mente?; el sujeto escribe las palabras y la variedad de ellas radica en el tema de investigación las respuestas pueden tener una proporción alta de similitud, si el sujeto entra en conflicto al externar las mismas hay que reforzar la pregunta, Contesta lo primero que llegue a tu mente.

En este caso no se lleva a cabo pero es recomendable que después de obtener las palabras como un segundo paso se les proporcione un rango de ubicación de importancia para los sujetos; esto ayudará a crear los instrumentos posteriores con mayor rapidez y precisión y con los términos no claros y poco comprensibles, para el investigador, pedirle al sujeto que la aclare.

## SEGUNDA: ETAPA DE ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA

Con la etapa de Análisis de la estructura emprendemos la búsqueda del contenido de una posible Representación del Trabajo Burocrático; suponemos, en teoría, que dicha agrupación de información es organizada por un Núcleo Central, a partir de lo cual formulamos nuestras hipótesis, y de un sistema Periférico.

El método de Comparación por Pares permite encontrar los elementos del Núcleo Central y Periférico, a través de los siguientes instrumentos: **un Cuestionario de Separación por Jerarquías Sucesivas** (construido y probado con una muestra no menor de 100 sujetos, estudiantes universitarios de la UAM-I en sus tres divisiones) y un **Cuestionario de Caracterización Jerárquica** (elaborado y probado en una muestra no menor de 500 sujetos,<sup>13</sup> estudiantes universitarios de la UAM-I de las divisiones Ciencias Biológicas y de la Salud así como en Ciencias Básicas e Ingeniería) el segundo cuestionario se deriva del anterior con la diferencia de incluir, ahora, una escala intervalar implícita como una tipo Lickert, para ser analizada a través del ANASIM (Análisis de Similitud) sustentada por la teoría de Grafos para las Ciencias sociales para verificar y plantear hipótesis. El primer instrumento habilita plantear hipótesis, el segundo proporciona las bases para su verificación.

---

<sup>13</sup> Trabajo en conjunto de una serie de investigaciones realizadas por el equipo del profr. Oscar Rodríguez Cerda.

### **3. INSTRUMENTO SUCESIVO: CUESTIONARIO DE SEPARACIÓN POR JERARQUÍAS SUCESIVAS**

Tiene por objetivo que en cada grupo de trabajo se elija el cognema más y el menos relacionado a la frase indicada y con ello realizar bloques significativos que permiten el agrupamiento de términos que el mismo sujeto va realizando y organizando a través de la jerarquización en el instrumento que se muestra en la página siguiente.

En este tipo de cuestionario se le presentan, al sujeto, 16 cognemas (8 valorativos y 8 funcionales) exhortando a que elija 8 y que a la vez los separe en dos partes, los 4 que considera más y los 4 menos relacionados a la frase expuesta; de ahí tomar el par considerado como el más y el menos afín al tema de investigación; finalmente de los pares que elija depurarlo a un solo término en cada bloque; ahora poseemos dos cognemas, uno con mayor reciprocidad y el otro sin ella, lo dicen los entrevistados, por lo que inferimos que aquí ya no es una simple asociación espontánea, suponemos que el sujeto realiza un trabajo cognitivo, comenta Rouquette (1995), con respecto a la significación sobre el estímulo. Con los datos se realiza una gráfica de mayor frecuencia y menor rango, propuesta por Abric (1995), para observar los, posibles, elementos Centrales y Periféricos que para los sujetos son los más relacionados e importantes; con los más relacionados encontramos los elementos que pueden conformar el Núcleo y con los menos relacionados los de la Periferia, como se muestran en las gráficas 2 y 3 en la parte de resultados del tercer instrumento.

La información que expone la muestra seleccionada, 120 sujetos de la Empresa Luz y Fuerza, es analizada fácilmente tomando en cuenta la mayor y el menor rango como ha sido indicado en la gráfica 2, 3, 4 y 5. Con los datos utilizaremos tablas cruzadas con la finalidad de hacer pruebas de independencia entre los cognemas y los grupos para elaborar hipótesis.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**

**IZTAPALAPA**

**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**ESTUDIO DE OPINIÓN**

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una lista de palabras, que en investigaciones anteriores, indican que éstas son las más representativas para la frase **TRABAJO BUROCRÁTICO**. *TE PEDIMOS QUE LEAS CON DETENIMIENTO LA LISTA Y SIGAS LAS INSTRUCCIONES EN CADA SECCIÓN.*

**TRABAJO BUROCRÁTICO**

IRRESPONSABLE - TRÁMITE - EXACTITUD - INÚTIL - PRÁCTICA - TEDIOSO -  
AUTORIDAD - DESCOMPOSICIÓN - RETRASO - COMPLICACIÓN -  
INADECUADO - INCOMPETENCIA - GOBIERNO - REPETICIÓN - JERARQUÍA -  
ADAPTACIÓN.

1.- Elegir las 8 palabras que según tu criterio definan **TRABAJO BUROCRÁTICO**.

A \_\_\_\_\_ B \_\_\_\_\_ C \_\_\_\_\_ D \_\_\_\_\_

E \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_ G \_\_\_\_\_ H \_\_\_\_\_

2.- Elegir las 4 palabras más importantes y las 4 menos importantes.

(+) \_\_\_\_\_

(-) \_\_\_\_\_

3.- De las 4 palabras más importantes elegir DOS (+) importantes.

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_

4.- De las 4 palabras menos importantes elegir DOS (-) importantes.

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_

5.- Escribe en tus propios términos qué es **TRABAJO BUROCRÁTICO**. (Usa la parte de atrás de la hoja, si deseas).

Los cognemas con mayor frecuencia y menor rango, de 16 posibles elegidos por los sujetos de Grupo Actividad Interna se presentan en el siguiente orden: Exactitud (.21), Trámite (.13), Irresponsabilidad (.11) y Práctica (.10) y los 4 siguientes cognemas menos relacionados: Inútil (.16), Trámite (.10), Descomposición (.10) y Complicación (.10) (ver Gráfica 2, tercer instrumento parte de resultados).

En el Grupo Actividad Externa los cognemas de mayor relación son: Exactitud (.15), Irresponsabilidad (.15), Trámite (.11) y Autoridad (.08) y los de menor relación son: Inútil (.13), Tedioso (.11), Inadecuado (.11) e Inadecuado (.11)(ver Gráfica 4, tercer Instrumento en resultados).

Las proporciones indican la cantidad de los sujetos que se inclinaron para dicha jerarquización de un cognema; ello no induce a afirmar que son los elementos nucleares, sólo podemos suponer la posible presencia de algunos de ellos. La utilidad de la frecuencia-rango es cuando aparecen proporciones iguales y el distinto rango permite decidir la elección de los elementos señalados por los mismos encuestados. Mientras que la respuesta de la pregunta abierta facilitará la ubicación y sentido de los cognemas elegidos.

El paso que sigue, en este instrumento, corresponde a la organización de los elementos funcionales y normativos relacionados a un valor social y a la estructuración de los núcleos centrales y sus periferias; así como la reducción de términos innecesarios para la construcción del siguiente instrumento que aportará información más organizada y precisa para ambos grupos.

Lo anterior es desarrollado a partir de la jerarquizaron más significativa hecha por el sujeto al señalar 4 elementos (valorativos y/o funcionales) que estructuran al Núcleo y con la jerarquización de los menos significativos seleccionados por igual, estos 4 elementos estructuran la periferia del núcleo. Aunque esta no es una manera determinante nos

permite elaborar conjeturas que trataran de ser confirmadas por medio del instrumento de Caracterización Jerárquica.

Para la muestra del Grupo de Actividad Interna los elementos valorativos están representados por Exactitud e Irresponsabilidad y la parte funcional por Trámite y Práctica (ver Figura I en resultados del tercer Instrumento).

La periferia se encuentra estructurada por Complicación, Descomposición, Inútil y Trámite.

El Grupo de Actividad Interna realiza actividades tanto manuales como administrativas donde la Práctica y el Trámite son primordiales, es el inicio a la elaboración de pasos a seguir en el desarrollo de sus actividades laborales.

En la muestra de sujetos del Grupo Actividad Externa la parte valorativa esta formada por Exactitud, Irresponsabilidad, Autoridad y la funcional tiende al Trámite. La parte Periférica la componen: Complicación, Tedioso, Inadecuado e Inútil (ver Figura II, del tercer instrumento). Este Grupo de Actividad Externa tiende a buscar producir un beneficio inmediato, la facultad del detalle al realizar una acción con puntualidad conlleva a un tipo de tarea creativa, donde el tramite es indispensable y sirve como guía para realizar una acción.

Una vez identificados los elementos nucleares y periféricos se construyen las hipótesis de trabajo; en tal caso se realiza para ambos grupos pruebas  $X^2$  para casos de independencia con el objetivo de conocer si los elementos elegidos por los sujetos son característicos de su grupo de pertenencia o si existe alguna afinidad de los elementos entre los grupos y su tipo de actividad.

Las pruebas dieron evidencia, con un alfa tilde del .05% con 3 g.l., para que los elementos elegidos tanto del Núcleo Central como de la Periferia son característicos de la muestra



elegida (ver Tablas 4 y 5 resultados); esta información permite la elaboración de hipótesis.

## **CONSIDERACIONES . . .**

Se ha logrado reducir el tiempo para responder, por parte de los sujetos, en un tiempo no mayor de ocho minutos; las instrucciones para cada paso deben ser breves y precisas: Para este caso utilizamos la frase más o menos importante según la instrucción porque creemos que tiene una connotación alta hacia las consideraciones que le dan los sujetos de esta muestra y no tanto como el término relacionado que denota una correspondencia o una afinidad superflua, otra palabra que se pensó utilizar fue representativas, pero en el contexto laboral en el que nos encontramos tiene un significado y un uso especial ligado a cuestiones sindicales.

El detalle que debe ser considerado por el aplicador del instrumento, es preguntar sino existe alguna duda en el bloque para seleccionar y entre el punto número 1 quien dará una nueva información con la que se irá trabajando a lo largo de todo el instrumento.

Su aplicación permite para lugares fuera de oficinas o sitios abiertos un número no mayor de tres personas encuestadas simultáneamente y seis personas para lugares adecuados que cuentan con mesas y escasas fuentes de distracción o situaciones que desvíen su atención.

Cuando nos encontramos ante personas con falta de interés o de cooperación optamos por dar las gracias y retirarnos del lugar y, de igual manera, donde los sujetos dicen estar dispuestos a contestar y a pesar de ello dejan incompletos los cuestionarios o leen el mismo y lo regresan de inmediato. Para los casos en que había disposición y por circunstancias imprevistas tenían que suspender y continuar posteriormente se identificaban y era eliminados por operacionalización metodológica.

#### **4. INSTRUMENTO CARACTERIZADOR: CUESTIONARIO DE CARACTERIZACIÓN**

Ahora falta conocer y comprender la relación y estructura que poseen los elementos de ambos grupos; propósito que se logra por medio del Cuestionario de Caracterización Jerárquica, presentado en la siguiente página.

Para confirmar sí los elementos que componen al Núcleo Central y su Periferia tienen alguna relación de rechazo o atracción entre ellos; el instrumento tiene como restricción una escala intervalar con un rango de -2 a +2 en donde la cantidad de cognemas debe ser múltiplos de los bloques seleccionados. Aquí el sujeto tendrá que seleccionar y acomodar a partir de 15 cognemas, los 6 más y los 6 menos relacionados a la frase Trabajo Burocrático y con ellos hacer una nueva elección, diremos que hace una subdivisión en la que incluye los 3 cognemas que considere con mayor y los 3 con menor relación, los restantes tendrán valor cero (valor indiferente). El sujeto ha trabajado cinco bloques y a su vez, el contenido de cada selección lo ha distribuido en una escala intervalar.

Los resultados de la escala serán analizados por Análisis de Similitud, sugiere Flament (1962), proceso que busca "... aparecer las relaciones fuertes, es decir, las relaciones de proximidad, de similitud, de semejanza, incluso de antagonismo ..." (Citado por Abric; 1994b:25) entre los elementos.

El tratamiento de la información es ordenada en una tabla de doble entrada para cada grupo, colocando los datos proporcionados y compartidos por los sujetos. La tabla o matriz "... es un conjunto ordenado de números ..." (Kleiman, 1973:3) que se ubican en  $m$  filas y  $n$  columnas; a partir de este concepto erigimos una matriz de 15 por 15, tipo cuadrada

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**

**IZTAPALAPA**

**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA**

**ESTUDIO DE OPINIÓN**

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una lista de palabras, que en investigaciones anteriores, indican que éstas son las más representativas para la frase **TRABAJO BUROCRÁTICO**. TE PEDIMOS QUE LEAS CON DETENIMIENTO LA LISTA Y SIGAS LAS INSTRUCCIONES EN CADA SECCIÓN.

**TRABAJO BUROCRÁTICO**

IRRESPONSABLE - TRÁMITE - EXACTITUD - INÚTIL - PRÁCTICA - TEDIOSO - AUTORIDAD  
- DESCOMPOSICIÓN - RETRASO - COMPLICACIÓN - INADECUADO -  
INCOMPETENCIA - GOBIERNO - REPETICIÓN - JERARQUÍA - ADAPTACIÓN.

1.- Elegir las 6 (+) palabras más importantes y las 6 (-) palabras menos importantes, que según tu criterio definan **TRABAJO BUROCRÁTICO**.

(+)A\_\_\_\_\_B\_\_\_\_\_C\_\_\_\_\_D\_\_\_\_\_E\_\_\_\_\_F\_\_\_\_\_

(-)G\_\_\_\_\_H\_\_\_\_\_I\_\_\_\_\_J\_\_\_\_\_K\_\_\_\_\_L\_\_\_\_\_

2.- Elegir las 3 palabras más importantes de las 6 (+); y las 3 palabras menos importantes de las 6 (-).

(+)\_\_\_\_\_

(-)\_\_\_\_\_

3.- Escribe en tus propias palabras, para ti que representa **TRABAJO BUROCRÁTICO**. (Usa la parte de atrás de la hoja, si deseas).

4.- Describe cuáles son las actividades que realizas en tu trabajo.

simétrica, cuyos pares ordenados construyen un grafo, lo que significa hacer una representación "...esquemática por medio de puntos y líneas ..." (Wilson, 1972:11); también denominado "... conjunto de puntos, llamados vértices, unidos entre sí por un conjunto de flechas llamados arcos ..." (González de Alba, 1984a:16) éstos permiten encontrar caminos conexos para diseñar un grafo nombrado *Árbol máximo*, obtenido de las respuestas de los sujetos, en el que aparecen las aristas más fuertes que enlazan a los cognemas con los puntajes más altos, señala Rouquette (1995), puntajes que estructuran a la representación debido a que cada arista tiene una proporción de cero a uno (conocida también como arista valuada); donde cero indica ausencia de relaciones y uno existencia y validez de similitud

Por *Árbol máximo* se entiende como, señalan Degenne y Verges (1973), "... la simplificación extrema del conjunto de las similitudes. No se conservan sino las que presentan máximos locales. Se obtiene la representación más despojada que sea posible alcanzar consensuando la conexidad ..." (Citado por González de Alba, 1984b:108). Su construcción es restringida por el algoritmo de Kruskal quien establece la ordenación decreciente de los pares, no se permite formar figuras cerradas, es decir, no se deben crear ciclos con las aristas en el grafo, las figuras con mayor número de conexidad indican relaciones de importancia que son separadas por e conexidades mínimas y valores de arista bajos al umbral de corte establecido por la influencia del valor total del *Árbol*.

Los árboles de los grupos observados (ver sección de resultados) muestran la estructura de los elementos que tienen sentido para los sujetos; sin embargo para conocer las relaciones comunes más significativas debemos localizar el *Clique* resultado de dos fases: en la 1ra. son considerados los pares ordenados a partir del umbral establecido de forma decreciente, sin importar los ciclos con ello estructuramos un grafo completo para la 2da. Fase es desarrollada una matriz de incidencia vertices-vertices reducida a su tercera

potencia que proporciona el grupo de intereses comunes más sobresaliente.

Con el alcance de los Cliques, producto final del Árbol máximo, concluimos esta fase de la investigación (los resultados se muestran en el siguiente capítulo); aclaramos que las etapas siguientes por cuestiones metodológicas no serán desarrolladas ni detalladas, pues se refieren a una continuidad que requiere de un tiempo y un proceso mayor de observación para poder verificar la centralidad del Núcleo y la contextualización en donde se concretiza la Representación.

Sin embargo, con los resultados logrados en las dos etapas operacionalizadas podemos desprender hipótesis de trabajo, observaciones y conclusiones sensatas.

## **CONSIDERACIONES . . .**

La experiencia de aplicación de los instrumentos anteriores en el transcurso de los meses de trabajo facilitó el diseño e inserción en el campo, pues para esta última fase se pedía la cooperación de la gente se vendía, por decirlo de algún modo, la promesa de ser fácil y rápida la ejecución , ese era el reto para con la gente y el personal consistía en tener un efecto y alcance eficaz.

Se realizaron pruebas con estudiantes universitarios hasta tener un modelo que disminuyó casi la mitad del tiempo de resolución al anterior , así como el proceso interno del mismo instrumento para su codificación e interpretación además fue anexada otra pregunta abierta en la que describieran las actividades que desarrollaban.

Al saber que acciones tenía la gente al llegar a su área de trabajo, así como en el transcurso de la jornada; la decisión para abordar a la muestra fue la siguiente: para el Grupo Actividad Externa el horario adecuado era en el turno matutino y nocturno, en algunos casos se presentaron al salir de los vestidores, en las unidades de servicio al esperar las indicaciones para ir a reparar disturbios, cumplir la misión e ir al campo, frases

comunes de este grupo y finalmente los días de pago. Para el Grupo de Actividad Interna la situación se presentó menos complicada, el momento adecuado era dos horas antes de finalizar su horario de trabajo.

Cuando se presentaba una explicación extensa para el propósito del estudio había necesidad de identificación personal, así como la utilidad y uso de sus respuestas, lo que muchas veces motivó a responder e invitar entre ellos a otros compañeros.

## CAPÍTULO QUINTO

### PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La información derivada de cuatro instrumentos aplicados a este estudio, se ordenaron de la siguiente manera:

El primer instrumento presenta los cuadros y resultados que competen a las actitudes y opiniones de una muestra piloto con la que se ubicó un marco de trabajo.

El segundo tiene la finalidad de generar diversas opiniones a partir de una idea preestablecida, su diversidad radica en la espontaneidad con que éstas son generadas por el encuestado, lo que permite recolectar la información que relaciona con el objeto de interés. El primer cuadro indica la diversidad de opiniones y el segundo la agrupación en cognemas.

Con el tercer instrumento elaboramos gráficas que hacen visible la ordenación por frecuencia y rango de los elementos que los sujetos externalizan por grupo, es decir, los cognemas que ahora son jerarquizados dan paso a un proceso cognitivo que realiza el sujeto donde este discrimina y selecciona por bloques; los resultados dan inicio a la configuración de las figuras I y II del Núcleo Central y de la Periferia. El contenido de éstos es confirmada mediante la prueba  $X^2$  para casos de independencia por la fluctuación de las partículas que puedan existir de grupo a grupo con ello se formulan las hipótesis que se plantearan a lo largo del estudio siendo presentadas en las tablas 4 y 5.

El cuarto y último instrumento reconoce las relaciones significativas o antagonismos de los elementos que componen al Núcleo y su Periferia, por medio del método Análisis de similitud (Anasim) , las relaciones que señala el Anasim crean una serie de grafos que ejemplifican a éstas, grafos denominados Arboles y Cliques con esto concluiremos el

estudio llevando la discusión de las relaciones halladas en los Cliques, su contexto y el enlace teórico-metodológico en la parte de Conclusiones.



## PRIMER INSTRUMENTO : RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

*La exploración es tan importante en el arte de la política como en el de la guerra - o del amor.  
Henry Durant*

### 1. DIFERENCIAL SEMÁNTICO, JERARQUIZACIÓN DE OPINIONES Y PREGUNTAS ABIERTAS.

Los cuatro instrumentos utilizados, dos tienen la función de recolectar información y los otros de dar respuesta al planteamiento y objetivo del estudio. El primer instrumento alberga los resultados de tipo evaluativo y opiniones que realizan los sujetos sobre acciones referidas al trabajo burocrático con el objetivo de establecer un marco de trabajo.

La tabla 1 presenta el tipo de reacción por variable de un grupo piloto hacia ítems que les fueron expuestos y que los consideran como acciones burocráticas en su medio laboral.

**Tabla 1:** Reacciones y promedios obtenidos en cada ítem de 34 sujetos.

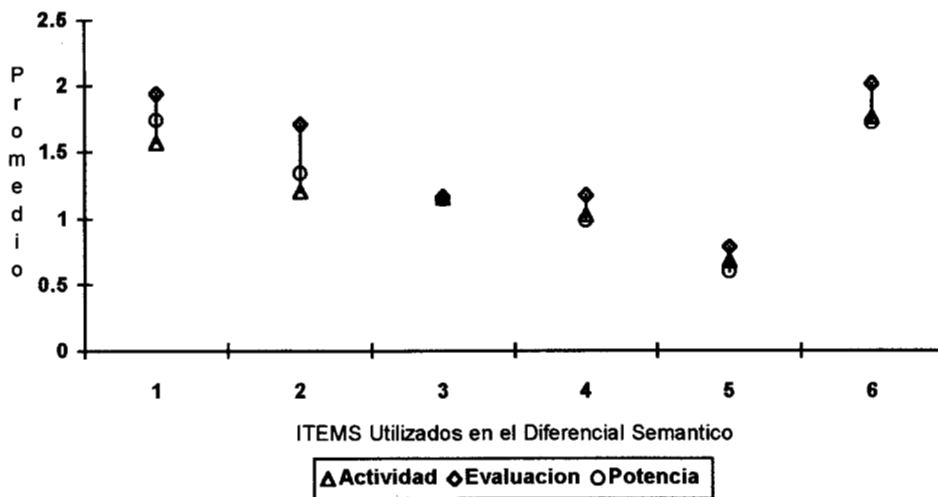
TIPO REACCIÓN	1. RUTINA EXPERIENCIA EN TRABAJO	2. CONVENIO LABORAL HACER PACTADO	3. CUMPLIENDO Y HACIENDO LO CUMPLIR ORDENES	4. PASO POR UNA TRABAJO ORDEN	5. NORMA DE TRABAJO PRODUCE CONFUSIÓN	6. MODO DE TRABAJO POR CAPACITACIÓN FORMADA
<b>EVALUACIÓN</b>	RESPONSABLE (1.47)	RESPONSABLE (1.79)	RESPONSABLE (2.32)	RESPONSABLE (2.18)	BUENO (1.0)	RESPONSABLE (2.24)
<b>POTENCIA</b>	FUERTE (1.41)	FUERTE (1.18)	BRILLANTE (1.85)	FUERTE (1.59)	DÉBIL (.85)	ACTIVO (2.0)
<b>ACTIVIDAD</b>	ÚTIL (1.53)	ÚTIL (1.56)	ÚTIL (2.12)	TRABAJADOR (1.56)	ÚTIL (1.00)	ÚTIL (2.35)

Tabla 1: La primera columna contiene los factores que componen al Diferencial Semántico; en las siguientes están los ítems del instrumento con sus promedios que permiten clasificar la reacción ante frases que alude a una acción de Trabajo Burocrático; exceptuando la número 6.

Los ítems: 2, 3 y 4 tienen promedios altos por variable en comparación con el 1 y 5 que permite señalar una tendencia a evaluar con responsabilidad a estas acciones, asociada a la idea de utilidad e una imagen de ser trabajador.

Consideramos que el tipo de reacción evaluativa y de actividad no sólo hacen referencia a una actitud, pareciera ser que existen características en su ambiente laboral como: la rutina, el establecimiento y respeto de reglas y jerarquías que se han institucionalizado; dichas características originan una forma de organización interna, una forma de estructurar su modo de trabajo que diríamos dan paso a un descenso en la iniciativa y creatividad en los trabajadores. Estas observaciones son concretizadas de manera evidente con los resultados de la Grafica 1 donde se ven los promedios generales por factor los cuales son elevados para frases donde esta la presencia de Rutina y Pactaciones jugando un papel fundamental en la opinión de los sujetos.

**Grafica 1:** Promedios que indican una actitud preferencial por las acciones de orden sedentario aunque no desconocen una idea sobre los beneficios de la capacitación como lo muestra el ítem número 6.



**GRÁFICA 1:** Distribución de promedios generales por factor en 6 ítems utilizados en el Diferencial Semántico con una muestra piloto de 34 sujetos.

Los promedios no son significativos, estadísticamente, por el tamaño de la muestra sin embargo, ilustran la tendencia de las opiniones de los sujetos. Es notorio un índice elevado del promedio para el factor Evaluación comparado con los otros componentes del Diferencial, es decir, los sujetos califican y valoran en primera instancia sus experiencias con algún tipo de sentimiento a partir de las experiencias compartidas; lo que nos permite afirmar que existe una serie de información y acciones presentes en su contexto que motiva a dar una respuesta.

Para hablar de una información existente relacionada con el “ Trabajo Burocrático “ en el ambiente laboral de la muestra piloto, en la sección dos del instrumento; buscamos si los sujetos reconocen y diferencia con sus opiniones la estructura que le da forma a una idea sobre la frase Trabajo de Calidad por medio de jerarquizar los siguientes términos: Eficacia, Competencia, Productividad y Calidad que aluden a dicha frase; esto permitirá conocer si los sujetos distinguen la información entre el tipo de trabajo mencionado y el Trabajo Burocrático ; posteriormente será utilizado similar procedimiento para ésta misma.

La información acerca de la jerarquización de 34 sujetos fue la siguiente:

**TABLA 2:** Jerarquización de cuatro terminos con respecto a las actividades que guían a un Trabajo de Calidad

TERMINO	POSICIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA RELATIVA
Eficacia	1	17	50.0
Competencia	4	25	73.5
Productividad	3	16	47.1
Calidad	2	22	64.7
Al menos uno no elegido	ninguna	1	.02

TABLA 2: La posición de cada termino en la primer columna no son establecidos de forma aleatoria

En la primer columna se encuentran los términos distribuidos por la manera en que algunos medios de comunicación llaman “al trabajo hay que entrarle con calidad”, campaña publicitaria con el afán de impulsar la importancia de la calidad, excepto para el caso de la última fila. En la segunda se ilustran las posiciones según la opinión de tipo modal de los sujetos (debido a la recolección de los datos, aparece en dicho orden siendo contrario al de la primer columna) donde Competencia y Calidad son terminos relevantes en los sujetos para desarrollar una labor de calidad; por otro lado se observa un desconocimiento acerca del papel que juegan los términos como Eficacia y Productividad. Si bien para tener un empuje o Eficacia en la ejecución de una actividad esta tiene que ser complementada impulsando la creatividad lograda a través de la Competencia con el objeto de generar una Productividad, es decir un Trabajo de Calidad.

El punto de vista de los sujetos entrevistados es el reconocimiento de un empuje para hacer las cosas y al realizar la actividad lleva en si misma Calidad y a eso le denominan Productividad, queda al margen la Competencia, como puede observarse en los resultados de posición de la Tabla 2; creemos que es derivado de las condiciones del contexto de trabajo del grupo entrevistado, por ejemplo el hecho de pertenecer a un escalafón sin fomentar la competencia, la falta de capacitación constante y participación del trabajador enfocada a generar ideas que permitan el desempeño optimo de la productividad. A pesar de no poseer una noción clara de lo que conforma un “Trabajo de Calidad”, los sujetos tienen una opinión que les permite jerarquizar cada término para aproximarse a la idea referida.

La última fila no forma parte del instrumento se reporta porque al menos un término de la lista no fue jerarquizado, utilizando sólo tres de ellos, desconocemos las causas.

Para los términos relacionados con la frase Trabajo Burocrático los resultados se presentan en la siguiente tabla:

**TABLA 3:** Jerarquización de términos que guían un tipo de acciones sobre Trabajo Burocrático en una muestra de 34 sujetos.

TERMINO	POSICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rutina	1	13	38.2
Dilación	2	13	38.2
Lentitud	2	13	38.2
Repugnancia	4	20	58.8
Al menos uno no elegido	Ninguna	9	26.4

**TABLA 3:** Los términos tienen la misma probabilidad de ocupar la posición de orden.

A diferencia de la tabla 2 en la primer columna no hay un patrón establecido a seguir, es decir, la respuesta de los sujetos no podía anticiparse. Los términos presentados en la columna 1 de la tabla 3 son parte de una opinión sobre acciones burocráticas en la que resalta la Rutina como una forma de realizar habitualmente una acción; en lo que respecta a la segunda posición tenemos una cuestión bimodal, tanto la Dilación como la Lentitud aparecen en la misma posición lo que indica que ambas características tienen la misma importancia para los sujetos, catalogándolas como conductas obstaculizadoras para lograr la Eficiencia.

Ahora comprendemos con claridad por qué en la tabla 2 el término Competencia es ubicado en cuarto lugar, pues la tendencia a caracterizar al Trabajo Burocrático tiene una inclinación notable hacia acciones que lo retardan, por lo que suponemos que la práctica de éstas es algo cotidiano en su vida laboral. Con lo anterior no queremos decir que la Competencia es descartada, simplemente que se ha adquirido un hábito de hacer las cosas por mera práctica. Quizá es lo que influye para que los sujetos coloquen en cuarta

posición la palabra Repugnancia, entendiendo a ésta como la oposición a realizar una actividad, usando el lenguaje coloquial diríamos “lento pero sale la chamba”

Un detalle que llamó la atención es que por lo menos 9 palabras no son elegidas en la jerarquización, ignoramos las causas.

En la última sección del instrumento están incluidas dos preguntas abiertas con el objetivo de conocer opiniones más completas sobre acciones que dificultan las metas acordadas para realizar con ellas una categorización temática, la información es presentada en el siguiente cuadro:

**CUADRO 1:** Comparación de opiniones de 34 sujetos con mayor frecuencia en dos preguntas abiertas.

TIPO	OPINIONES	CATEGORÍA	FRECUENCIA RELATIVA
<b>Preg. 1: Trabajo mal hecho</b>	Perder el tiempo	Trabajo rutinario	.14
	No seguir las instrucciones	Trabajo Burocratico	.17
	No seguir las normas	Trabajo Burocratico	.08
	Mala calidad	Trabajo Lento	.11
	Descuido personal	Trabajo Rutinario	.17
	No saber como hacerlo	Trabajo Lento	.14
<b>TOTAL</b>			.81
<b>Preg. 2 Trabajo de mas a menos</b>	Falta de interés	Trabajo Rutinario	.11
	No hay iniciativa	Trabajo Burocratico	.17
	Por la rutina	Trabajo Rutinario	.14
	Falta de material	Trabajo Lento	.08
	Por no capacitarse	Trabajo Lento	.11
	No respondió Pregunta		.17
<b>TOTAL</b>			.78

CUADRO 1: Las preguntas únicamente señalan la idea principal, ver Instrumento I en la parte de Anexos.

Las opiniones que aparecen en el Cuadro 1 muestran similitud entre ellas, por ejemplo motivos personales, causas que no están a su alcance y hábitos establecidos; la similitud

dio la pauta para que los puntos de vista fueran reagrupados por los mismos sujetos lo que facilitó la creación de tres categorías como son Trabajo Burocrático, incluye ideas de indisciplina, autoridad, falta de creatividad, entre otras; Trabajo Rutinario en donde la experiencia y la falta de creatividad son fundamentales; por último la categoría Trabajo Lento que refiere a situaciones fuera de alcance o condiciones de salud del trabajador. Dichas categorías, indicadas en la tercer columna, son construidas a través del método de Pertinencia Bardin (1977).

La frecuencia relativa advierte una serie de acciones que son detectadas en el ambiente que rodea a los sujetos o que pueden ser realizadas constantemente; es necesario precisar que las frecuencias menores de .02 no son consideradas por no ajustarse al objeto de estudio.

En la pregunta 2 aparece una proporción considerable de ausencia de respuestas; creemos que el motivo es el cansancio y la falta de disposición de los sujetos; sin embargo los resultados consienten las siguientes suposiciones:

1. Existe un marco de opiniones que facilita el estudio.
2. Hay una actitud marcada hacia acciones que obstaculizan el desempeño del trabajo.
3. El detectar qué parte del instrumento fue la más complicada permitió elaborar un diseño más sencillo que no presentara dificultades para su resolución.
4. La categorización de las opiniones en la última sección facilitó la utilización de una técnica denominada Asociación de palabras que se describe en el siguiente instrumento.

## SEGUNDO INSTRUMENTO : RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

*Encuentra las direcciones siguiendo caminos indirectos.  
William Shakespeare (Hamlet)*

### 1. TARJETAS DE ASOCIACIÓN-PALABRAS

La categorización de las opiniones, en tres frases, posibilitó la utilización de la técnica Asociación de palabras de una muestra independiente proyectando la siguiente información:

**CUADRO 2:** Palabras con frecuencia mayor de .04 derivadas de tres frases distintas.

TRABAJO BUROCRÁTICO	f/n	TRABAJO RUTINARIO	f/n	TRABAJO LENTO	f/n
Retrógrado	.05	Aburrido	.10	Seguridad	.05
Mucho papeleo	.06	Cansado	.08	Retraso	.06
Demasiados tramites	.11	Constante	.06	Incapacidad	.05
Gobierno	.08	Ver al jefe	.05	Improductivo	.05
Rutina	.06	Conformista	.11	Burócrata	.08
Innecesario	.05	Enojo	.06	Indisciplina	.05
Corrupción	.05	Sin norma	.05	Poco empeño	.06
Oficinas	.05	Improductivo	.06	Rutinario	.08
Actividad Administrativa	.11	Lo mismo	.06	Trabajo laborioso	.05
Enfocado al sector público	.08	El trabajo diario	.06	Perder tiempo	.10
Gente sin conocimientos	.08	Automatizado	.05	Bien hecho	.10
Importante	.05	Hacer mas tiempo	.13	Por los jefes	.05
Obedecer	.05	Obediencia	.05	Improductivo	.05
Conflicto	.05			Costumbre	.05
<b>TOTAL</b>	<b>.98</b>		<b>.92</b>		<b>.88</b>

CUADRO 2: Distribución de 170 palabras compiladas en 41 de las tres categorías, no se incluyen 10 términos con frecuencia menor de .04.

En los resultados del cuadro 2 no se reporta la frecuencia relativa de .01, éstas eran frases confusas; como los vocablos fueron extraídos de una muestra independiente al grupo de interés se unificaron en términos comunes para darle uso en la muestra elegida no indica que se hayan descartado para la construcción del siguiente instrumento.



A partir de la información presentada en el cuadro superior donde cada categoría está compuesta por ideas afines, éstas son integradas en 16 términos denominados cognemas:

**CUADRO 3:** Agrupación de Cognemas.

COGNEMAS	FRECUENCIAS	FRECUENCIA RELATIVA
PRACTICA	32	.18
DESCOMPOSICIÓN	2	.01
RETRASO	21	.11
INÚTIL	3	.02
IRRESPONSABLE	7	.03
GOBIERNO	24	.13
EXACTITUD	11	.06
TEDIOSO	14	.08
TRAMITE	11	.06
AUTORIDAD	6	.03
REPETICIÓN	3	.02
JERARQUÍA	6	.03
INCOMPETENCIA	11	.06
ADAPTACIÓN	4	.02
COMPLICACIÓN	6	.03
INADECUADO	9	.05
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>1</b>

CUADRO 3: 16 cognemas obtenidos de 170 frases ( la frecuencia relativa fue redondeada)

Ahora sabemos que los términos ya no son simples palabras; en nuestro caso, el haber organizado las opiniones en relación a una idea le dan vida a un cognema, es como almacenar toda una serie de experiencias, conocimientos y referencias que han elaborado los sujetos en un sólo término, con los cuales construimos la lista final, con la que se trabajó a lo largo de la investigación; el objetivo es entonces conocer su relación y estructura para dar un significado al Trabajo Burocrático.

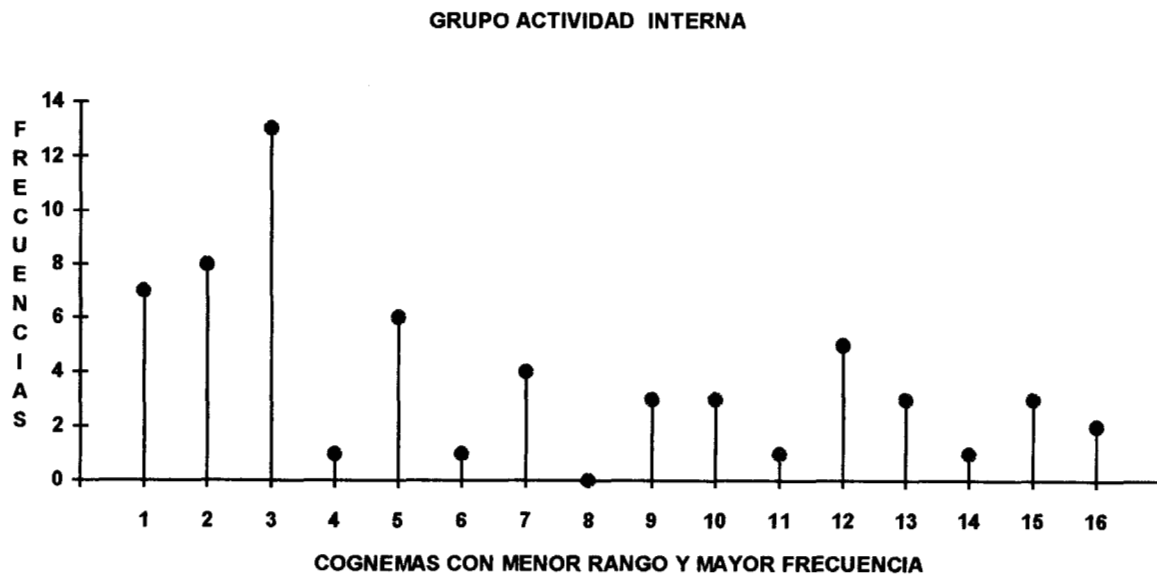
# TERCER INSTRUMENTO: CARACTERIZACIÓN POR BLOQUES PARA FORMULAR HIPÓTESIS

*La única manera de liberarse del dolor de perder las ilusiones es no tenerlas.  
Charles Marriot.*

## 1. CUESTIONARIO DE CARACTERIZACIÓN JERÁRQUICA SUCESIVA POR BLOQUES

Para elaborar las hipótesis de trabajo se construyó un cuestionario de jerarquización por bloques con los cognemas obtenidos del instrumento anterior; con ello indagaremos de manera superficial los elementos que para los sujetos tienen alguna relación (en mayor o menor grado) con el estímulo Trabajo Burocrático. Los bloques de mayor relación constituyen lo que suponemos es la centralidad y los de menor, la periferia estos pueden observarse a continuación:

**GRÁFICA 2: Ordenación de los elementos que componen el Núcleo Central.**



GRÁFICA 2: Distribución de frecuencias de una muestra de 60 sujetos que desarrollan servicios al interior de la Empresa Luz y Fuerza.

Resultado de la jerarquización por bloques realizada por los sujetos; los cognemas con mayor frecuencia y menor rango que edifican un posible Núcleo Central son: Irresponsable, Tramite, Exactitud y Práctica, como es mostrado en la gráfica.

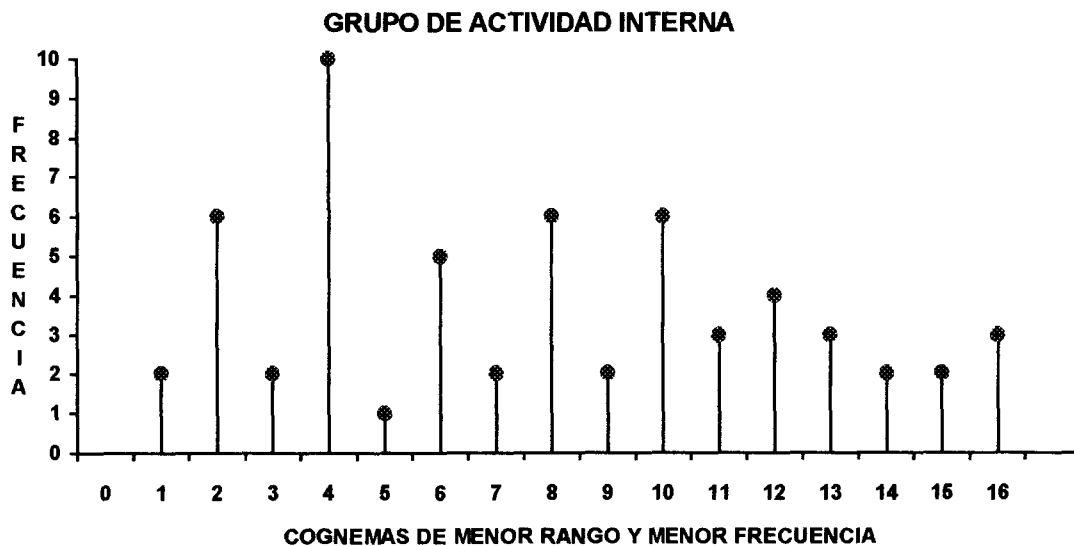
Advertimos que la colocación de los cognemas presentados en la parte inferior del gráfico son ordenados de manera predefinida pues dicha ordenación del 1 al 7 supone, para el investigador, cognemas más familiares al ambiente laboral y los restantes menos usuales dentro del mismo.

#### LISTA QUE DESIGNA LA NUMERACIÓN DE LA GRÁFICA ANTES ILUSTRADA:

- |                  |                   |                   |
|------------------|-------------------|-------------------|
| 1. IRRESPONSABLE | 6. TEDIOSO        | 11. INADECUADO    |
| 2. TRAMITE       | 7. AUTORIDAD      | 12. INCOMPETENCIA |
| 3. EXACTITUD     | 8. DESCOMPOSICIÓN | 13. GOBIERNO      |
| 4. INÚTIL        | 9. RETRASO        | 14. REPETICIÓN    |
| 5. PRACTICA      | 10. COMPLICACIÓN  | 15. JERARQUÍA     |
|                  |                   | 16. ADAPTACIÓN    |

La estructura periférica para el Núcleo Central del Grupo Actividad Interna, se muestra en la siguiente gráfica:

GRAFICA 3: Presentación de los elementos periféricos



GRÁFICA 3: Los cuatro elementos que son considerados para constituir la Periferia son: Trámite (2), Inútil (4), Descomposición (8) y Complicación (10).

Los elementos que poseen menor relación con la frase Trabajo Burocrático son contemplados como parte del Sistema Periférico, una forma de ejemplificar las gráficas anteriores es a través de la figura I que se mostrará en la página subsecuente.

Para situar los cognemas de la Figura I y de la Figura II, posteriormente, se hará una descripción basada en comentarios y observaciones participativas, en algunos casos la información proporcionada por los sujetos aparecerá textualmente.

**NÚCLEO CENTRAL Y PERIFERIA**  
**GRUPO DE ACTIVIDAD INTERNA**  
**TRABAJO BUROCRÁTICO**

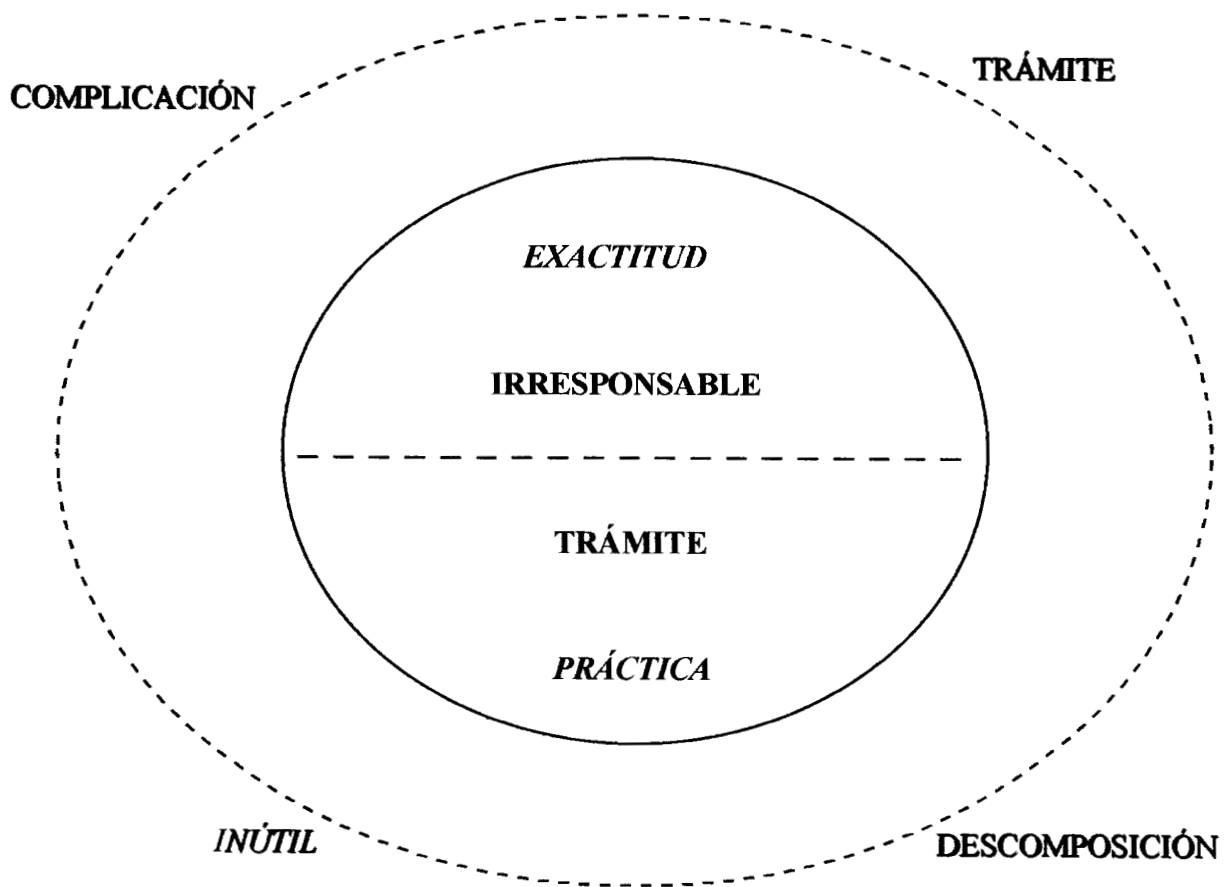


FIGURA I

## 1. DE LOS COGNEMAS AL DATO INMEDIATO DEL AMBIENTE LABORAL

La parte superior del centro del círculo alberga a los cognemas valorativos Irresponsable y Exactitud, que son construidos a partir de acciones en donde la búsqueda de Precisión, Detalle y Puntualidad rigen como una norma para la ejecución del trabajo; de tal manera que el no llevar a cabo dichas acciones implica ser una persona que actúa sin medir las consecuencias de sus acciones.

**EXACTITUD:** Para el Grupo de Actividad Interna que desarrolla labores administrativas y tareas manuales la exactitud tiene el mérito de ser “el resultado de un trabajo hecho por el jefe, teniendo que seguir las normas que rigen a cada sección . . .”, porque “... el trámite se debe arreglar al momento”.

Las actividades relacionadas al manejo de expedientes de consumo y control de material se lleva a cabo por medio de papeleos, proceso que tiene como requisito la precisión en el llenado del documento, denominado Vales, existe variedad de ellos en función del tipo de trabajo que se desarrolla y material requerido, el uso del documento es constante. Pues se debe “... manejar en forma fácil todo trámite o diferentes documentos pertenecientes al gobierno “.

La actividad o el trabajo que el “... sujeto desempeña debe de ser un trabajo con eficiencia y responsabilidad “ porque “el trabajo ... se debe desempeñar con la prontitud y eficacia para dar un mejor rendimiento y atención al servicio público y privado”.

**IRRESPONSABILIDAD:** Cuando se habla de seguir las normas no se hace referencia a las institucionalizadas como se ha observado en algunos centros de trabajo en donde la gente se organiza de forma particular para realizar su actividad, maneras implícitas que se establecen al interior y exterior del grupo; es por ello quizá que la responsabilidad es vista como una negociación interna por consenso para obtener beneficios inmediatos y no por la responsabilidad de realizar una tarea en menor tiempo con regularidad.

Donde no acatar lo establecido equivale a la irresponsabilidad por no "...entregar o terminar un trabajo con el compromiso hecho por todos, antes ya contraído, de la manera en que se ha quedado " "...hay gente que se opone a esto pero así sale el trabajo... ya que ponen muchos problemas para cumplir ..." "... irresponsable hace a la gente inútil y conformista con la gente que se rodea".

En la parte inferior del mismo se encuentra lo funcional regido por el Trámite y la Práctica; el primero se refiere a las etapas que debe recorrer el papeleo para poder obtener el servicio que solicitan los sujetos; es decir, tanto para el solicitante como para el prestador de servicio el llevar a la acción todo lo relacionado con papeleo equivale a producir un beneficio inmediato de tipo material para ambas partes.

Los elementos que están en la arista del círculo mas grande son los denominados periféricos; nuevamente se presenta el Trámite, como se explicó anteriormente, este se relaciona con situaciones favorables o desfavorables, porque se uso es inherente a la actividad laboral de dicho grupo. La presencia de los cognemas Complicación, Descomposición e Inútil pueden tener relación con dichas situaciones.

**COMPLICACIÓN:** " para mí significa una labor tediosa y complicada, motivada por la incapacidad de las personas que la desarrollan y lo inadecuado de sus sistemas de trabajo" " las trabas surgen hasta cuando se solicita algo para el mismo trabajo pudiendo atenderse sin ponerte tantos requisitos ".

**DESCOMPOSICIÓN:** El cognema alude a acciones corruptas y situaciones señaladas en el Cuadro 2 del Instrumento 2. Ahora presentamos como los encuestados perciben a ésta: " es una práctica ... que se hace indispensable, una práctica de corrupción por el uso indebido de las reglas " con lo " engorroso y complejo ... afloran los vicios de un sistema y si tienes alguna palanca logras todo sin tanto requisito ".

**INÚTIL:** " Comienza desde una mala administración que va desde la cabeza principal hasta el menor grado de trabajador faltando a cada uno ..., capacitación, criterio y además por

costumbres “ ... la prepotencia de algunos jefes en donde la autoridad es incompetente al ser no apto para que te ayude en el curso de solucionar errores en los trámites que te piden, luego te dicen lo vemos a y horas o a z días, su imposición es un retraso social, político y económico “.

Podemos resumir que de los ocho posibles elementos descritos tanto para el Núcleo como los de la Periferia nos permitieron construir las hipótesis estadísticas y de trabajo. Una manera de analizar si estos ocho son significativos para el grupo observado es decir si son exclusivos y si representan un supuesto de sus propias experiencias; mediante aplicación de la prueba  $\chi^2$  cuadrada, para casos de independencia, buscaremos si existe relación alguna.

El estadístico de prueba es  $\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$  que permite rechazar o no la hipótesis estadística planteada.

La información recabada se presenta en la subsecuente tabla de cruce, que para este caso se hace una comparación entre los datos de cada grupo.

**TABLA 4: Grupo de Actividad Interna**

TIPO DE GRUPO	TIPO FRECUENCIA	DE EXACTITUD	IRRESPONSABLE	TRAMITE	PRACTICA	TOTAL
INTERNO	O <sub>i</sub>	13	7	8	6	34
	E <sub>i</sub>	12.67	9.22	8.64	3.45	
EXTERNO	O <sub>i</sub>	9	9	7	0	25
	E <sub>i</sub>	9.32	6.77	6.35	2.54	
TOTAL		22	16	15	6	59

TABLA 4: Cognemas seleccionados en el Núcleo Central por los grupos de Actividad Interna y Externa



El contraste de hipótesis es:

**Ha:** Existen diferencias significativas de los elementos del Núcleo Central para afirmar que son independientes entre los grupos de Actividad Interna y Externa a un nivel de significancia de .05

vs.

**Ho:** No existen diferencias significativas de los elementos del Núcleo Central para afirmar que son dependientes entre los grupos de Actividad Interna y Externa a un nivel de significancia de .05

Los resultados de la tabla de cruce son:  $X^2_c = 3.25$  Ji calculada.  
 $X^2_t = 7.81$  Ji de tablas  
con 3 g.l.,  $\alpha$  .05 %

Los datos muestran que la variable tipo de grupo es independiente en los elementos (de cada grupo); los cognemas seleccionados por el Grupo de Actividad Interna son característicos por el tipo de actividad que desarrollan. La Exactitud, Irresponsable, Tramite y Practica son parte de su opinión con relación a la frase Trabajo Burocrático; no sabemos cómo se estructura pero la prueba permite aceptar Ha.  $\alpha$  .05 %.

Para el caso de la Periferia se aplica el mismo procedimiento, los valores tabulados de  $X^2_c$  nos permitió aceptar Ho debido a que  $X^2_c = 4.49$  es menor que  $X^2_t = 7.81$  con 3 g.l.,  $\alpha$  .05 % para la siguiente hipótesis:

**Ha:** Existen diferencias significativas de los elementos Periféricos para afirmar que son independientes entre los grupos de Actividad Interna y Externa a un nivel de significancia de .05 .

vs.

**Ho:** No existen diferencias significativas de los elementos Periféricos para afirmar que son independientes entre los grupos, a un nivel de significancia de .05

Es decir los datos de Complicación, Descomposición, Trámite e Inútil que se presentan en la Tabla 5 son característicos para el Grupo de Actividad Interna.

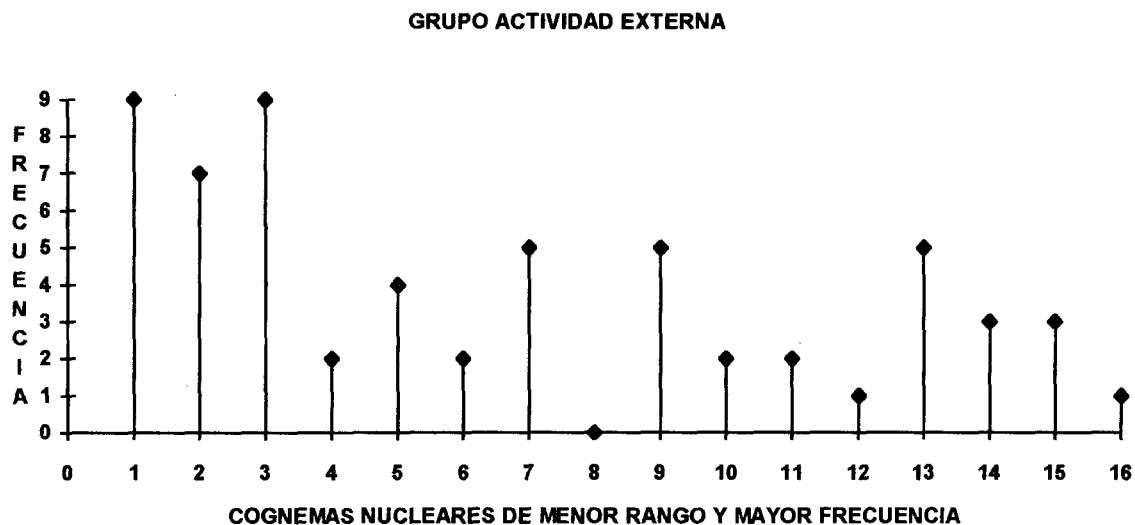
**TABLA 5:** Grupo de Actividad Interna

TIPO DE GRUPO	TIPO DE FRECUENCIA	DE COMPLICACIÓN	DESCOMPOSICIÓN	TRAMITE	INÚTIL	TOTAL
INTERNO	Oi	6	6	6	10	28
	Ei	8	4	4	12	
EXTERNO	Oi	6	0	0	8	14
	Ei	4	2	2	6	
<b>TOTAL</b>		12	6	6	18	42

**TABLA 5:** Cognemas seleccionados para la Periferia por los grupos de Actividad Interna y Externa

Los resultados de las Tablas 4 y 5 ratifican las hipótesis de los supuestos elementos Centrales y Periféricos que son ilustrados en la Figura 1; aunque desconocemos su estructura total sabemos que son característicos del grupo de interés, ahora mostraremos siguiendo el mismo procedimiento para el grupo observado de Actividad Externa, los datos seleccionados por este grupo se muestran a continuación:

**GRAFICA 4:** Cognemas del Núcleo Central para el Grupo Actividad Externa en una muestra de 60 sujetos



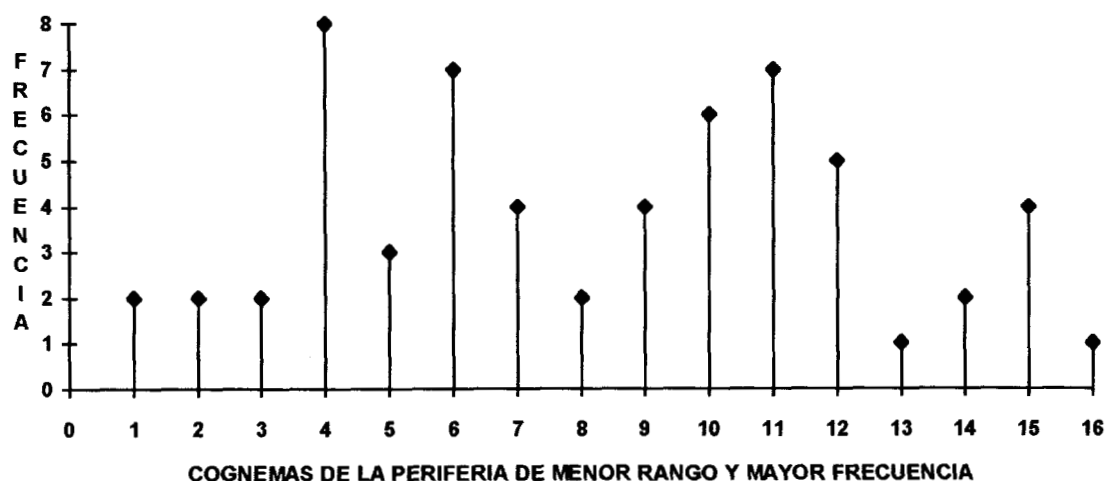
**GRÁFICA 4:** Cognemas seleccionados de mayor frecuencia y menor rango por 60 sujetos que desarrollan servicios al exterior de la Empresa de Luz y Fuerza.

Los primeros tres puntos, de izquierda a derecha, son los elementos de mayor frecuencia y menor rango que representan al posible Núcleo Central, así como el séptimo número, de la siguiente lista:

- |                  |                   |                   |
|------------------|-------------------|-------------------|
| 1. IRRESPONSABLE | 6. TEDIOSO        | 11. INADECUADO    |
| 2. TRAMITE       | 7. AUTORIDAD      | 12. INCOMPETENCIA |
| 3. EXACTITUD     | 8. DESCOMPOSICIÓN | 13. GOBIERNO      |
| 4. INÚTIL        | 9. RETRASO        | 14. REPETICIÓN    |
| 5. PRACTICA      | 10. COMPLICACIÓN  | 15. JERARQUÍA     |
|                  |                   | 16. ADAPTACIÓN    |

La periferia es seleccionada a partir de la información de la Gráfica 5:

### GRUPO DE ACTIVIDAD EXTERNA



GRÁFICA 5: Cognemas seleccionados por mayor frecuencia y menor rango por 60 sujetos que realizan un servicio al exterior de la Empresa Luz y Fuerza.

La gráfica 5 muestra los elementos que conforman la periferia para el grupo externo, siendo estos: Inútil, Tedioso, Complicación e Inadecuado.

Para una mejor comprensión tanto de los elementos del Núcleo como los de la Periferia se ilustran en la Figura II que se presenta en la página 102.

En el círculo Central la Exactitud, Irresponsable y Autoridad representan la parte valorativa y mientras que en la parte inferior la funcional se rige por el Trámite; en la zona periférica (círculo mayor) encontramos los cognemas Complicación, Inútil, Tedioso e Inadecuado. Como podemos observar los elementos que difieren en comparación con la figura I son la Autoridad, Tedioso e Inadecuado, al primero se le otorga el poder determinado por la experiencia laboral del sujeto que está ubicado en un puesto escalafonario que tiene una imagen que proyecta experiencia y seguridad en el desempeño de las funciones. Sin embargo no olvidemos que la presencia del Trámite da la pauta que indica el tipo de instrucciones para desarrollar la tarea. Aunque el Grupo Externo caracteriza a su actividad

como una fidelidad a la ejecución, podemos suponer que la presencia de pasos a seguir en el uso de papeleo lo consideran Inconveniente o Inadecuado, surgiendo una evaluación tediosa, podría ser provocado por los mismos sujetos vía el Trámite provocando una serie de obstáculos (situación que no es reconocida o aceptada por los sujetos). Esto puede comprenderse por medio de las concepciones hecha por los sujetos a cerca de los cognemas referidos en los párrafos que a continuación se detallan.

**NÚCLEO CENTRAL Y PERIFERIA  
GRUPO DE ACTIVIDAD EXTERNA  
TRABAJO BUROCRÁTICO**

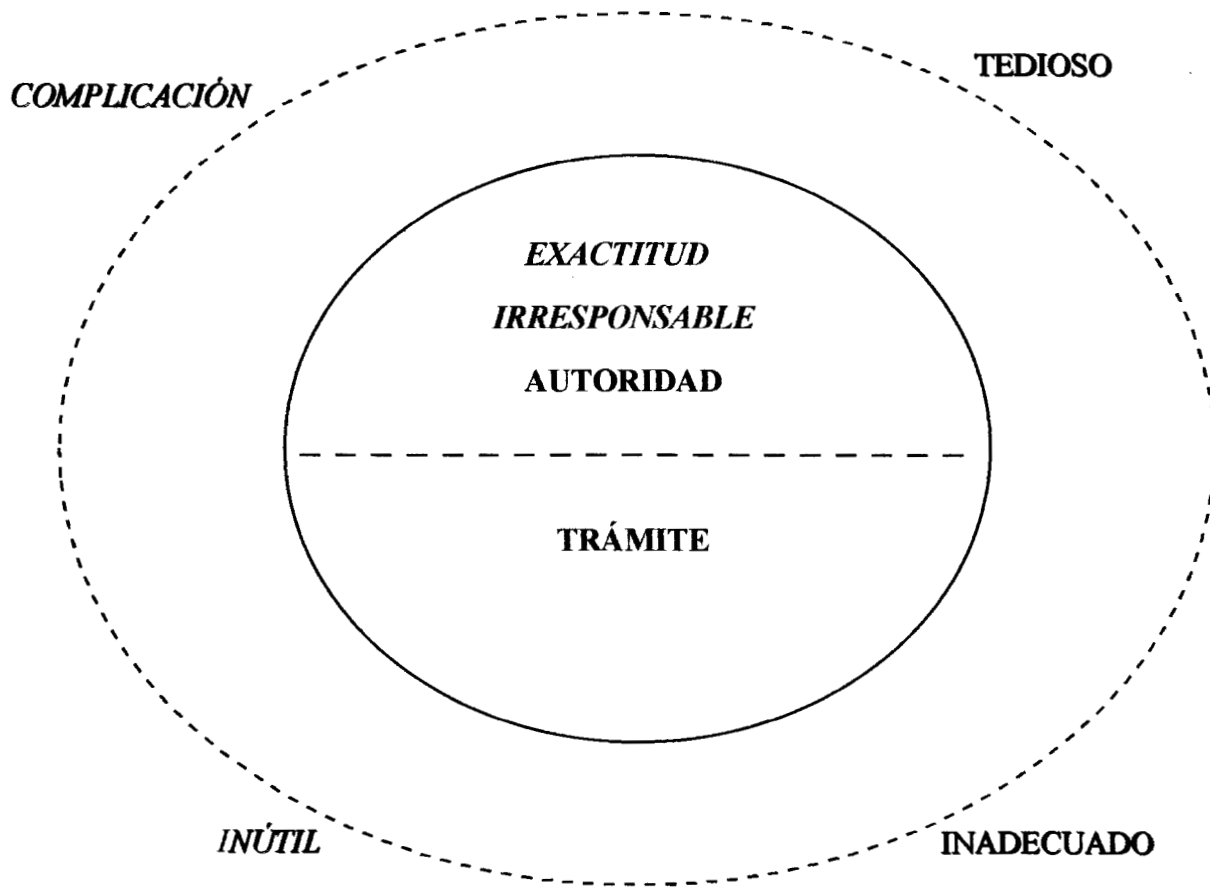


FIGURA II

## **2. DE LOS COGNEMAS AL DATO INMEDIATO DE LA EXPERIENCIA DEL CONTEXTO**

**EXACTITUD:** “... Es cumplir con el trabajo correspondiente ... las horas asignadas ...” “ y jalar parejo en las labores sin tener ningún complejo” “...que sólo con habilidad y empeño se podría superar “ porque “... la labor que desempeñan los empleados ... tiene como finalidad prestar un servicio ... para el progreso del pueblo “.

Cuando se habla de no tener ningún “complejo” se refieren a las actividades de riesgo con Energía Eléctrica donde la falta o uso de herramientas adecuadas o material inapropiado; su destreza y habilidad a la ejecución es lo que permite brincar de manera alguna los inconvenientes en el momento.

**IRRESPONSABLE:** “ cuando se ... elabora trabajo sin programa definido y por salir al paso de todo trabajo urgente, que requiere disfrazarse de trabajo ordenado con fines continuos... sale mal “ “ un ... el papel que desempeña ... atrás de un escritorio girando instrucciones y ordenes que jamas se llegan a cumplir por el simple hecho que nunca están al pendiente del trabajo “.

**AUTORIDAD:** “ es aquel ... que ha pasado por todo el proceso que lo lleva a una jerarquía y de acuerdo a ella ... importancia de la misión ... que se ha recibido esta jerarquía la da o impone el escalafón de acuerdo a su necesidad, aunque las personas como la Administración son ... prepotentes “.

Las actividades son distribuidas por un escalafón que está estructurado según las demandas de cada Departamento, las categorías superiores son ocupadas por trabajadores que han recorrido otros puestos y que implica tener experiencia que se adquiere en los mismos lo que les permite tener poder de decisión.

**TRAMITE:** “ Lo reconozco como un trabajo ... que está en un escritorio, es papeleo específico para una acción ... “. Los trabajadores tienen que elaborar un llenado de formatos al saber que actividades realizaran depende de lo bien hecho de éste y de los

requisitos cumplidos para dar paso a su actividad, es por dichos motivos que "... es un trabajo retenido en un trámite que se lleva a cabo".

**COMPLICACIÓN:** "... Un trabajo que puede ser sencillo y que se le da mucha tramitación de hecho ... labores de cada uno de los trabajadores sin muchos requisitos ... puede ser mejor " "... en las oficinas ... principalmente, porque cualquier trámite por sencillo que sea lo hacen muy complicado y si lo pueden resolver lo más rápido, gracias a la burocracia le dan solución en 15 días o más " La naturaleza de los documentos conocidos como Vales es controlar y facilitar cualquier material su existencia es necesaria para solucionar el disturbio ( falla eléctrica palabra que tiene significado para el Grupo Externo ) para ésta área.

La observación denota dos cosas, hay momentos en que el trámite obstruye la rapidez de la ejecución del trabajo y por otro lado la dinámica propia de los compañeros para elaborar el mismo.

**TEDIOSO:** " Para mí es algo incomprensible porque se puede ahorrar demasiados pasos y agilizar dichos ... sin tanto papeleo ... " " es fastidioso ... y desesperante al no ser atendido correctamente y quedar marginados sin poder hacer nada " "... siempre te dan una contestación de la falta de tramites o te contestan no está bien ...".

**INADECUADO:** " Porque depende del sistema del gobierno con leyes y normas del mismo... lo hacen complicado los trabajadores internos lo cual lo hace ser muy deficiente, con demora ... y lo que provoca ... es autoridad y corrupción ".

**INÚTIL:** "... se pierde enorme tiempo y no se resuelve nada " " por dar trabajo a todos un poquito sólo para justificar que todo el personal está trabajando y que pone trabas a todo lo que se tramita " " son los ... que están en el escritorio más flojos e inútiles que no aportan para el desarrollo del país..."



Con los datos que estructuran a la Figura II se buscó la manera adecuada para asegurar si estos elementos son característicos de las acciones del Grupo Externo, a través del estadístico  $\chi^2$  para casos de independencia, los resultados son señalados en la Tabla 6.

**TABLA 6:** Grupo de Actividad Externa

TIPO DE GRUPO	TIPO FRECUENCIA	DE EXACTITUD	IRRESPONSABLE	TRAMITE	AUTORIDAD	TOTAL
EXTERNO	O <sub>i</sub>	13	9	7	0	29
	E <sub>i</sub>	11	8	7.5	2.5	
INTERNO	O <sub>i</sub>	9	7	8	5	29
	E <sub>i</sub>	11	8	7.5	2.5	
TOTAL		22	16	15	5	58

TABLA 6: Cognemas seleccionados en el Núcleo Central por el Grupo de Actividad Externa e Interna.

Bajo la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E)^2}{E} \text{ en donde:}$$

$$\chi^2_c = 3.55 \text{ (calculada)}$$

$$\chi^2_t = 7.81 \text{ con 3 g.l., } \alpha .05\% \text{ (de tablas)}$$

Para las siguientes hipótesis:

**Ha:** Existen diferencias significativas de los elementos del Núcleo Central para afirmar que son independientes entre los grupos de Actividad Externa e Interna a un nivel de significancia de .05 .

vs.

**Ho:** No existen diferencias significativas de los elementos del Núcleo Central para afirmar que son independientes entre los grupos de Actividad Externa e Interna, a un nivel de significancia de .05

Por lo tanto no rechazamos Ha, los datos dan evidencia que las variables tipo de grupo y sus elementos son independientes, es decir, no hay relación entre ellos, los elementos difieren según el grupo al que se pertenece. Los elementos son parte de una opinión que se relacionan a la frase Trabajo Burocrático para el Grupo de Actividad Externa; no sabemos como se estructura sin embargo, la prueba permite rechazar Ho.

Para el caso de la Periferia se aplica el mismo procedimiento como se observa en la Tabla 7 :

**TABLA 7: GRUPO DE ACTIVIDAD EXTERNA**

TIPO DE GRUPO	TIPO FRECUENCIA	DE COMPLICACIÓN	TEDIOSO	INADECUADO	INÚTIL	TOTAL
EXTERNO	Oi	6	7	7	8	28
	Ei	7.63	4.45	4.45	11.45	
INTERNA	Oi	6	0	0	10	16
	Ei	4.36	2.54	2.54	6.54	
TOTAL		12	7	7	18	44

TABLA 7: Cognemas seleccionados par a el Grupo de Actividad Externa e Interna.

Valores calculados:  $X^2_c = 11.33$  (calculada)

$X^2_t = 7.81$  con 3 g.l.,  $\alpha .05\%$  (de tablas)

Para las siguientes hipótesis:

**Ha:** Existen diferencias significativas de los elementos Periféricos para afirmar que son independientes entre los grupos de Actividad Externa e Interna a un nivel de significancia de .05 .

vs.

**Ho:** No existen diferencias significativas de los elementos Periféricos para afirmar que son independientes entre los grupos de Actividad Externa e Interna, a un nivel de significancia de .05

Por lo tanto rechazamos Ha, los datos dan evidencia que las variables tipo de grupo y sus elementos son dependientes, es decir, hay relación entre ellos, los elementos no difieren según el grupo al que se pertenece; desconocemos el mecanismo de la relación de dichos elementos; por lo que ahora es necesario conocer la estructura de la relación mediante otro instrumento.

## **CUARTO INSTRUMENTO: ESTRUCTURA DEL PENSAMIENTO SOBRE EL TRABAJO BUROCRÁTICO**

*Un necio no ve el mismo árbol que ve un hombre sabio.  
William Blake.*

### **1. CUESTIONARIO DE CARACTERIZACIÓN JERÁRQUICA**

Los cognemas hasta este momento son considerados como los más representativos, expuestos por los sujetos en el instrumento anterior, permitieron realizar una serie de supuestos que son la base para construir un cuestionario de Caracterización Jerárquica, cuya finalidad es mostrar la estructura y relación de los cognemas que dan sentido al pensamiento sobre Trabajo Burocrático para comprender a éste.

Las relaciones son ilustradas por medio de grafos llamados Árbol máximo y Clique, en donde se señalan los cognemas que se relacionan y que constituyen una posible Representación social, decimos posible por el hecho de no ajustar las etapas restantes propuestas por la metodología.

Sin embargo, los grafos son producto de la distribución que realiza el sujeto al jerarquizar la información a través de una matriz apoyada en una escala intervalar, lo que permite precisión en el instrumento.

Cuando se describen a los Cliques se incluye la información de los participantes y observaciones del investigador, con la finalidad de situar los cognemas en el ambiente que se estudia.

En las conclusiones presentaremos un esbozo de lo que ha sido el estudio .

## 1.1 ÁRBOL MÁXIMO: GRUPO ACTIVIDAD INTERNA

El Árbol máximo para el Grupo de Actividad Interna (ver Figura III) tiene un valor de 4.11 y un corte de arista a .25 lo que significa que el Análisis de Similitud buscó las relaciones mayores al valor del corte.

Hasta ahora sólo tenemos un panorama general donde se muestran, al interior de los bloques cognemas que tienen una conexidad de tipo binomio y en serie, a los que llamaremos pequeños subgrupos porque se encuentran relacionados con uno o más de dos cognemas; el valor de las aristas representa la proporción de los sujetos que están de acuerdo con las relaciones establecidas. Los que están fuera de los bloques se perciben como algo indiferente.

En el primer bloque, de izquierda a derecha en la Figura III, el Trabajo Burocrático es caracterizado como algo Tedioso, Inadecuado, Inútil e Irresponsable; en el cuadro siguiente se encuentran los cognemas Incompetencia y Retraso.

El contenido de ambos bloques estructura una opinión de tipo desfavorable sobre la frase referida; es evidente que la proporción más alta para este plano se encuentra en el primer bloque, decimos plano porque se considera como una división imaginaria dada a partir del cognema Repetición, donde los sujetos discriminan y ordenan a estos elementos.

**GRUPO ACTIVIDAD INTERNA  
TRABAJO BUROCRÁTICO**

ÁRBOL MÁXIMO

VALOR: 4.11

CORTE: .25

GRUPO: ALMACENES Y SUMINISTROS

OBRAS CIVILES

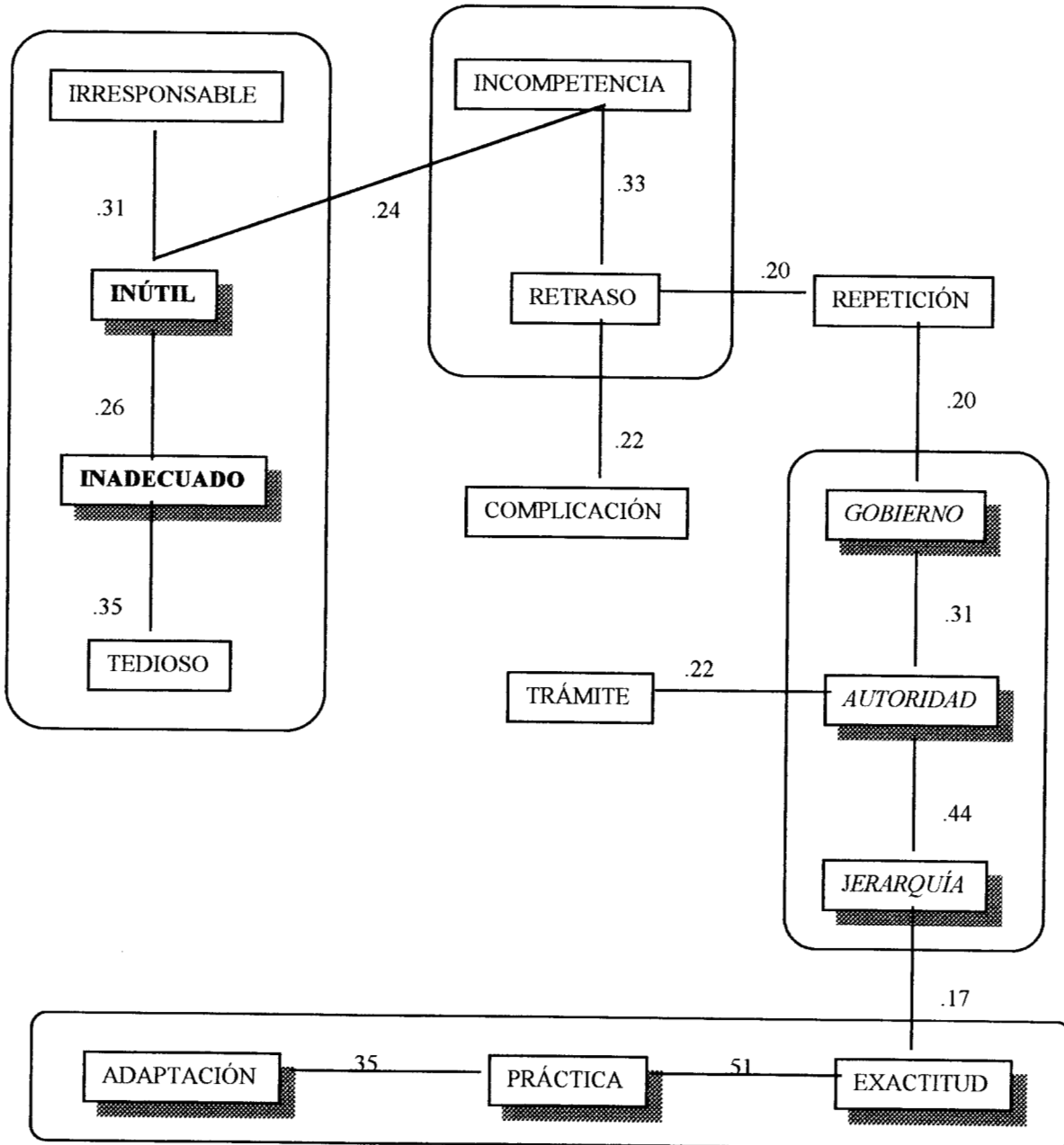


FIGURA III

Si bien para los miembros de este grupo sus actividades a nivel institucional son de tipo administrativo en su mayoría, no descartamos las manuales, la opinión puede ser entendida tomando en cuenta el servicio que prestan a las áreas que integran la Empresa, quienes esperan que las tareas o los mecanismos de trabajo sean desempeñados correctamente, cuando éstos son contraproducentes se genera una demora en el servicio, los sujetos pueden imaginar que la dificultad llevará consigo consecuencias diversas de hecho, saben que la demora de las acciones se debe a causas ajenas y en ocasiones de tipo personal; pero es difícil aceptar que el procedimiento ha sido mal realizado, atribuyéndole la responsabilidad a una persona que actúa sin medir las consecuencias. Lo anterior explica la opinión de dicho grupo.

Para el siguiente plano los sujetos ya no agrupan elementos para formar una opinión porque ahora suponemos que los bloques son caracterizados por cognemas que aluden a hábitos cotidianos. En el primer rectángulo del lado derecho se encuentran: Gobierno, Autoridad y Jerarquía, mientras que en el segundo aparecen Exactitud, Práctica y Adaptación, éste último con una proporción alta.

En el Árbol máximo notamos que no hay cognemas con más de dos conexidades al interior de los bloques, así como la exclusión de cognemas cuyos valores son menores al corte establecido. Uno de los elementos que llamó nuestra atención, y que también fue excluido, es el Trámite porque su uso es inherente a las actividades que desempeña dicho grupo. Quizá sea porque la palabra trámite está asociada a la palabra burócrata que es calificada como algo negativo y que remite a gobierno, si éste es reconocido como el representante o encargado de regir a los miembros de una sociedad, en este caso, es el interventor en la conducción de la organización en la Empresa distribuido en Gerencias, que en su naturaleza, y no en la persona del trabajador, encarna a un cuerpo administrativo como un ser que goza de crédito, prestigio y que impone un respeto, creando una autoridad; y son estas características que le otorgan poder y autoridad distribuidas en puestos escalafonarios donde se puntualiza la ejecución de las actividades encomendadas. Los

resultados son producto de la experiencia y del aprendizaje del trabajo mediante el hábito quien ajusta o modifica las relaciones con el medio ambiente.

En este plano ya no se externa sólo una opinión de lo que puede ser considerado por los sujetos como Trabajo Burocrático, ahora los elementos despiertan experiencias que orientan un tipo de comportamiento en su ámbito natural.



## 1.2 AGRUPAMIENTOS COMUNES DEL GRUPO ACTIVIDAD INTERNA

Como se observa el árbol ilustra el tipo de conexidades entre los elementos, ahora buscamos encontrar, a través de los Cliques, la estructura que le da sentido al significado Trabajo burocrático y así confrontar los resultados con las hipótesis planteadas.

El Clique del grupo de Actividad interna (ver Figura III A) por medio de su matriz correspondiente de incidencias vertices-vertices muestra la existencia de dos conjuntos de elementos compuestos por tres cognemas cada uno de ellos; es decir cada triángulo representa los intereses de atracción mutua y comunes para nuestra muestra observada y las figuras que no son completas, pero que tienen alguna relación para los sujetos serán parte de la Periferia.

La estructura que le da sentido al Trabajo burocrático, en una muestra de 45 sujetos que realizan actividades administrativas y manuales, es la búsqueda de fidelidad a la ejecución, el hábito constante, experiencias y costumbres que se han sido creadas y que se han ido ajustando a las acciones de los sujetos. Es por ello que la Exactitud, Práctica y Adaptación son una serie de intereses comunes formados por la interacción de los sujetos; ésta agrupación común distinta literalmente a la Figura I no debe ser interpretada como semejante por la coincidencia de tres elementos, sino por su relación establecida con los sujetos cuyo comportamiento está regido por los elementos que componen las figuras triangulares, la primera tiende más a la institucionalización a partir de los cognemas Gobierno, Jerarquía y Autoridad y la restante a un corte personal, creada por los sujetos, formada por los cognemas Exactitud, Adaptación y Práctica; las figuras incompletas que se encuentran alrededor de las triangulares muestran los elementos que se encuentran junto al Núcleo.

Respecto a la figura considerada institucionalizada los sujetos dicen: "... el trabajo ... lo hace uno mismo ... por parte de la Administración, desde el personal de más alta jerarquía

# GRUPO ACTIVIDAD INTERNA TRABAJO BUROCRÁTICO

CLIQUE  
AGRUPAMIENTOS COMUNES  
GRUPO:ALMACENES Y SUMINISTROS  
OBRAS CIVILES

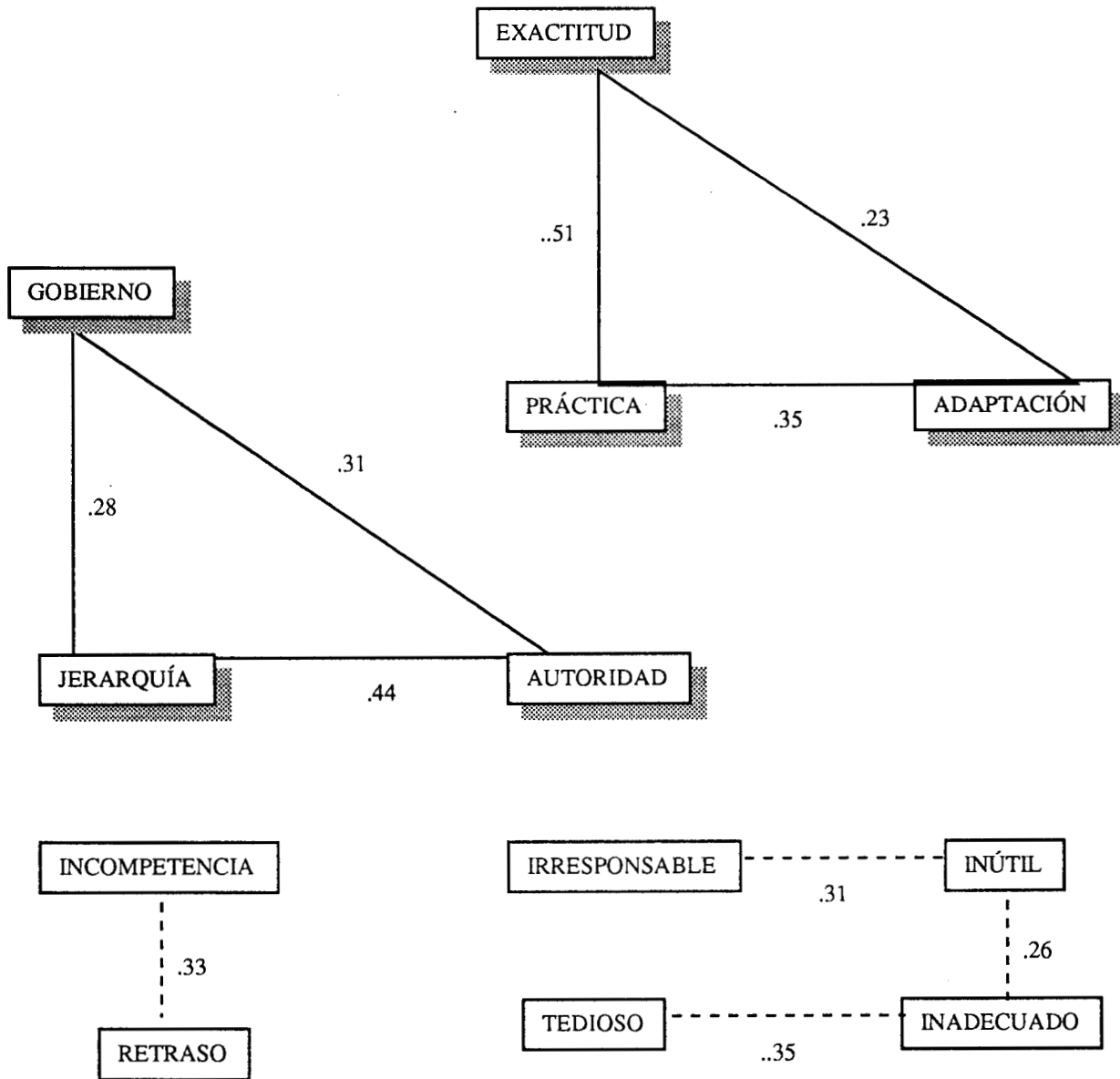


FIGURA III A

hasta la más baja jerarquía ... si sale mal ... por falta de conocimiento ...” “... está monoseado por gran cantidad de gente generalmente de las áreas gubernamentales ... que ponen trabas a todo con tal de no hacer más que dar vueltas al asunto y pasándole el trabajo a sus subordinados y éstos a los de menor cargo “.

La figura de origen por consenso se puede observar a continuación: “para mi ... es una rutina que se viene desarrollando a través de los años por vicios que se heredan por lo tanto hay personas que lo hacen ... por el mismo sistema de trabajo que se viene desempeñando ... al ganar poco, pero seguro haré poco trabajo ... trataré de hacer las cosas bien para perfeccionar el trabajo que desarrollo “.

A manera de cierre recordemos los cognemas de la Figura I: Exactitud, Irresponsable, Práctica, Complicación, Descomposición, Inútil y Trámite (que aparece dos veces en la misma figura); algunos de estos cognemas se presentan por igual en las figuras triangulares.

Para el Grupo de Actividad Interna el Trabajo Burocrático es realizado por personal que se encuentra en jerarquías establecidas correspondientes para cada Departamento laboral; si en teoría se esperaba que las actividades de papeleo o uso de trámites sería una constante o característica del grupo esto no es así, la idea que está presente es la ubicación de los puestos escalafomarios y del trabajo que se les asigna y en consecuencia es lo que delimita la presencia una actitud autoritaria.

La Exactitud puede tener sus raíces en el modo de laborar que se ha creado para cada sección, una manera independiente de ser pero que se ajusta a las demandas del contexto y se dice que el trabajo es responsabilidad de las líneas de mando para que pueda ser ejecutado, no obstante esto es condicionado por acuerdos particulares que dan vida a normas internas para actuar en cada sección.

El sentido del cognema Trabajo Burocrático para este grupo recae en una figura institucional a través de Gobierno, Jerarquía y Autoridad y un toque personal que forma la Exactitud, Práctica y Adaptación.

La Periferia es constituida por los cognemas Inadecuado, Inútil, Tedioso, Irresponsable, Incompetencia y Retraso; elementos que rodean al Núcleo y su función es adaptar la nueva información.

### 1.3 ÁRBOL MÁXIMO GRUPO DE ACTIVIDAD EXTERNA

Para el Grupo de Actividad Externa el Árbol máximo (ver figura IV) tiene un valor de 4.05 y un corte de .24, en dicho árbol se encuentran tres bloques, que a diferencia del anterior, en el primero hay una relación de tres conexidades asociadas al cognema Retraso con Complicación, Incompetencia e Inútil quien se une a Inadecuado; tal parece que esta es una opinión con una intensidad que caracteriza al Trabajo Burocrático como desfavorable, poniendo especial énfasis en el Retraso como una lentitud al actuar.

Como ya se ha hablado de la división imaginaria para este Árbol se presenta por igual, es decir, la separación por bloques que hacen los sujetos, a diferencia del grupo interno, se tomó como frontera el cognema Irresponsable reconocido en este grupo como una manera inconveniente de actuar. En la parte superior de este cognema ubicamos el primer bloque en donde el cognema Retraso se percibe de manera similar que el grupo interno al haber Retraso y Complicación hay ineptitud, incapacidad y en su opinión si hay Incompetencia y Retraso entonces es innecesario o Inútil la persona que está frente a un servicio convirtiéndolo en Inadecuado, porque la gente participa en el sistema de normas contraproducentes motivo por el cual su opinión sobre Trabajo Burocrático es el actuar irresponsablemente.

El segundo bloque lo forma una relación bipartita que involucra Trámite y Repetición en contraste con el primer grupo aquí aparece Trámite, ello no quiere decir que se reconozca a éste como parte de las actividades del grupo externo.

**GRUPO ACTIVIDAD EXTERNA  
TRABAJO BUROCRÁTICO**

ÁRBOL MÁXIMO

VALOR: 4.05

CORTE: .24

GRUPO: CABLES SUBTERRÁNEOS

VÉRTIZ E IZTAPALAPA

LÍNEAS AÉREAS SUR

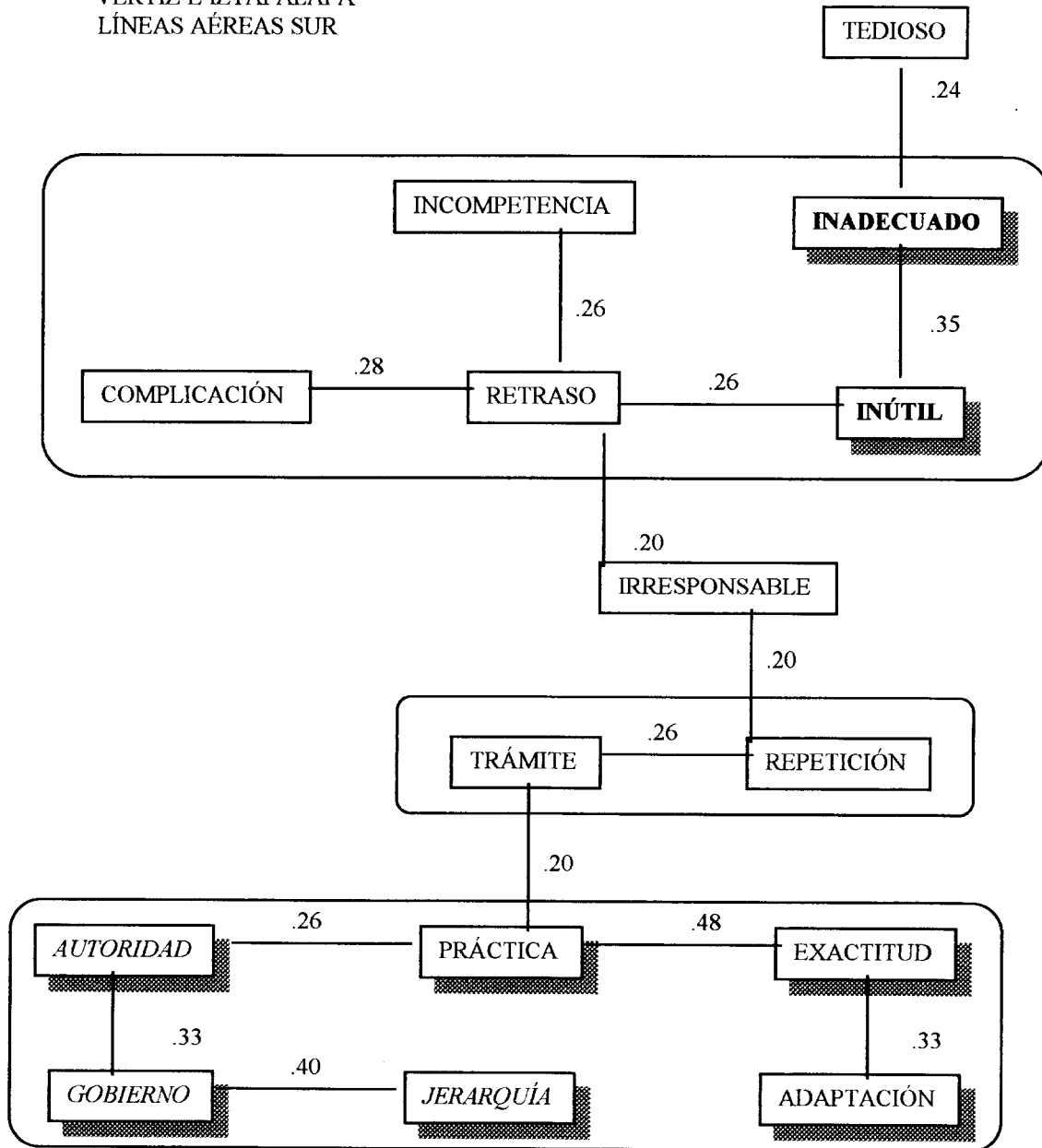


FIGURA IV

#### **1.4 AGRUPAMIENTOS COMUNES DEL GRUPO ACTIVIDAD EXTERNA**

El último bloque lo integran seis cognemas que poseen aristas altas, dichos cognemas son: Jerarquía, Gobierno, Autoridad, Práctica, Exactitud y Adaptación; podemos advertir que en comparación con el grupo interno éstos se organizan en un sólo bloque. La Autoridad, de acuerdo a las categorías, establecidas se distribuye de manera similar al grupo interno; la habilidad que se adquiere a través de la experiencia permite que el sujeto se adapte al medio que lo rodea.

Lo que perciben los sujetos se resume en el plano donde. Para el grupo de Actividad Externa el Árbol máximo (ver Figura IV) tiene un valor de 4.05 y un corte de .24, en dicho árbol se encuentran tres bloques, que a diferencia del anterior, en el primero de ellos hay una conexidad de tres relaciones: Retraso asociada con Complicación, Incompetencia e Inútil quien se une a Inadecuado; tal parece que esta es una forma de caracterizar al Trabajo burocrático poniendo especial énfasis en el Retraso. El segundo bloque es una relación bipartita que involucra Trámite y Repetición; es curioso notar que Trámite se encuentra presente en este grupo, a diferencia del primero en donde la utilización de documentos es más usual.

El último bloque lo integra una serie de 6 cognemas que poseen aristas de mayor valor en comparación con las demás, dichos cognemas son: Jerarquía, Gobierno, Autoridad, Práctica, Exactitud y Adaptación; podemos advertir que, a diferencia del grupo de Actividad interna, estos elementos no se dividen en dos bloques, sino que se organizan solamente en uno.

**GRUPO ACTIVIDAD EXTERNA**  
**TRABAJO BUROCRÁTICO**

CLIQUE  
 AGRUPAMIENTOS COMUNES  
 GRUPO: CABLES SUBTERRÁNEOS  
 VÉRTIZ E IZTAPALAPA  
 LÍNEAS ÁEREAS SUR

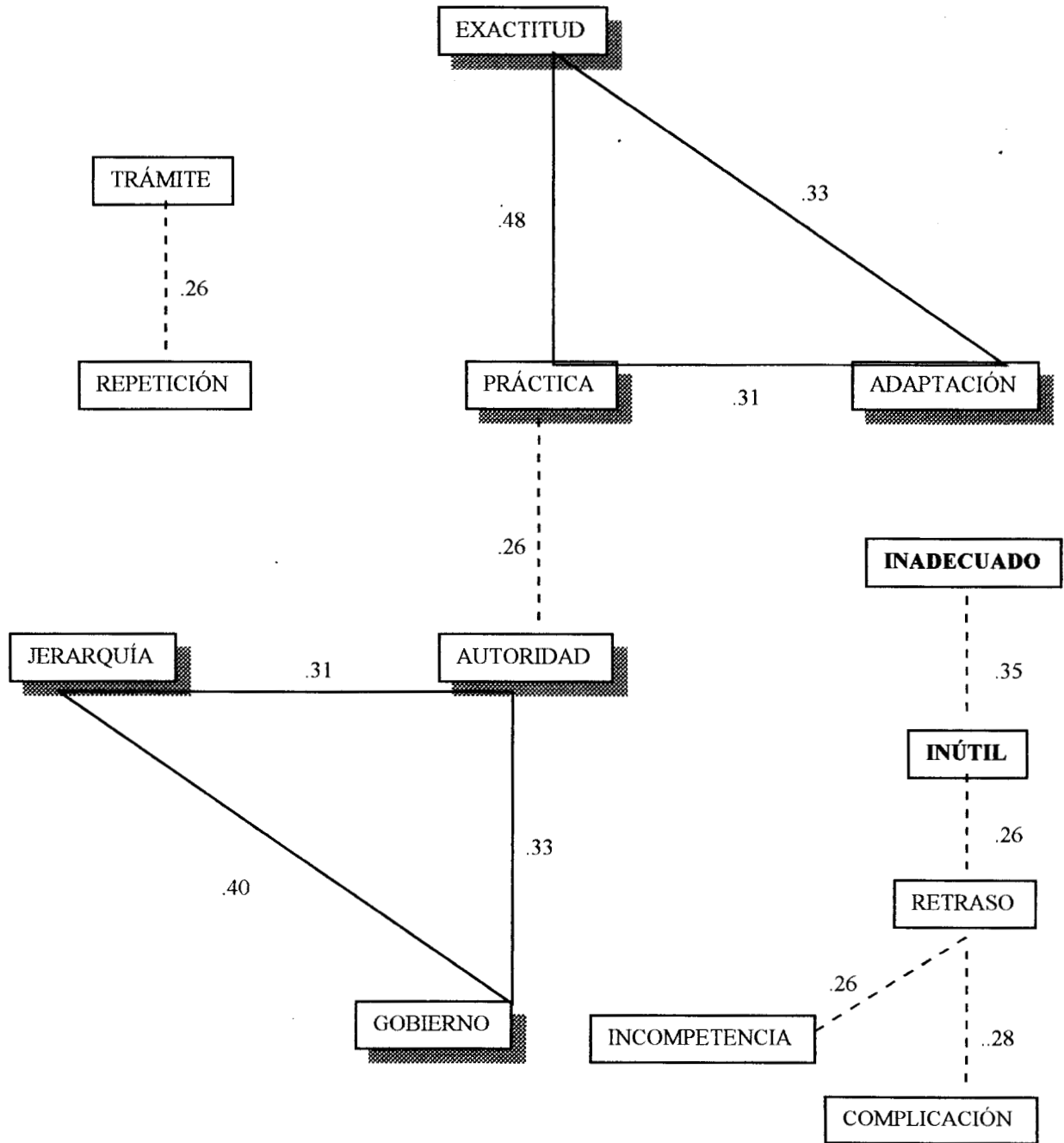


FIGURA IV A



El segundo triángulo muestra una estructura institucionalizada, donde la presencia de la Autoridad se encuentra repartida a nivel jerárquico que se rige por el cumplimiento de las normas y deberes, enmarcados al interior como una forma de gobierno en la que existe una organización administrativa que desarrolla formas condicionadas para actuar.

Las estructuras que no forman triángulos permitirán establecer la periferia guiados por la aristas de mayor valor; en este caso ningún cognema es idéntico al expuesto en la figura I.

El Clique para el grupo de Actividad externa, pertenece a una muestra de 45 sujetos, presenta una estructura similar a la del grupo de Actividad interna a diferencia de que en los grupos comunes hay un enlace entre los cognemas Autoridad y Práctica que establece una red de relaciones espontáneas que impiden la independencia entre la pandilla de cognemas comunes.

Los cognemas que estructuran la periferia son Inadecuado, Inútil y Complicación, ya que tienen los valores de arista más altos y son semejantes a los obtenidos en la figura II.

## CONCLUSIONES: TEORÍA, MÉTODO Y RESULTADOS

*- El Trabajo Burocrático - es aquel medio por el cual intenta el gobierno conocer, regular y registrar cualquier movimiento del pueblo que vaya encaminado a satisfacer sus necesidades primarias.*

*De un compa ...  
( L.A.S. )*

Las conclusiones están analizadas a partir de la interpretación de los resultados y de la revisión bibliográfica, se reporta de manera ordenada de acuerdo a los capítulos.

### 1. OPINIÓN Y ACTITUD

Los sujetos se comportan de manera diferente ante una situación real en comparación con lo que dicen, es decir, podemos tener un punto de vista relacionado hacia un objeto ideal o material y actuar de otra manera; tomemos en cuenta este ejemplo, puedo decir que no se debe llevar a cabo un Trabajo Burocrático y coparticipar en su elaboración. Los entrevistados cuando externan su opinión relacionada a la frase Trabajo de Calidad sólo hacen una consideración de la información que poseen, ésta tiende a tomar una dirección regida por la afectividad, sin descartar al medio ambiente; por ello la distribución de las frecuencias para dicha frase son dispersas e incongruentes. En cambio los datos de la Tabla 3 indican una compatibilidad en el punto de vista de los sujetos hacia la frase Trabajo Burocrático, información apoyada en los resultados del Diferencial Semántico donde el factor Evaluación marca promedios elevados, los entrevistados tienen una predisposición a actuar, es decir, los sujetos reconocen prácticas de su contexto y las evalúan favorablemente; aquí la información y la afectividad de los sujetos se incrementa constantemente por lo que experimentan o perciben, ya no hablamos entonces de una opinión, sino de una actitud relacionada al Trabajo Burocrático. Los resultados anteriores indican que hay un marco de Trabajo relacionado al tema de interés para esta investigación, en donde las apreciaciones de los

sujetos aportan un conjunto de información que da pauta para conocer y comprender el proceso sociocultural a cerca del Trabajo Burocrático.

## **2. REPRESENTACIÓN SOCIAL**

El alcance de la teoría de la Representación Social y su metodología es eficiente para explicar casos donde el objeto de estudio es socialmente valorado, quizá esto se vea como una limitación, pero si observamos desde un punto de vista pragmático ¿qué teoría nos ofrece los elementos adecuados y suficientes para abordar cualquier objeto de investigación?. Por esta razón nos apoyamos en distintas teorías e instrumentos.

Las primeras etapas de la metodología muestran la información que el sujeto remodela la cual va formando parte de un conocimiento práctico que le ayuda a entender y manejar su entorno.

## **3. LUZ Y FUERZA, LA BUROCRACIA COMO UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL**

Una Empresa tiene que actualizar, capacitar y fomentar la participación del empleado constantemente para lograr la productividad deseada, es decir, debe evitar caer en estilos de comportamiento que obstruyan a la misma. Para el caso de Luz y Fuerza además de incluir estos puntos debe prestar atención a las formas socioculturales que el trabajador crea, como puede ser la falta de responsabilidad y creatividad para desempeñar una labor, situaciones que pueden recaer en un fenómeno denominado Burocracia en el que se mezclan elementos culturales y psicológicos.

La Burocracia, en este estudio, no puede ser entendida como el " tipo ideal " que Weber propuso, ni tampoco como una clase a la que Marx aludía, sino como una organización social surgida de la interacción entre los sujetos que

tiende a desarrollar condiciones que superan los objetivos establecidos por la Empresa. Por ello un burócrata no debe ser considerado exclusivamente como una alguien que desarrolla labores administrativas o de oficina, sino como una persona que tiene emociones y fines individuales y que estructura relaciones con los " otros " .

#### **4. INSTRUMENTOS**

Para el diseño de los instrumentos, en algunos casos se tomaron los ya establecidos por ejemplo el Diferencial Semántico, sin embargo la mayoría de ellos fueron reconstruidos de acuerdo a las necesidades y exigencias que se presentaron durante la investigación con la finalidad de obtener mejores resultados.

#### **5. HIPÓTESIS**

Con las hipótesis podemos advertir la existencia de esquemas figurativos que le dan sentidos divergentes a la frase Trabajo Burocrático, es decir, los elementos: Gobierno, Jerarquía y Autoridad constituyen una figura y la otra está formada por Exactitud, Práctica y Adaptación. Esquemas que reflejan una aproximación a la representación que tienen los sujetos sobre el Trabajo Burocrático; decimos aproximación porque el primero de ellos es un Núcleo que se dirige hacia el significado atribuido a la Burocracia, pues es evidente que éste refleja únicamente lo institucionalizado para el desempeño de las actividades, mientras que el siguiente representa lo que para los sujetos es el Trabajo, una forma de organización personal que los propios individuos crean.

A manera de cierre los hallazgos encontrados en este estudio indican que los sujetos elegidos poseen elementos para caracterizar la frase "Trabajo Burocrático", siendo similares para ambos grupos quienes realizan actividades distintas, esto se debe a que poseen un punto de vista que ha sido elaborado

por la experiencia a través de los años y que se comparte socialmente. Sus opiniones son producto de las interacciones con los compañeros y de las relaciones de trabajo que han establecido. No importa que tipo de actividad desarrollen, ya sea manual o administrativa, porque los sujetos organizan sus experiencias a raíz de la ejecución de la misma actividad, es decir, ellos reconocen la manera preestablecida por la propia Empresa para ejecutar una labor a la que se debe de adaptar desde el ingreso a la misma; ésta radica principalmente en el reconocimiento de un gobierno (administración) que designa una jerarquía a la que se le atribuye una autoridad, dicha información es la que se condensa en la parte burocrática.

La actividad es desarrollada por consenso de grupo exclusivo para ciertos espacios o áreas delimitadas; la exactitud, práctica y adaptación son cognemas que se asocian al término trabajo.

La frase "Trabajo Burocrático" tiene un significado que en teoría se esperaba diferente por la textura de los grupos y por el tipo de actividad; el sentido que le dan a lo percibido los guía a tener un comportamiento similar ante situaciones diversas, deducimos que es consecuencia de una representación social del cognema trabajo que influye sobre el burocrático, es conveniente indagar que significa para ellos dicho cognema.

Las Periferias son similares en sólo dos elementos que las componen, Inútil e Inadecuado, esta parte es difícil de detallar debido a que únicamente se aplicaron dos etapas de la metodología.

Si bien el Trabajo Burocrático no es percibido en función de lo que representa la actividad sino por la ejecución de la misma que se enlaza a la dualidad trabajo-burocracia, es decir, lo que realizan por consenso y lo establecido por la Empresa no puede ser considerado como algo inoperante porque forma parte del mismo, aún sin reconocerlo o atribuyéndolo a los " otros". Por ello toda información que llegue a esta fase la será reajustada.

# ANEXOS

## INSTRUCCIONES

Este cuestionario forma parte de un amplio proyecto de investigación científica; no se trata de una prueba. Sólo deseamos recabar información sobre sus sentimientos personales acerca de algunas acciones o frases comunes a usted.

El procedimiento consiste en señalar con una X un espacio en una escala determinada; cada escala contiene dos adjetivos separados por siete espacios.

DESEAMOS QUE JUZGUE LO QUE LA FRASE SIGNIFIQUE PARA USTED. EJEMPLO:

### HIELO

AGRADABLE \_\_\_\_\_   X   \_\_\_\_\_ DESAGRADABLE

PELIGROSO \_\_\_\_\_   X   \_\_\_\_\_ SEGURO

ETERNO \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_   X   \_\_\_\_\_ MOMENTÁNEO

Entre más cerca ponga la cruz del adjetivo, más de acuerdo se está con él. Para ayudarle a recordar el significado de los espacios, usaremos un ejemplos con la escala RÁPIDO-LENTO.

RÁPIDO \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ LENTO

MR      BR      LR      N      LL      BL      ML

MR) MUY RÁPIDO BR) BASTANTE RÁPIDO LR)LIGERAMENTE RÁPIDO N)NEUTRO  
LL)LIGERAMENTE LENTO BL)BASTANTE LENTO ML)MUY LENTO

Trate de no clasificar alguna frase dentro del espacio NEUTRO; sin embargo, si considera que la escala no tiene ninguna relación con la frase, utilice ese espacio.

Nunca ponga más de una cruz en un renglón y conteste todas las escalas; una vez que ha marcado un espacio, no vuelva atrás. Conteste tan rápido como le sea posible, conteste lo primero que le venga a la mente.

Si tiene alguna duda, por favor pregunte al responsable del cuestionario.

**RECUERDE:** LA INFORMACIÓN QUE NOS PROPORCIONE ES ABSOLUTAMENTE CONFIDENCIAL.







A CONTINUACIÓN APARECEN CUATRO PREGUNTAS, ELIGE EL ORDEN DE IMPORTANCIA Y ESCRIBE TUS OPINIONES DONDE SE TE INDICA.

1.- Actualmente las cuestiones relacionadas a las actividades del trabajo se están transformando. Ahora son más escuchados términos como: EFICACIA, PRODUCTIVIDAD, CALIDAD Y COMPETENCIA. De acuerdo con tu opinión cuál es el orden de importancia de estos conceptos, cuál ubicarías en primer lugar, cuál en segundo, en tercero y en cuarto.

- A) \_\_\_\_\_
- B) \_\_\_\_\_
- C) \_\_\_\_\_
- D) \_\_\_\_\_

2.- El trabajo que desarrollas todos los días es detenido a veces por actividades que producen: LENTITUD, RUTINA, DILACIONES (DEMORA, TARDANZA) Y REPUGNANCIA (OPOSICIÓN, AVERSIÓN). De acuerdo con tu opinión cuál es el orden de importancia de estos conceptos, cuál ubicarías en primer lugar, segundo, tercero y cuarto.

- A) \_\_\_\_\_
- B) \_\_\_\_\_
- C) \_\_\_\_\_
- D) \_\_\_\_\_

3.- Qué significa para ti un trabajo mal hecho.

4.- En tu opinión qué hace que el trabajo vaya de más a menos.

**TARJETAS CON FRASES UTILIZADAS EN LA TÉCNICA DE  
ASOCIACIÓN DE PALABRAS**

**TRABAJO BUROCRÁTICO**

**TRABAJO RUTINARIO**

**TRABAJO LENTO**

**ANEXO 2**

## BIBLIOGRAFIA

- ABBAGNANO, NICOLA. (1961) **Diccionario de filosofía**, 9 reimp., 1992 de la 1ra. En español, F.C.E., México, D.F.
- ABRIC, C.J. (1994) "Capítulo 1 y 2" publicado en **Pratiques sociales et Representation**, 1ra ed., 1994, Presses Universitaires, París, Francia. Material didáctico, área de psicología social, UAM-I, tr. por Concepción López G.
- ABRIC, J. C. (1995) **Seminario de metodología para estudios de Representación social**, Seminario de psicología social, UAM-I, México, D.F., 28 de feb.-9 de Marzo. de 1995. (Material mimeografiado)
- ASCH, S. (1952) "La opinión y la actitud" en **Psicología Social**, Traducido del inglés por Elías Mendelieuch, 6ta. ed., 1972 de la 5ta. en inglés (1959), Eudeba, Buenos Aires, Argentina.
- BARDIN, LAURENCE. (1977) **Análisis de contenido**, tr. del francés por César Suárez, 1986, Akal (Universitaria, 89), Madrid, España.
- BENEYTO, JUAN. (1969) **La opinión pública teoría y técnica**, 2da. ed., Tecnos, Madrid, España.
- BERGER, P., LUCKMAN, T. (1967) **La construcción social de la realidad**, tr. por Silvia Zuleta, 10a reimp. (1991) de la 1ra ed. en castellano, Amorrortu Editores, Buenos Aires, Argentina.
- BREWSTER, SMITH M. (1965) "Actitudes y opiniones" en Proshansky, H. Seidenberg, B. et al **Estudios básicos de psicología social**, tr. por Julio Ceron, 1ra ed., 1973, Tecnos, Madrid, España.
- CANDALES, D. ANTONIO. (1994) "Calidad en la Industria Eléctrica" en **Revista de la Comisión de integración eléctrica regional**, (Uruguay, Montevideo), IV: marzo 1995, núm. 11.
- DE MONTMOLLIN, GERMAINE. (1984) "El cambio de actitud" en Moscovici, S. et al **Psicología Social I, influencia y cambio de actitudes, individuos y grupos**, tr. del francés por D. Rosenbaum, 2da. reimp. (1991), Paidós (Cognición y desarrollo humano, 1), Barcelona, España.
- DEUTSCH, M., KRAUSS, M. R. "La teoría de la Gestalt en psicología social" en **Teorías en psicología social**, tr. del inglés por Silvia Zeigner, 1992, Paidós Studio (básica, 18), México, D. F.
- DÍAZ, GUERRERO, ROGELIO, SALAS, M. (1975) **El diferencial semántico del idioma español**, 1ra ed., Trillas, México, D. F.

EISER, J.R., VAN DER PLIGT, J. (1984) "Actitudes en un contexto social", en **Fundamentos y crónicas de psicología social mexicana**, tr. Del inglés por Miguel A. Aguilar, (México, D.F.), 2:1989, núm. 3.

FESTINGER, LEON. (1957) "La disonancia cognoscitiva" en **Psicología contemporánea, selecciones de Scientific American**, 1ra reimp. (1978) de la 1ra ed en español, Herman Blume, Madrid, España.

FISCHER, GUSTAVE-NICOLAS. (1990) "La Representación social" en **Psicología social, conceptos fundamentales**, Narcea, Madrid, España.

GARCÍA, PELAYO. M. (1974) "La burocracia" en **Burocracia y tecnocracia**, 2da ed., 1982, Alianza Editorial (AU, 78), Madrid, España.

GUARNER, ENRIQUE. (1978) "La libre asociación" en **Psicopatología clínica**, 2da ed., 1984, Porrúa Editores, México, D. F.

HEWSTONE, MILLES. (1989) "Atribución societal: Creencias colectivas y explicación de los acontecimientos sociales", en **La atribución causal del proceso cognitivo a las creencias colectivas**, tr. del inglés por Gonzalo Hernández, 1ra ed., 1992, Paidós (cognición y desarrollo humano, 25), Barcelona, España.

HOLLANDER, P. EDWIN. (1967) "Composición y adquisición de las actitudes" en **Principios y métodos de psicología social**, tr. por Aníbal C. Leal, 3ra. reimp. (1982) de la 1ra ed. en castellano, Amorrortu Editores, Argentina.

IBAÑEZ, G. TOMÁS. (1994) "Representaciones sociales teoría y método" en **Psicología social construccionista**, 1ra ed., Fin de Milenio (serie psicología social), UdeG, Jalisco, México.

JODELET, DENIS. (1984) "La Representación social: Fenómenos, concepto y teoría" en Moscovici, S., et al, **Psicología social II, Pensamiento y vida social, psicología social y problemas sociales**, tr. del francés por D. Rosenbaum, 1ra ed., en castellano, 1986, Paidós (cognición y desarrollo humano, 2), Barcelona, España.

JODELET, DENIS. (1989) "Representaciones sociales: Un dominio en expansión" en **Les Representations sociales**, Material didáctico, UAM-I, tr. del francés por Ma. Teresa Acosta, PUF, París, Francia. (Material mimeografiado)

KEITH, D. (1989) **El comportamiento humano en el trabajo**, tr. del inglés por Human behavior at work, 3ra ed., 1991 en español, de la 8va del inglés, McGraw Hill, Interamericana, México, D. F.

KLINEBERG, OTTO. (1940) "Actitudes y opiniones" en **Psicología social**, tr. Del inglés por Victorino Pérez, 7ma. Reimp., 1983 de la 1ra. ed. en español (1963), F.C.E., México, D.F.

KRIPPENDORFF, K. (1990) **Metodología de análisis de contenido, teoría y práctica**, Paidós, Barcelona, España.

LANE, E. ROBERT. (1967) "Descripción de una opinión" en **La opinión pública**, Fontanella, España.

LEFORT, CLAUDE. (1970) "¿Qué es la burocracia?" en **¿Qué es la burocracia? y otros ensayos**, Ruedo Ibérico (Colección el viejo Topo).

LINDZEY, G., ARONSON, E. "Fishbein's theory of reasoned action" en **Handbook of social psychology**, vol. III, third edition, Random House, New York.

MAIER, HENRY. (1965) "La teoría cognoscitiva de Jean Piaget" en **Tres teorías sobre el desarrollo del niño: Erikson, Piaget y Sears**, tr. del inglés por Aníbal C. Leal, 7a. reimp. (1989) de la 1ra ed. en castellano, Amorrortu Editores, Buenos Aires, Argentina.

MARIN, GERARDO. (1979) "Actitudes" en Whittaker, J., et al, **La psicología social en el mundo de hoy**, tr. por Federico Patan, 1ra. reimpr. (1991) de la 2da ed. en español, Trillas, México.

MENDENHALL, W., REINMUTH, E. J. (1978) "Muestreo" en **Estadística para administración y economía**, tr. del por Joaquín Díaz Saiz, et al, 1ra ed., 1981, Wadsworth-Iberoamericana, México, D. F.

MOSCOVICI, S. (1961) "La Representación social: un concepto perdido" en **Psicoanálisis su imagen y su público**, 1ra. ed. en Español 1979, Huemul, Argentina.

MOSCOVICI, S. (1962) **La actitud: teorías e investigaciones alrededor de un concepto y de un fenómeno**, publicado en Bulletin Du C.E.R.P., Material didáctico, área de psicología social, UAM-I, México, D. F. (Material mimeografiado)

MOSCOVICI, S. (1963) **Actitudes y opiniones**, Material didáctico, UAM-I, tr. Por Guadalupe Suárez, Publicado en Annual Review of Psychology, num. 14.

MOUZELIS, P. NICOS. (1967) **Organización y burocracia**, tr. del inglés por Joan Prats, 3ra ed., 1991, Península (Historia, ciencia, sociedad, 98), Barcelona, España.

MUNNÉ, I. M. FREDERIC (1980) "Las actitudes sociales" en **Psicología social**, 2da ed., 1982, CEAC (biblioteca básica de psicología), Barcelona, España.

NADELSTICHER, MITRANI. ABRAHAM. (1983) "Métodos del diferencial semántico de Osgood en **Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple**, Cuadernos del Instituto Nacional de Ciencias Penales, México, D. F.

OSZLAK, OSCAR Y COMP. (1984) "¿Qué es la burocracia?, por Claude Lefort en **Teoría de la burocracia estatal**, 1ra ed., Paidós, Buenos Aires, Argentina.

PERLMAN, D., COZBY, P. C. (1983) "Actitudes y creencias" en **Psicología social**, tr. del inglés por Julia N. Soto, 1ra ed., en español, 1985, McGraw-Hill, Interamericana, México, D. F.

PRATKANIS, A. R., GREENWALD, A. G. "El modelo sociocognitivo de la estructura y función de la actitud" en Berkowitz, L. **Advances in experimental social psychology**, vol 22, Material didáctico, 93-I, facultad de Psicología, UNAM, tr. por María de la Luz Javiedes, México, D. F. (Material mimeografiado)

RIMÉ, BERNAD. (1984) "Lenguaje y comunicación", en Moscovici, S. et al, **Psicología social II Pensamiento y vida social, Psicología social y problemas sociales**, tr. Del francés por D. Rosenbaum de la 1ra. ed. 1986, Paidós (cognición y desarrollo humano, 2), Barcelona, España.

RODRÍGUEZ CERDA, OSCAR. (1994) et. al "Estudios sobre el trabajo y la burocracia. La mentalidad burocrática: aspectos psicosociales I " en **Cemanáhuac** (México, D. F.) II: noviembre 1994, núm. 26.

RODRÍGUEZ GONZÁLEZ, A. (1989) "Interpretación de las actitudes" en Seone, J. et al en **Creencias, actitudes y valores, Tratado de psicología general**, 1ra ed., Alhambra, Madrid, España.

ROUQUETTE, L. MICHEL. (1995) **Seminario de metodología para estudios de Representación social**, Seminario de psicología social, UAM-I, México D.F., junio - julio de 1995. ( notas del participante )

S. M. E. (1990) "30 Aniversario de la nacionalización de la Industria Eléctrica", en **Lux** (México, D. F.), octubre, 1995, núms. 437-439.

SCHEIN, H. E. (1980) "Caps. 1-6" en **Psicología de la organización**, tr. del inglés por Víctor E. Cruz, 1ra ed., 1982, Prentice-Hall, Hispanoamericana, México, D. F.

SHELLENBERG, A. JAMES. (1978) "George H. Mead y el interaccionismo simbólico" en **Los fundadores de la psicología social, "Freud, Mead, Lewin, Skinner"**, tr. por J. Luis Rodríguez, 2da reimp., 1988, de la 1ra ed. en español, Alianza Editorial (848), Madrid, España.

STOETZEL, JEAN. (1943) "Délimitation des opinions" en **Théorie des opinions**, 1ra. ed., Presses Universitaires France, París, France.

TARDE, GABRIEL. (1904) "La opinión y la conversación" en **La opinión y la multitud**, tr. del francés, 1986, Taurus (Comunicación), Madrid, España.

VALDÉS, M. E. (1993) "Perfil socioeconómico de los trabajadores electricistas" en **Polis 92 Anuario de sociología**, ed. Departamento de Sociología, UAM-I, México, D. F.

WAGNER, W., ELEJABARRIETA, F. (1994) "Representaciones sociales" en Morales, F. J. et al, **Psicología social**, 1ra ed., McGraw-Hill, Interamericana, España.

WEBER, MAX. (1944) "Los tipos de dominación" en **Economía y sociedad**, tr. del alemán por José Medina, et al, 9na. Reimp. (1992) de la 2da ed. en español, de la 4ta en alemán, FCE, México, D.F.

YOUNG, K. **La opinión pública y la propaganda**, tr. Por Elíseo Verón, 4ta reimp. (1993), Paidós Studio, 69, México.