

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALA

CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

**"ESTUDIO DE LA OPINIÓN SOBRE LA PRODUCTIVIDAD EN
TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA"**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA SOCIAL**

P R E S E N T A:

GABRIELA NAVARRETE CAMARENA.

A. 91327072

**ASESORES: PROFE. JESUS OMAR MANJARREZ
IBARRA.**

PROFRA. ESTHER VARGAS MEDINA.

LECTOR: OSCAR RODRIGUEZ CERDA.



INDICE

Pag.	
2	INDICE
6	DEDICATORIA
7	AGRADECIMIENTOS
8	INTRODUCCION
11	PRIMERA PARTE: MARCO TEORICO
11	Capitulo I
11	1.1. El concepto de opinion
11	1.2. Opinion Publica
13	Capitulo II
13	II.1. Teoria de las Actitudes
16	Capitulo III
16	III.1. El concepto de productividad
17	III.1.1. Factores que restringen el crecimiento de la productividad
18	III.1.2. La capacidad de mejorar
19	III.1.3. Naturaleza de las personas
20	III.1.4. Naturaleza de las organizaciones

III.1.5. Ajuste de condiciones y desarrollo de un clima conducentes a la elevación de la productividad.....	20
III.1.6. Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.....	20
III.1.7. Jerarquía de las necesidades organizacionales.....	21
III.1.8. La compatibilidad potencial entre las necesidades de los individuos y las de las organizaciones.....	22
III.1.9. Establecimiento de metas.....	22
III.1.10. Participación del personal.....	24
III.1.11. Programas para fomentar la participación.....	25
III.1.12. La actitud de "ir mas allá".....	27
III.1.13. Participación en el "Gran Diseño".....	29
III.1.14. En busca de la excelencia.....	30
 Capítulo IV.....	 34
IV.1. "¿Qué es el Estrés".....	24
IV.1.1. Variables moderadoras.....	25
IV.1.2. Consecuencias del estrés.....	38
 Capítulo V.....	 42
V.1. Definición de clima laboral.....	42

	Pág.
SEGUNDA PARTE: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	44
Capítulo VI.....	44
VI.1. Descripción.....	44
VI.1.1. Objetivos.....	44
VI.1.2. Hipotesis.....	44
VI.1.3. Determinación de Variables.....	45
VI.2. Instrumentos.....	48
VI.2.1. Redes Semánticas.....	48
VI.2.2. Piloteo.....	53
VI.2.3. Redes Semánticas.....	54
VI.2.4. Limitaciones Generales.....	56
VI.2.5. Recomendaciones.....	56
VI.3. Escalas de percepción del Clima Laboral.....	57
VI.3.1. Likert.....	57
VI.4. Escala de Apreciación del Estrés.....	57
VI.5. Aplicación final, Análisis y Resultados.....	61
VI.5.1. Redes Semánticas.....	61
VI.5.2. Likert.....	66
VI.5.3. EAE.....	71
CONCLUSIONES.....	76

Pág.

ANEXOS.....	78
BILBIOGRAFIA.....	102

DEDICATORIA

*Quiero dedicar esta Tesina a la Memoria de una persona que, en vida, la hizo posible, gracias a él, a su apoyo, a su amor y a todo lo hermoso que me dejó es que pude terminar mi carrera y realizar este trabajo; me refiero a uno de los seres más maravillosos e importantes que han existido en mi vida, hablo de **Marco Ricardo Sánchez González**, quien nos dejó antes de que pudiera ver esta Tesina terminada, pero que sin embargo sé que allá en el cielo, en el reino de Dios, donde él se encuentra descansando sabe y siente que este trabajo es por él y para él.*

PARA TÍ, CON TODO MI AMOR

AGRADECIMIENTOS

A mi madre por haberme brindado todo su apoyo y comprensión en la realización de toda mi carrera; a mis hermanos por haber confiado en mi y en la carrera que elegí; a Julio César por haberme apoyado y brindado su ayuda cuando más lo necesitaba, y finalmente gracias a todas las personas que estuvieron y están cerca de mi brindándome su cariño.

A mis asesores Omar Manjarres y Esther Vargas por haberme ayudado y orientado en la realización de mi Tesina, por haber confiado en el trabajo que realicé y sobre todo por brindarme su amistad y cariño.

INTRODUCCION

La política de industrialización desarrollada por el Estado desde 1940 supuso dos responsabilidades para su creador: estimular y proteger la incipiente industria existente y fomentar la creación de empresarios y en ellos inculcar no solo la capacidad de crear la industria, sino también de dirigirla.

Esta política de industrialización produjo problemas estructurales que determinaron su agotamiento: el desequilibrio y falta de integración entre la industria y la agricultura, donde el sector de bienes de consumo resultó el más afectado ya que provocó un mercado cautivo que alentó la falta de calidad y competencia e hizo innecesaria la incorporación de nueva tecnología.

La industria fue incapaz de competir en el mercado externo, pero a cambio garantizó al empresario grandes y seguras ganancias; por último, como consecuencia de todas esas fallas se produjo el desequilibrio externo.

Desequilibrios estructurales provocados por la política de industrialización.

El gobierno de MMH, al igual que el de JLP, ofreció como recurso de reconciliación un modelo de desarrollo económico y no medidas de corto plazo. En 1983 el ejecutivo dio a conocer el Plan Nacional de Desarrollo Económico, cuyo aspecto más importante fue el de reconocer, quizás por vez primera, graves desequilibrios estructurales y manifestar la voluntad de corregirlos. Los problemas eran en esencia cuatro:

- 1) Desequilibrio en el aparato productivo y distributivo.
- 2) Ineficacia del ahorro interno.
- 3) Escasez de divisas.
- 4) Desigualdades en la distribución de los beneficios del desarrollo.

Por lo general cuando se habla de crisis (económica) nos referimos a todo el sistema económico de México. La crisis no es homogénea ni absoluta; hay empresas a las que les puede estar yendo muy bien.

Al darse una crisis económica, reflejo de un déficit en la balanza de pagos con el extranjero, entre otras.

Desemboca en una devaluación de la moneda, y En altos niveles de inflación.

Que traen como consecuencia la pérdida del poder adquisitivo del mercado.

Tal que se refleja en una falta de demanda de productos o servicios.

Lo que significa recorte de personal y un aumento en la tasa de desempleo.

Esto se vuelve un círculo vicioso ya que entre más desempleo haya, menos demanda de productos habrá en el mercado interno, lo que traerá consigo más desempleo, a menos que se active la economía con la creación de nuevos empleos productivos, o aumente considerablemente la demanda de productos en el exterior, tal que provocará la activación económica.

Pues bien, en lo antes mencionado es necesario tomar en cuenta y hacer conciencia de los factores condicionantes para mejorar la ejecución, el desempeño y en consecuencia la productividad, los factores más importantes escogidos para esta Tesina son: el Clima Laboral y el Estrés; el primero incluye las condiciones de trabajo en las que se encuentra el empleado como son: el espacio físico, las relaciones interpersonales, entre otras. La segunda se refiere a la tensión que atraviesa el individuo tanto interna como externamente.

Considero que es importante examinar la relación entre productividad, clima laboral y estrés ya que están altamente ligadas entre sí y representan uno de los principales motivos en el aumento o disminución de la productividad, y así mismo de la buena o mala opinión que pudieran tener los trabajadores respecto a la misma.

PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO.

CAPITULO I.

I.1. EL CONCEPTO DE OPINION.

Etimológicamente opinión proviene del latín opinio-onis, que significa concepto.

Según la Real Academia de la Lengua Española, la primera acepción de opinión es: "concepto o parecer que se forma de una cosa cuestionable, fama o concepto en que se tiene a una cosa o persona"

I.2. OPINIÓN PÚBLICA.

Existen múltiples definiciones de opinión pública, pero una definición generalmente aceptada no existe. A pesar de eso, el uso de dicho término crece continuamente.

Además, se debe tener en cuenta un hecho importantísimo, porque lo que se puede describir como opinión pública en la Francia del siglo XVIII es cosa distinta del fenómeno indicable con el mismo término en el siglo XX; y lo que se pretende comprender por opinión pública en los Estados Unidos de Norteamérica, hoy, difiere de la realidad, en México.

En otros términos: la opinión pública no es algo estático, sino algo sujeto a la transformación, a la alteración en el transcurso de la historia; la opinión pública cambia y se modifica con otros factores, está influida por diferentes elementos y las interrelaciones que existen entre ellos; por consiguiente, la opinión pública es siempre descriptible y comprensible como función de un conjunto de factores interrelacionados.

Eso no causa sorpresa a quien entiende la opinión pública como fenómeno de la comunicación humana y a quien comprende esta última como un todo de procesos que se influyen mutuamente y que constituyen sistemas psicosociales, afectándolos y siendo afectados por ellos.

En concreto, no hay opinión pública sin seres humanos, grupos u organizaciones sociales; la opinión pública tiene que ver con factores políticos, por ejemplo, la

organización y distribución del poder, los procesos de decisión política. La opinión pública no se puede separar de las instituciones y productos del medio, vale decir, de editoriales, radiodifusoras y estaciones de televisión. Pero la opinión pública tampoco es imaginable sin la comunicación total, es decir, la comunicación personal, directa y recíproca. Hay una definición de J. W. Lapierre que nos lleva, nuevamente, al ser humano con sus atributos individuales, sus experiencias y su sociabilización: "Juicio que manifiesta una actitud, es decir, una disposición permanente, simultáneamente mental y corporal de reaccionar a través de un cierto tipo de comportamiento a un cierto tipo de situación".

CAPITULO II.

II.1. TEORIA DE LAS ACTITUDES.

Una actitud contiene un ordenamiento más o menos coherente de una variedad de datos. Algunas veces tiene sentido; lo que quiero decir con esta afirmación es que la variedad de observaciones y argumentos que esa persona maneja se encuentran en alguna medida unificados y que ellos se dirigen para construir un caso. Permanecen en una relación mutua; son claramente distintos de un agregado de afirmaciones que se refieren al mismo problema. Lo que la persona expresa en un momento dado se conecta de manera comprensible con lo que manifestó anteriormente o con lo que dirá después, tal como las parte de un cuento se hallan lógicamente conectadas. Sobre esta base emprendemos la predicción del modo como una persona responde a un nuevo desarrollo.

Solomon E. Asch (1972), afirma que una actitud es una organización de experiencias y datos referentes a un objetivo. También dice que constituye una estructura de orden jerárquico cuyas partes funcionan de acuerdo con su posición en el todo. Al mismo tiempo una actitud dada es una estructura cuasi-abierta que funciona como parte de un contexto más amplio.

Una actitud posee el carácter de un compromiso con una manera de actuar. Este aspecto representa una evaluación dinámica de una situación dada en relación con una finalidad. También funciona a manera de orientación hacia los acontecimientos habituales y de contexto de los mismos. Posee algunos de los rasgos distintivos y funciones de una hipótesis, por constituir una sistematización y un ordenamiento de la experiencia anterior. En consecuencia, relaciona los acontecimientos presentes con lo que ya conocemos y creemos. En concreto las actitudes nos sensibilizan a los acontecimientos que podríamos pasar por alto; También puede considerárselas responsables de las interpretaciones especiales que reciben.

Las actitudes constituyen respuestas aprendidas o reacciones emocionales.

Katz y Stotland (1960), defienden la posición de que las actitudes humanas se forman con objeto de atender a determinadas necesidades. Para ellos, el entendimiento de la necesidad que provoca la formación de una actitud determinada resulta indispensable para la comprensión del proceso de cambio de actitud.

Las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas; desempeñan funciones específicas para cada uno de nosotros, ayudándonos a formar una idea más estable de la realidad en que vivimos, y que nos sirven, al mismo tiempo, para proteger nuestro yo de conocimientos indeseables; son base de una serie de importantes situaciones sociales, como las relaciones de amistad y de conflicto; constituyen una noción que se encuentra directamente relacionada con aspectos de la conducta, así como con aspectos puramente cognoscitivos.

La actitud social se refiere a un sentimiento en favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona, un hecho social, o cualquier producto de la actividad humana; en este caso se refiere a la buena o mala opinión que tengan los trabajadores de su propia productividad.

Utilizando las expresiones opinión y actitud como sinónimos, Smith Bruner y White (1956), definen la actitud como una determinada clase de objetos, con un afecto característico; ser motivado en diversas formas por esta clase de objetos; a actuar en forma característica en relación con dichos objetos.

Krech, Crutchfield y Ballacher (1962), definen a la actitud como un sistema duradero de evaluaciones positivas y negativas, sentimientos emocionales y tendencias en favor o en contra en relación con un objeto social.

Kimball Young dice que una actitud es esencialmente una forma de respuesta anticipatoria, el comienzo de una acción que no necesariamente se completa. En este sentido, resulta mucho más dinámica y permite predecir más fácilmente las tendencias del comportamiento que una mera opinión o idea.

Es preciso señalar tres rasgos importantes y propios de una actitud. En primer lugar, las actitudes están generalmente asociadas a imágenes, ideas u objetos externos de la atención. En segundo lugar las actitudes expresan una dirección. Vale decir, no sólo señalan el comienzo de la respuesta manifiesta a una situación, sino que también imprimen dirección a esa actividad.

Se caracterizan por implicar acercamiento o alejamiento, gusto o disgusto, reacciones favorables o desfavorables, amores u odios, y como éstas están dirigidas a situaciones específicas o generalizadas. En tercer lugar, las actitudes están vinculadas con sentimientos y emociones. Asociaciones de grado o desagrado respecto de un objeto o situación intervienen en las actitudes.

Las actitudes son hábitos internos en su mayor parte inconscientes, e indican las tendencias reales de la conducta manifiesta mejor que las expresiones verbalizadas que llamamos opiniones. Entonces, si se trata de predecir el comportamiento de un individuo, es más importante conocer sus actitudes y conocer sus imágenes mentales o sus ideas.

De estas diferentes definiciones de actitud podemos hacer una recopilación de las semejanzas de las mismas, la cual nos crea un nuevo concepto de actitud. Este será el que utilizaré como definición de actitud para esta tesina:

Def: Vemos a la actitud como una organización duradera de creencias, experiencias y cogniciones en general, dotada de carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y efectos relativos a dicho objeto.

CAPITULO III.

III.1. EL CONCEPTO DE PRODUCTIVIDAD.

La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Resultados Logrados}}{\text{Recursos Empleados}}$$

El concepto de productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo. Mientras que la producción o resultados logrados pueden estar relacionados con muchos insumos o recursos diferentes, en forma de distintas relaciones de productividad, por ejemplo, producción por hora trabajada, producción por unidad de material o producción por unidad de capital; cada una de las distintas relaciones o índices de productividad se ve afectada por una serie combinada de muchos factores importantes. Estos factores determinantes incluyen la calidad y disponibilidad de los materiales, la escala de las operaciones y el % de utilización de la capacidad de producción de la maquinaria principal, la actitud y el nivel de capacidad de la mano de obra, y la motivación y efectividad de los administradores. La manera como estos factores se relacionan entre si tiene un importante efecto sobre la productividad resultante, medida según cualquiera de los muchos índices de que se dispone.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Efectividad}}{\text{Eficacia}}$$

La producción, el rendimiento o desempeño, los costos y resultados son componentes del esfuerzo de productividad.

La productividad afecta a todos como consumidores, contribuyentes y ciudadanos. Cuando las personas se quejan de que ya no les alcanza el dinero para pagar sus cuentas de alimentos, la reparación de sus automóviles o sus impuestos, y contribuir a limpiar el medio ambiente contaminado, están hablando de algo más que el simple dinero, está hablando de productividad: de la capacidad para utilizar los recursos existentes para satisfacer la demanda de los individuos.

III.1.1. FACTORES QUE RESTRINGEN EL CRECIMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD.

Incapacidad de los dirigentes para fijar el tono y crear el clima propicio para el mejoramiento de la productividad.

Todos los dirigentes son responsables de desarrollar y mantener un clima laboral favorable y un grado de estrés adecuado para cumplir las metas organizacionales y personales de los trabajadores. A lo largo de periodos más o menos extensos, las actitudes de cualquier grupo de trabajo se ven influenciadas por el dirigente. El clima de cualquier situación no sólo refleja las actitudes y los sentimientos individuales del grupo.

El tamaño y la ausencia de las organizaciones tienen un efecto negativo sobre el aumento de la productividad.

Cuanto más grande se vuelva una organización, mayores serán los obstáculos a los que deban enfrentarse las comunicaciones internas, la unicidad y propósitos y el cumplimiento de los resultados.

El número de niveles con que cuenta una organización también afecta a la productividad, es evidente que cuanto más niveles haya, mayores serán los costos. Demasiados niveles, incluyendo la proliferación de puestos de "auxiliar" o de "auxiliar de", son una garantía casi total de que la organización padece de arteriosclerosis.

Los esfuerzos de los directivos tienden a fragmentarse y a duplicarse, la coordinación se vuelve más difícil, las comunicaciones se hacen más lentas y se desvirtúan, y la toma de decisiones se retrasa. En estos tiempos de cambios rápidos, una organización debe ser dinámica, si desea sacar el máximo provecho de las oportunidades mientras mantiene al mínimo sus costos. En otras palabras, la estructura de la organización debe ser más operativa y no más burocrática.

Incapacidad para medir y evaluar la productividad de la fuerza de trabajo.

La fuerza de trabajo, en la que predominaban los obreros, ahora está formada sobretodo por empleados. Este cambio ha tenido lugar antes que la mayor parte de las organizaciones haya tenido tiempo para determinar la forma más precisa de cuantificar la producción real, física y tangible de sus obreros. Puesto que el desempeño de los empleados por lo general es menos físico y tangible, pocas son las organizaciones que se han puesto a cuantificarlo y mucho menos a medirlo.

Los recursos físicos, los métodos mediante los cuales se presenta y se lleva a cabo el trabajo, así como los factores tecnológicos actúan en forma individual y combinada para restringir la productividad.

Los recursos físicos incluyen las instalaciones o lugar de trabajo, diseño y disposición: la forma como están dispuestas las cosas, su tamaño y capacidad.

La maquinaria y el equipo, así como las materias primas, con frecuencia restringen la productividad. Si la maquinaria y el equipo son antiguos, están desgastados, son poco seguros o se usan indebidamente, la productividad del trabajador será la que sufra las consecuencias.

La calidad de las materias primas que se empleen y la continuidad de su abastecimiento también afectan la productividad.

III.1.2. LA CAPACIDAD DE MEJORAR

Si los pensamientos de un ejecutivo se centran en los resultados positivos, estos no tardarán en llegar. Si, por el contrario, los enfoca a los resultados negativos, estos acabarán por materializarse.

Un ejecutivo experimentado está perfectamente consciente de la responsabilidad que tiene la organización de asegurarse que sus empleados devenguen el dinero que se les paga, y también sabe que a la administración le conviene que los empleados utilicen toda su capacidad e inteligencia en la consecución de las metas organizacionales. Además, el ejecutivo experimentado reconoce que las necesidades organizacionales no podrán satisfacerse mientras no se satisfagan también las necesidades de los empleados.

Los humanos y las organizaciones.

Si investigas a fondo cualquier problema, siempre te encontrarás con personas. Las personas diseñan y operan equipos e instalaciones; conciben e implantan métodos y procedimientos; compran y utilizan materiales; venden el producto o servicio que producen o proporcionan. Todas estas cosas y más, pero con distintos grados de efectividad, las llevan a cabo personas. Si se ha de acrecentar la productividad del trabajador se debe comprender tanto la naturaleza de las personas como la naturaleza de las organizaciones en las cuales trabajan.

III.1.3. NATURALEZA DE LAS PERSONAS

Existen cuatro supuestos básicos respecto de las personas: la individualidad, la integridad, el comportamiento motivado y la dignidad humana.

Individualidad.

Cada persona es única. Así como no existen dos huellas digitales iguales, ni dos copos de nieve iguales, lo mismo sucede con las personas. Nacen con características físicas diferentes y con capacidades o habilidades distintas. Desde ese momento nos enfrentamos a personas, cosas y sucesos diferentes que se combinan para formar experiencias únicas y personalidades diferentes.

Integridad.

La vida de hogar de una persona no puede separarse de su vida de trabajo. La condición física no puede separarse de su vida de trabajo. La condición física no puede separarse de la condición emocional. Las aptitudes no existen por separado de sus antecedentes y conocimientos, la una afecta a la otra.

Cuando se emplea a alguien, se acepta a la persona entera, no sólo a un conjunto de aptitudes y conocimientos, cada ser humano es un sistema único que materializa todas sus experiencias.

Comportamiento motivado.

El poder de motivación de los dirigentes sólo es efectivo hasta el grado en que, desde el punto de vista del empleado, los directivos controlan los medios con los cuales el empleado puede satisfacer sus necesidades.

Dignidad humana.

Puesto que las personas forman parte del orden superior, esperan que se las trate con respeto y dignidad. Cada tarea, por baja que sea, da derecho a la persona que la realiza, al respeto y al reconocimiento que correspondan a la manera como la haya desempeñado.

III.1.4. NATURALEZA DE LAS ORGANIZACIONES

Las organizaciones son sistemas sociales, tanto formales como informales, y están constituidas sobre la base de un mutuo interés y satisfacción de necesidades.

Sistemas sociales.

Dentro de cualquier organización, las actividades se rigen por leyes sociales y por leyes psicológicas.

Mutuo interés.

Las organizaciones se forman y se mantienen sobre la base de un conjunto de intereses mutuos entre sus miembros.

III.1.5. AJUSTE DE CONDICIONES Y DESARROLLO DE UN CLIMA CONDUCTENTES A LA ELEVACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD.

La tarea específica consiste en motivar a las personas con quienes se labora para que alcancen niveles más altos de productividad.

Existen tres tipos generales de motivación (o mecanismos disparadores) a disposición de los directivos, y con los que pueden transformar en acciones de necesidades e impulsos de sus empleados.

Motivación por el miedo.

La motivación por el miedo se basa en el refuerzo negativo o castigo. no cabe duda de que este tipo de motivación se remonta a tiempos prehistóricos y se basa en la fuerza y en la capacidad para castigar a un individuo o a un grupo o privarlos de algo que necesitan.

Motivación por los incentivos.

La motivación por medio de incentivos está basada en el refuerzo positivo o recompensa.

Las organizaciones que sólo han tratado de motivar a los empleados por medio de incentivos y de recompensas se han visto derrotadas por la ley de los rendimientos decrecientes. Aunque no tiene nada de malo ofrecer premios tangibles a los esfuerzos sobresalientes de los individuos o de los grupos, estos premios van perdiendo efectividad poco a poco, cuando de ellos se espera que carguen con la responsabilidad esencial de mantener productivos a los empleados. La tendencia es que se pague cada vez más de cada vez menos.

Motivación por el cumplimiento

La motivación por el cumplimiento se basa en el cumplimiento por si mismo. Los empleados que están motivados por el cumplimiento trabajan debido a un sentido del desafío, del cumplimiento y del servicio a los demás que ellos sienten.

Sin duda, la motivación por medio del cumplimiento de las metas es la fuerza más poderosa y duradera que puede emplear un directivo. Cuando se orientan las actitudes del personal hacia la organización, el trabajo, la familia, los amigos y, sobre todo, hacia él mismo, que es lo más importante, se mejora la estructura básica tanto de la personalidad humana como de la organización.

III.1.6. JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES HUMANAS SEGÚN MASLOW.

A medida que se vaya satisfaciendo las necesidades más básicas, una persona irá en pos de las necesidades más altas. Mientras las necesidades básicas no sean

satisfechas, y ya que son prioritarias, los esfuerzos por satisfacer las necesidades superiores deben posponerse. Maslow subdividió el orden de las necesidades en cinco niveles de prioridades.

1. Necesidades biológicas o físicas básicas.
2. Protección y seguridad.
3. Pertenencia y actividades sociales.
4. Estimación y posición social.
5. Autorrealización y autosatisfacción.

III.1.7. JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES ORGANIZACIONALES.

Una organización está constituida por un grupo de personas ligadas entre si por una relación formal y cuyo propósito consiste en cumplir las metas organizacionales. Igual que los individuos, las organizaciones también tienen sus propias necesidades.

La teoría organizacional clásica se refiere a ciertas características de la organización, como son la autoridad, la responsabilidad, el intervalo de control y las relaciones de dependencia.

Al examinar las necesidades de la organización, en vez de su estructura, también podemos desarrollar las bases para un eficaz programa de mejoramiento de la productividad.

Se han establecido cinco niveles de prioridades para las necesidades organizacionales que son los siguientes:

1. Demanda
2. Recursos
3. Dirección
4. Eficacia
5. Eficiencia

III.1.8. LA COMPATIBILIDAD POTENCIAL ENTRE LAS NECESIDADES DE LOS INDIVIDUOS Y LAS DE LAS ORGANIZACIONES.

Hasta cierto punto, todos los miembros de cualquier organización buscan satisfacer sus necesidades de éxito dentro del trabajo. Para satisfacer ésta y otras de las necesidades individuales, la organización debe estructurarse de manera que brinde la oportunidad de alcanzar el éxito personal.

Las organizaciones cuyos directivos sepan reconocer las necesidades individuales y las posibilidades de compatibilidad entre éstas y las necesidades de la organización estarán en una posición muy favorable para satisfacer, también, esas otras necesidades.

Necesidades de primera prioridad.

Las necesidades individuales más esenciales son biológicas o físicas: alimento, vestido, habitación, etc. Si éstas no se satisfacen, cuando menos hasta cierto nivel mínimo, la sobrevivencia no es posible. La satisfacción de las necesidades de los individuos depende primordialmente de una remuneración económica por parte de la organización o a través de ella. La sobrevivencia de la organización depende de la demanda por sus productos o servicios. En efecto, los deseos insatisfechos son los que permiten no sólo la sobrevivencia de la organización, sino el que ésta proporcione trabajo a sus empleados.

Necesidades de segunda prioridad.

La segunda necesidad esencial es de seguridad. Cada empleado necesita estar seguro de que su seguridad, tanto física como económica, no está en peligro. La segunda necesidad básica de las organizaciones es la de los recursos que ha de emplear para satisfacer la demanda por sus servicios o productos. Una organización bien provista de recursos está, por lógica, en mejores condiciones de satisfacer las necesidades de seguridad de sus miembros.

Necesidades de tercera prioridad.

Cuando el individuo ha satisfecho gran parte de sus necesidades físicas y de seguridad, su atención se enfoca hacia la satisfacción de las necesidades sociales.

Después de satisfacer las necesidades de demanda y de recursos la organización busca la dirección que determine cómo combinar y utilizar los recursos disponibles. La mejor forma de lograr esto consiste en fijar metas específicas para la organización y para sus miembros.

Necesidades de cuarta prioridad.

El siguiente nivel superior de necesidades del individuo está formado por las necesidades del ego o de autoestima: la necesidad de saber que somos importantes, de que hemos hecho una contribución en favor del cumplimiento de metas que valen la pena. El deseo del individuo por destacar, como una persona especial en una u otra forma, es algo particularmente significativo y poderoso. El correspondiente nivel de necesidades para la organización y la efectividad, hacer lo que se debe hacer, lograr los resultados. Para obtener resultados, la organización depende del trabajo individual o combinado de sus miembros. Sin el esfuerzo individual no se llegaría a los resultados.

Una combinación y una coordinación efectiva de los esfuerzos individuales tiene un efecto sinérgico sobre la calidad y la cantidad de los resultados logrados.

Necesidades de quinta prioridad.

La necesidad de autorrealización ocupa el nivel más alto entre todas las necesidades individuales, y el nivel correspondiente para las organizaciones está constituido por las necesidades de efectividad y éxito. Debido a que el éxito se define como la medida en que se logra un resultado final, es evidente la congruencia que existe entre los términos éxito y realización.

Una administración participativa hace que todos estén al tanto de las metas organizacionales y de lo que espera de cada uno de ellos; además, es fuente dinámica de información comparativa entre el desempeño real y las metas o expectativas.

III.1.9. ESTABLECIMIENTO DE METAS

Establecer metas, tanto personales como organizacionales, es algo tan práctico y

tan lógico como decidir a dónde y por qué medios se va a ir, antes de iniciar un viaje. Si se va a emprender una travesía que ya se ha realizado varias veces, uno puede basarse en la costumbre y hacer lo mismo, si todo salió bien. por desgracia, y apesar del éxito

logrado en el pasado, al establecer metas para las organizaciones no puede seguirse la costumbre con la misma efectividad.

En la mayor parte de los casos, la organización desea ir a lugares a los que nunca se ha ido: un nivel de productividad, de calidad o de rentabilidad de los cuales no hay antecedentes. Aun cuando se busca duplicar el anterior éxito, se hace incapié en lograr y por lo menos mantener ese nivel, lo cual deber ser contrario a la experiencia (puesto que, de lo contrario, ya se estaria allí y no se necesitaria ningún mejoramiento para alcanzarlo otra vez). El proceso para fijar las metas consiste en prepararse para ir a determinado lugar. Se ha definido al éxito como la realización progresiva de metas personales que valgan la pena.

Ventajas al establecimiento de metas.

Cuanto mejor se comprenda el funcionamiento del proceso para establecer metas y su razón de ser, mejor estarán preparados directores y gerentes para tomarlo en serio y hacer que les sirva. En seguida aparecen algunos beneficios que, tanto los directivos como la organización, pueden esperar extraer de un programa para el establecimiento de metas.

El establecimiento de metas organizacionales requiere que los directivos definan, específicamente, lo que a la organización le gustaria cumplir. Es frecuente que los ejecutivos desconozcan al detalle lo que la organización trata de cumplir y, por lo tanto, la forma como sus respectivos grupos de trabajo pueden contribuir mejor en el cumplimiento del esfuerzo global. Con la fijación de metas se amplian las perspectivas de los ejecutivos y se elimina su costumbre de considerar el futuro sin preocuparse por el pasado.

Las metas sirven como criterios para afinar la toma general de decisiones. Una característica de un programa exitoso de metas organizacionales radica en que, al establecer prioridades, permite a los directivos decidir, con rapidez y precisión, entre dos cursos de acción conflictivos. Cuando las metas van acompañadas de planes específicos para lograr su cumplimiento, tienden a dar confianza a los ejecutivos

Más que cualquier otra herramienta gerencial, la fijación de metas organizacionales, cuando se encuentra bien implantada, puede lograr la fusión de todos los recursos humanos en favor del cumplimiento de niveles sin precedente de calidad, productividad y rentabilidad.

III.1.10. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

A continuación se proporcionan detalles relacionados con el compromiso de todo el personal y, por tanto, con el aumento en la participación en el cumplimiento de los objetivos organizacionales e individuales de los obreros.

La participación del personal puede definirse como la implicación de los empleados en los procesos de la organización.

Esta implicación es mental y emocional y estimula al empleado para que contribuya en el cumplimiento de las metas organizacionales y personales de los trabajadores y comparte la responsabilidad del cumplimiento. Esta definición incorpora tres importantes aspectos del proceso participativo.

Requisitos para una participación efectiva.

Dado que el estilo participativo es el que ofrece mayor potencial para mejorar la productividad, vale la pena revisar las condiciones más apropiadas a la participación de una administración participativa, estas son las siguientes:

- 1.- Antes de llevar a cabo cualquier acción es necesario proporcionar tiempo suficiente para que se dé la participación. Las situaciones de urgencia obviamente no pueden dar cabida a la participación.
- 2.- El costo de la participación no debe exceder el valor de los beneficios que pueda producir. Aun cuando es difícil calcular el valor monetario de ciertos beneficios, se sugiere que se sugiere que siempre se haga el intento respectivo. Si el personal dedica demasiado tiempo a la participación, su trabajo normal no se hará a tiempo.
- 3.- El personal, como conjunto de individuos, debe tener interés por participar. Si no muestra interés, se debe respetar su derecho a no comprometerse y excluirlos del

proceso. Se sugiere que periódicamente se ofrezca una nueva oportunidad de participar a todos los empleados que con anterioridad lo hayan rechazado. Una vez que el proceso se convierta en algo " conocido ", es muy probable que el empleado aproveche esa segunda oportunidad. De ninguna manera debe forzarse o intimidarse a los empleados que no deseen participar.

4.- El empleado debe contar con la capacidad de participar.

5.- Los participantes deben poseer la capacidad para comunicarse entre sí, con objeto de que puedan intercambiar ideas.

6.- Ni el personal operativo ni el personal ejecutivo deben sentirse amenazados por su participación. Si el ejecutivo piensa que su participación disminuye su autoridad, dicha participación no funcionara con eficiencia. Si un empleado piensa que su participación va a afectar su posición ante los demás, es empleado no debe participar.

7.- La participación de los empleados que además representantes sindicales debe considerarse como " personal " y no como " oficial ".

8.- El enfoque del esfuerzo participativo debe centrarse en los resultados, bajo la forma de cumplimiento de las metas organizacionales.

9.- De toda la situación laboral, el factor fundamental para lograr una participación efectiva radica en la filosofía del ejecutivo para tratar con las personas. La filosofía adecuada se manifiesta así misma bajo la forma de un estilo de liderazgo positivo y de la firme convicción de que el cumplimiento de las necesidades gerenciales y de las metas de la organización depende de una mayor contribución de parte de los empleados.

III.1.11. PROGRAMAS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN.

Una vez que la organización cuenta con las condiciones que sirven de apoyo para la participación el paso siguiente consiste en concebir e implantar programas que hagan realidad esa participación.

Si se define el término programa como un conjunto de practicas preestablecidas enfocadas a actividades limitadas dentro de la organización, para obtener los mejores resultados, será necesario un buen número de programas coordinados. La introducción de programas concebidos para fomentar la productividad debe establecerse de tal forma

que un programa haya sido perfectamente asimilado antes de que se comunique el siguiente. Enseguida se presenta un grupo de programas, cada uno capaz de impulsar la participación. El orden en que se presentan equivale al orden en que deberían implantarse.

Reunión de comunicación.

Las reuniones de comunicación tienen por objeto mantener a los empleados bien informados acerca de lo que está sucediendo o se está planteando en el lugar de trabajo. La información debe comunicarse de manera que evite rumores y especulaciones y realce la credibilidad del gerente de área.

Supervisión consultativa.

La esencia de la supervisión consultativa, puede resumirse en tres palabras: ¿ que le parece ?, la supervisión consultativa, como su nombre lo dice, significa que el gerente consulta con sus empleados en un intento por beneficiarse con sus ideas y sugerencias antes de tomar una decisión. A pesar de que no consulte cada tema con sus empleados, en esta forma el gerente crea un clima adecuado para que los empleados aporten sus ideas y sugerencias.

Comités de personas clave.

El término " personas clave ", como aquí se emplea, puede definirse como aquellos empleados que, por la naturaleza de los puestos que ocupan o por su talento, aptitudes, experiencia y actitud positiva, tienen mayores posibilidades de contribuir en el logro de metas de la organización.

El directivo selecciona un número limitado de tales personas, como representantes de sus colegas para que participen en reuniones programadas con regularidad, con el fin de tratar problemas específicos, y lo auxilien en la toma de decisiones.

Supervisión democrática.

La supervisión democrática va más allá de la supervisión consultativa, debido a que cierto poder de toma de decisiones se delega en algunos de los empleados. El uso efectivo de la supervisión democrática depende de dos factores muy importantes: Los

empleados a quienes se brinde la oportunidad de tomar decisiones deben poseer el conocimiento, la capacidad y el sentido común necesarios para tomar una buena decisión; y el directivo debe centrar su atención en las respectivas metas organizacionales y estar al pendiente de la posibilidad de que surjan metas personales conflictivas.

Fijación de metas por los empleados.

Algunas organizaciones han llevado a cabo experimentos en los cuales permiten a sus empleados que fijen sus propias metas de trabajo. Cuando se trata de situaciones en que ha tenido éxito la implantación de programas destinados a fomentar la participación, como los mencionados anteriormente, o cuando se trabaja con un grupo de excelentes realizadores, permitir que los empleados fijen sus propias metas puede ser una opción viable. Para lograr que un programa de fijación de metas por los empleados sea efectivo, también hay que asegurar su compatibilidad con las metas de la organización.

Circuitos de calidad.

Un círculo de calidad, es un grupo de ocho a diez personas que realizan el mismo trabajo, bajo la dirección del mismo supervisor y que se reúnen cerca de una hora cada semana con el fin de identificar, analizar y resolver problemas relacionados con el producto o servicio que realizan, no sólo relativos a la calidad.

Los círculos de calidad materializan la aplicación práctica de las ideas humanistas-industriales, desarrolladas en un principio por Douglas McGregor, Abraham Maslow, Frederic Herzberg, y David McClellan. Los círculos de calidad se basan en una técnica de resolución participativa de los problemas.

Este concepto, va más allá de pedir a los empleados que aporten sus sugerencias mismas que serán evaluadas y quizás implantadas por terceros.

Las técnicas específicas empleadas por los círculos de calidad, incluyen las "tormentas de ideas" y los diagramas causa y efecto.

III.12. LA ACTITUD DE "IR MAS ALLÁ"

Normalmente quienes son los mejores en sus campos reciben recompensas

mucho mayores que las recibidas por personas que producen resultados levemente inferiores.

Y si esto sucede con los individuos, lo mismo ocurre con las organizaciones. Dos organizaciones pueden caracterizarse por contar, por lo general, con una alta motivación entre su personal y con un ambiente operativo conducente a un mejoramiento del crecimiento y la productividad; sin embargo, mientras una de ellas logra muy buenos

resultados, la otra logra resultados excepcionales. La diferencia, o pequeño margen, casi siempre es consecuencia de una disposición de ir más allá, que da la impresión de impregnar la atmósfera y de electrizar a los empleados de la organización de mas éxito.

Cuando una disposición de ir más allá existe en un medio ambiente laboral centrado en las recompensas que cuenta con mediciones de la productividad y metas con sentido, con retroalimentación sobre el desempeño y con una participación de los empleados bien establecida, todos los sistemas se encuentran " funcionales " y el infinito es su limite.

Es esencial tener bien establecidos esos requisitos previos consistentes en un alto nivel de motivación entre el personal y un ambiente operativo conducente a una evaluación de la productividad, antes de poder desarrollar una disposición para ir mas allá. En tanto no se satisfagan esos requisitos previos, cualquier acción gerencial encaminada a desarrollar esa disposición podrá interpretarse como un intento de manipulación. Es necesario, primero, motivar a los empleados y encauzarlos hacia las metas que puedan darse cuenta de que los intentos para desarrollar una disposición para ir más allá son un medio que puede ayudarles a lograr las metas personales y las de la organización.

Son muchas las acciones que un directivo puede hacer para provocar una disposición de ir más allá. Se analizan las cuatro areas en las que hay que concentrar los esfuerzos correspondientes:

- 1.- Participación en el " gran diseño ".
- 2.- En busca de la excelencia.
- 3.- Reiteración de lo positivo.
- 4.- Gestación de un espíritu competitivo.

III.1.13. PARTICIPACIÓN EN EL " GRAN DISEÑO " .

Es importante que todo el personal este consiente de la finalidad de la empresa. Esto no implica divulgar información confidencial. Significa ser francos y sinceros con el personal en todo lo concerniente a las aspiraciones de la alta dirección respecto de la empresa y a su plan general para llevar a cabo tales aspiraciones.

Muchas son las organizaciones que se muestran reacias a compartir, con sus empleados, cualquier información concerniente a sus planes hasta mucho después de haber echado los datos, y quizás hasta después de su anuncio público en los medios de comunicación. El resultado es que las personas no se sienten " participantes del secreto " o no logran tener sentido de pertenencia a un grupo, dado que las noticias acerca de los planes del grupo siempre las reciben de una fuente externa. Al compartir los planes con el personal, se logra que éstos se sientan emocionalmente comprometidos a cumplirlos. Si cada quien esta al tanto de " el gran diseño ", se sentirá mas inclinado a aceptar como suyos los planes de la empresa y mas dispuesto a contribuir en su éxito.

Cualquiera que sea el nivel en el que trabaja el empleado dentro de la organización, adquiere prestigio al estar enterado de lo que la empresa planea llevar a cabo.

A medida que los empleados conocen los planes de la empresa, tienen más posibilidades de proyectar una imagen pública favorable, tanto de si mismos como de la empresa.

Compartir " el gran diseño " con el personal produce un doble efecto positivo sobre la organización. No solo aumenta la sensación de pertenencia y la motivación del empleado por lograr las metas organizacionales, sino que se elimina ese vacío informativo que los rumores negativos requieren para poder florecer y generar esos temores de inseguridad a todo lo largo y ancho de la organización.

Es mucho menor la infiltración de rumores en las organizaciones donde el número de incógnitas es menor.

III.1.14. EN BUSCA DE LA EXCELENCIA.

Cuando se habla de una actitud para ir más allá, se habla de una anticipación positiva prevaleciente; una sensación de que el mañana será mejor para todos los asociados de la organización.

Para los beneficios previstos por realizarse, entre los dirigentes de la organización debe existir un constante empeño por alcanzar la excelencia.

Sin embargo, para que una organización pueda lograr un progreso continuado, algo tiene que cambiar. Esforzarse por alcanzar la excelencia implica una actitud de mente abierta en lo concerniente a la creatividad y al cambio dentro de la organización.

Para que los resultados sigan mejorando, las condiciones deben, también, seguir cambiando. La flexibilidad y la apertura de mente de los empleados respecto del cambio están en función del ambiente creado por los directivos.

Reiteración de lo positivo.

El primer indicio visible de esa imposición para ir más allá se encuentra en la manifestación de expectativas positivas. Una expectativa positiva equivale a la esperanza o creencia en que el futuro va a ser mejor.

Los directivos tienen la responsabilidad de mostrar a toda hora una expectativa positiva ante los empleados y colegas a través de todo lo que se dice o lo que se hace.

La siguiente parte puede dar una idea de como lograrlo.

Los problemas son oportunidades. Los problemas son oportunidades disfarzadas. La única forma de descubrir o señalar esas oportunidades es buscándolas. Considérense los problemas como oportunidades y los empleados acabaran haciendo lo mismo. El optimismo, al igual que el entusiasmo, es contagioso.

Es fundamental permanecer tranquilo y amigable. Las cualidades de calma y valentía son rasgos que se adquieren con la práctica. El directivo que se gana el respeto y la confianza de su gente permanece tranquilo y amigable en cualquier presión en que se encuentre.

Situación de las costumbres negativas por hábitos positivos. Al sustituir las costumbres personales negativas por positivas, se inspira mas confianza y se atraerá la

voluntad de los compañeros y subordinados, para que compartan la disposición de llegar mas lejos.

Demostración de entusiasmo por el futuro. El entusiasmo es contagioso. Cuando los directivos se entusiasman por las metas de la organización y el futuro de ésta y de todos los que conforman, ese entusiasmo se transmitirá a los compañeros y subordinados.

Gestación de un espíritu competitivo.

Si los directivos logran captar la forma como funciona la competencia y los beneficios que pueden alcanzarse de un hábil patrocinio de la competencia, los resultados son extraordinarios.

Por el contrario, el dirigente sin éxito, ése que se conforma con poco y solo consigue enemistades y resentimiento, por lo general ignora las razones por las cuales las personas de las organizaciones disfrutan con la competencia.

Las personas compiten dentro de las organizaciones porque al hacerlo satisfacen muchas de sus necesidades. he aquí algunas de las necesidades humanas que pueden satisfacerse mediante la competencia dentro del ámbito de trabajo.

- 1.- Necesidades sociales.
- 2.- Necesidades de seguridad.
- 3.- necesidades de amor propio.
- 4.- Necesidades de cumplimiento.

CAPITULO IV.

IV.1 ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Si alguna vez se ha tenido un mal día de trabajo (¿y quien no?) entonces se tiene una pista de lo inmovilizante que puede resultar el estrés. Si tener días malos en el trabajo se ha convertido en algo normal en vez de ser una excepción, entonces es posible que se sea una víctima del estrés laboral. El trabajo no tiene por qué convertirse en una rutina.

No es fácil encontrar una definición generalmente aceptable de "estrés". La palabra es utilizada con vaguedad, y diferentes personas y grupos le dan distintos significados. Médicos, ingenieros, psicólogos, consultores administrativos, lingüistas y legos, todos la usan de manera distinta que les es propia. Los médicos hablan del estrés en términos de mecanismos fisiológicos; los ingenieros, en términos de soporte de carga; los psicólogos, basándose en el cambio conductual; los consultores administrativos se refieren a las necesidades de la organización; los lingüistas lo consideran como acentuación silábica, y los legos como casi cualquier cosa bajo el sol, desde las complicaciones en el balance del presupuesto familiar, hasta los padres que se tensan por ciertas cosas que sus hijos hacen o dejan de hacer. Algunas personas sugieren que el estrés es natural e incluso deseable (ingenieros, lingüistas), otros, que es algo que padecemos (médicos y legos).

Intentemos dejar claro un poco más las cosas dando un vistazo al origen de la palabra. Parece haber llegado al idioma inglés (entre los siglos XII y XVI) del termino francés antiguo *destresse*, que significaba ser colocado bajo estrechez u opresión (francés antiguo: *estresse*). Por consiguiente, su forma inglesa original era *distress*, y a través de los siglos a veces perdía el "di" por mala pronunciación, por lo que en la actualidad, en inglés, existen dos palabras, *etress* y *distress*, que tienen significados bastante diferentes, el primero ambiguo, en tanto que el segundo siempre indica algo desagradable.

Por lo tanto, en términos de sus orígenes, *stress* tiene que ver con la constricción u opresión de algún tipo, y *distress* con el estado de estar bajo esta constricción u opresión. Pero el inglés moderno parece necesitar una palabra que se ubique entre presión y énfasis, que contenga algo de las connotaciones potencialmente dolorosas de la primera y algo de las connotaciones más neutrales de la última. Con el paso del tiempo *stress* (en español *estrés*) se ha convertido en esa palabra.

El estrés representa aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias del medio que no pueden satisfacer de manera física o psicológica, y esto provoca algún tipo de alteración en uno u otro de estos niveles.

En base a lo mencionado anteriormente podemos llegar a una definición breve y multifacética de la palabra estrés, esta significa una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Si estas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, entonces el estrés presentado se puede decir que es positivo, en otras palabras que tiene carácter de supervivencia.

Si no lo permiten y la exigencia resulta debilitante, entonces el estrés presentado es negativo y, por lo tanto crea síntomas de agotamiento, frustración, emociones negativas, problemas interpersonales, problemas de salud, disminución del rendimiento y en muchas ocasiones nos lleva al abuso de ciertas sustancias como el alcohol y drogas. Esta definición es útil de tres maneras. Primero, deja claro que el estrés puede ser bueno o malo (o estar entre ambos), sino que, en virtud de que existe un rango muy amplio de cosas que pueden exigir algo a la mente y al cuerpo: como los hijos de los vecinos que tocan a la puerta y luego huyen o como la amenaza de la Tercera Guerra Mundial, hay un rango de cosas que pueden causar estrés (estresores). En segundo lugar señala que no son los acontecimientos los que determinan que estemos o no estresados, sino nuestras reacciones a ellos. Y en tercer lugar, la definición nos dice que el estrés es una exigencia a las capacidades de la persona. Es la naturaleza y el grado de estas capacidades (es decir algo dentro de nosotros mismos) lo que determina nuestra respuesta a dicha exigencia. Si nuestras capacidades son suficientemente buenas, respondemos bien; si no lo son cedemos.

El estrés se puede dividir en dos faces: el estrés normativo y el estrés no normativo. El primero es un estrés que podemos controlar y dejar a voluntad (Ej: la presentación de un examen; la entrega de una cierta cantidad de trabajo o la presentación de una prueba atlética). El segundo es un estrés que no podemos controlar a voluntad (Ej: un terremoto, la muerte de un familiar, etc.)♥

IV.2. VARIABLES MODERADORAS

La percepción de una situación eventualmente cargada de estrés, depende de las variables moderadoras que son los factores individuales y los factores socioculturales. De hecho, un individuo puede percibir una situación como un desafío y otro la puede sentir como una amenaza. Las variables moderadoras afectan la relación agente de

estrés/síntoma, la cual no siempre es directa.

Factores individuales.

Evidentemente, el nivel de tolerancia al estrés varía de una persona a otra. Hay personas que ajustan sus comportamientos en función de las demandas del entorno. Existen ciertas situaciones de estrés que se pueden calificar como relativamente objetivas y producen estrés en la mayoría de los individuos. Sin embargo, otras situaciones únicamente afectan a algunos individuos en particular.

Por otro lado, no existen personas que opongan una determinada resistencia al estrés, más bien existen mecanismos de evaluación de situaciones objetivas, los cuales son diferentes entre una persona y otra; lo que explica las diferencias que hay con respecto a la manifestación de los síntomas del estrés. Por añadidura, los seres humanos parece ser que poseen estrategias de enfoque frente a los agentes de estrés, las cuales son también bastante personales o individuales. Podría decirse que las personas seguras de sí mismas que demuestran autocontrol pueden elegir con mayor facilidad una estrategia activa, como la lucha, y que las personas introvertidas son más dadas a elegir una estrategia pasiva, como el escape.

El estrés de la vida privada.

Si el estrés es un fenómeno adicional que requiere un consumo de energía de adaptación, el estrés de la vida personal saca su energía del mismo depósito. Así, mientras más elevado es el estrés de la vida personal, el individuo dispone de menos recursos para enfrentarse al estrés de la vida organizacional.

Características de la personalidad:

Autonomía.

Las personas dependientes parece ser que se adaptan mejor a la presencia de un superior autoritario, aunque se sienten menos cómodas en situaciones ambiguas y que implican toma de decisiones. Parece que dichas personas desarrollan esta dependencia al acostumbrarse a realizar las decisiones que toman otros, que los liberan así de las responsabilidades inherentes a la toma de decisiones.

Por otra parte, las personas autónomas se encuentran en mejores condiciones para

delimitar la vida profesional y la vida privada; su fuerza de carácter les permite elegir en función de su interés personal y estar menos sujetos a la manipulación. El centro de control de estas personas es más interno que externo y pueden dominar mejor las situaciones.

La zona de separación entre la vida profesional y la vida privada con frecuencia es difícil de establecer. La invasión de la vida profesional sobre la vida privada es para muchos individuos una fuente de estrés, que difícilmente pueden controlar.

Flexibilidad.

Las personas flexibles se adaptan con mayor facilidad al cambio y la adaptación que el mismo requiere es una de las fuentes más frecuentes del estrés. De hecho, estas personas se sienten menos frustradas si las cosas no suceden como se había previsto. Por el contrario, las personas rígidas se sienten más cómodas en empresas de carácter burocrático; por lo general, estas empresas buscan inmunizarse al cambio por medio de normas inflexibles.

Extroversión e introversión.

Los introvertidos son muy poco dados a comunicarse, no gustan de compartir sus emociones. Sus discusiones muchas veces se sitúan a nivel funcional y rara vez solicitan el apoyo de los demás cuando se enfrentan a problemas.

El extrovertido puede con mayor facilidad aprovechar el apoyo social que ofrece el grupo en el caso de una situación amenazadora y, de esta manera, aumentan sus posibilidades de responder mejor a las amenazas del entorno.

Existen dos tipos de personalidades A y B en las cuales una de ellas tiende a desarrollar problemas cardíacos (tipo A), y sus principales características son.

Tipo A	Tipo B
♥ Competitivo	♥ Poco impaciente
♥ Agresivo	♥ Está a favor del trabajo en equipo
♥ Ambicioso	♥ Hace uso de sus ratos libres
♥ En contra de delegar tareas	♥ Poco competitivo

♥ Preocupado por el tiempo

♥ Preocupación moderada
por el tiempo

El individuo tipo A se puede considerar como un trabajador obstinado en buscar la perfección. Es competitivo, muy pocas veces está de acuerdo con las diversiones y el trabajo es el centro de su vida. La lucha constante de este tipo de persona ocasiona una perturbación del ritmo de su sistema endócrino y esto tiene como consecuencia la presencia elevada de adrenalina constantemente en su torrente sanguíneo. Por lo tanto, los individuos de tipo A presentan un conjunto de comportamientos que aumentan el riesgo de una enfermedad cardiovascular. También tienden a ser más susceptibles de percibir y vivir los agentes de estrés que otras personas.

Factores socioculturales

La naturaleza de las relaciones que existen entre un individuo y su entorno inmediato así como todo lo que culturalmente lo forma tiene un impacto relativo sobre su nivel de tolerancia al estrés.

Apoyo social.

La ausencia de un ambiente de confianza entre los colegas de trabajo, los supervisores y los subalternos, puede ser un factor que disminuya el nivel de tolerancia inherente al estrés de la tarea. Un trabajador que no encuentra ningún aliciente en su entorno y además considera que su tarea es monótona, está en un ambiente propicio para la manifestación de los síntomas del estrés.

Cultura del entorno de trabajo.

Al igual que hay una cultura adecuada para las profesiones específicas, así existe una cultura propia para determinados tipos de empresas e, incluso, para los distintos elementos constitutivos de las mismas. De este modo, la cultura propia para el servicio de producción es diferente de la del servicio de investigación de mercados; estos diversos subsistemas poseen sus propios valores. Las características de dichas culturas influyen en la implicación personal de los miembros de un medio, además de efectuar la importancia que ellos conceden a su trabajo.

Cada persona responde de una manera subjetiva a una situación de estrés objetiva y la relación entre el estrés y sus consecuencias no es directa.

IV.3. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Algunos síntomas del estrés como la insatisfacción, pueden considerarse al mismo tiempo como causa y/o consecuencia del estrés. Así, la insatisfacción causada por algunos agentes de estrés, posteriormente puede provocar estrés en virtud de un efecto de arrebató.

Los síntomas del estrés se localizan tanto a nivel humano como a nivel organizacional:

Nivel humano.

Las consecuencias del estrés pueden ser mínimas y manifestarse a través de una aumento del ritmo cardiaco, o tan graves que pueden llegar a ocasionar una muerte prematura. Los efectos a muy corto plazo de un agente de estrés, por ejemplo un ruido repentino, afectan poco al individuo y sólo aumentan momentáneamente el nivel de secreción de adrenalina, la tensión arterial y el ritmo cardiaco. En muchos casos, la conducta de lucha o escape provocada por el agente de estrés permite eliminar la fuente de estrés. Por el contrario, un estrés sostenido y experimentado durante un periodo largo, como sucede con frecuencia en las organizaciones, no siempre puede dar lugar a reacciones de lucha o de escape y sí puede tener consecuencias fatales a mediano o largo plazo. Por otro lado la continua adaptación de la organización puede llevar al agotamiento de la energía de la adaptación y crear problemas emocionales y fisiológicos.

Síntomas de naturaleza fisiológica:

El organismo sometido fuertemente al estrés empieza a manifestar síntomas tales como el aumento de la tensión arterial, aceleración del ritmo cardiaco, problemas respiratorios, niveles elevados de colesterol, catecolaminas y esteroides y, por último, frecuentes dolores de cabeza. Cuando la energía de adaptación empieza a agotarse, entonces aparecen las manifestaciones cardiovasculares y dermatológicas, los trastornos que pueden llegar a ser más o menos irreversibles.

Síntomas de naturaleza psicológica:

Entre los síntomas que se estudian con más frecuencia se encuentran el estado depresivo, la ansiedad, la irritabilidad, la fatiga y la insatisfacción en el trabajo que son

los que se relacionan con el estrés.

Es importante hacer notar que los agentes de estrés positivos provocan síntomas psicológicos positivos. De esta manera un ascenso que se deseaba desencadena un síntoma psicológico de satisfacción. La situación anterior no necesariamente es el caso de los síntomas fisiológicos que generalmente son negativos para el organismo en virtud del desgaste o deterioro que experimenta. El estrés psicológico puede conducir finalmente a un agotamiento nervioso que deja impotente a la persona frente a la rutina misma de la vida.

Síntomas de naturaleza conductual:

Los comportamientos que con más frecuencia se asocian con el estrés son el tabaquismo, el uso del alcohol y de las drogas, los problemas de apetito y de peso, así como los problemas sexuales. Algunas de esas actividades, por ejemplo el uso del alcohol y de las drogas, indudablemente tienen un efecto de anestesia a nivel consciente que permite olvidar de momento, las amenazas de la realidad.

Nivel organizacional.

Al tener un efecto sobre el rendimiento de los individuos, el estrés tiene también un efecto sobre el rendimiento de la organización. El estrés posee efectos negativos directos a nivel de la organización en lo que respecta al rendimiento, además de tener consecuencias indirectas.

Rendimiento:

La disminución del desempeño es en sí una prueba de que el ejecutante de una tarea dada experimenta un estrés exagerado. Varios dirigentes de empresas creen que el estrés contribuye directamente al mejoramiento del desempeño, al lograr un esfuerzo más constante el agente de estrés acrecienta la motivación.

El nivel de estrés demasiado elevado es nocivo, sobretodo cuando el individuo debe realizar una tarea compleja. En ese caso se necesita cierto nivel de concentración y un nivel de alto estrés puede enredar la conciencia. Bajo el efecto de un estrés intenso, el nivel de motivación para resolver un problema adquiere tal fuerza que la percepción se limita a los indicios evidentes y se ignoran aquellos que pueden permitir la solución del problema. Además, la ansiedad elevada que normalmente acompaña a un nivel alto de estrés conduce a respuestas automáticas, mal controladas por el organismo, que

perjudican el desempeño; de esta manera el sujeto se preocupa más por reducir su ansiedad que por realizar su tarea.

Efectos indirectos:

El estrés presenta consecuencias indirectas sobre el rendimiento global de la organización a causa del incremento del nivel de ausentismo y de retrasos, además de ser causa de accidentes y de días perdidos por enfermedad.

El estrés organizacional es además el origen del aumento de las quejas y de la tasa de rotación de los empleados y afecta, en general, la moral de estos. Las consecuencias indirectas del estrés se pueden considerar como síntomas de una salud organizacional que empieza a decaer.

CAPITULO V.

V.1 DEFINICION DE CLIMA LABORAL.

Toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las aptitudes y características físicas y psicológicas y, a cambio, ésta presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias. El individuo aparece entonces como inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización. Así, la predicción del comportamiento individual basado estrictamente en las características personales es insuficiente y lleva muchas veces a concluir que el comportamiento depende en parte de la situación. Lo cual ratifica que la forma de comportarse un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima laboral. Por ejemplo, si un empleado ve el clima de su empresa como una cosa amenazante adoptará comportamientos de defensa para tratar de sustraerse a esta tensión.

En el mismo orden de ideas, cuantas veces no hemos visto aparecer huelgas o tortuguismos en el trabajo a causa de un clima laboral presuntamente malsano para los empleados o cuando éstos se sienten cautivos dentro de una organización impersonal.

El clima también es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y en su adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar fácilmente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable.

La palabra clima tiene una raíz griega que significa pendiente o inclinación. Clima es un concepto menos general y menos vasto que medio y se sitúa en el mismo nivel que la ecología, el ambiente, el sistema social o la atmósfera.

El siguiente cuadro muestra las características propias del concepto de clima.

Características del concepto de Clima

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.
- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor (la percepción no es siempre consciente).
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

El clima laboral puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión .

En resumen, el clima laboral responde a la polémica que vincula la percepción del clima a los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y considera, incluso, su grado de satisfacción. Los principales defensores de esta tesis definen el clima como elementos meramente individual relacionado principalmente con los valores y necesidades de los individuos. En este orden de ideas, el clima se vuelve entonces sinonimo de opiniones personales y el clima sentido por los empleados es más una función de sus características personales que de los factores organizacionales.

SEGUNDA PARTE: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.

CAPÍTULO VI

VI.1. DESCRIPCION.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Determinar ¿Cuáles son las Redes Semánticas de Productividad y Trabajo, los niveles de Estrés y la percepción del Clima Laboral que tienen los trabajadores de la Universidad Autonoma Metropolitana-Iztapalapa?

VI.1.1. Objetivos.

OBJETIVO GENERAL:

Conocer las Redes Semánticas de Productividad y Trabajo, los niveles de Estrés y la percepción del Clima Laboral.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocer la Red Semántica que tienen los trabajadores de productividad.
- Detectar el nivel estrés de los trabajadores tanto masculino como femenino.
- Detectar si el clima laboral es positivo o negativo en sus indicadores comunicación, satisfacción y frustración.

VI.1.2. Hipótesis.

HA: Los trabajadores tienen una buena opinión de productividad.

HO: Los trabajadores no tienen una buena opinión de productividad.

HA: Los trabajadores tienen una buena opinión de trabajo.

HO: Los trabajadores no tienen una buena opinión de trabajo.

HA: Los trabajadores tienen un nivel de estrés elevado.

HO: Los trabajadores no tienen un nivel de estrés elevado.

HA: Los trabajadores tienen una percepción favorable del clima laboral.

HO: Los trabajadores no tienen una percepción favorable del clima laboral.

VI.1.3. Determinación de Variables.

VARIABLES:

VD: Opinión de la productividad.

VI: Factores: - Estrés.
 - Clima laboral.
 - Comunicación. - Frustración - Satisfacción

Estos factores son importantes incluirlos ya que se relacionan directa o indirectamente con nuestro objeto de estudio, que es la opinión de productividad; una variación en cualquiera de los factores puede influir en la variable dependiente.

JUSTIFICACION:

El presente tema de estudio es relevante ya que me permitirá tener una clara información de lo que opinan los trabajadores respecto de su productividad y conocer cuál es su pensamiento y comportamiento respecto al trabajo que están desempeñando.

En lo personal, es muy relevante ya que me permitirá obtener experiencia y conocimientos. La realización exitosa de esta tesina me ayudará a la elaboración de investigaciones posteriores, de tal modo que me sirva de apoyo en la realización de las mismas.

DEFINICIONES VARIABLES:

Definición Conceptual:

Opinión de la Productividad: Es una "suposición" sobre la información que recibimos de medio, una sospecha basada en indicios sobre la proporción que se logra entre el producto fabricado o servicio proporcionado y los insumos que han intervenido en la realización de ese producto o servicio.

Definición Operacional:

Se medirá con la ayuda de un instrumento previamente validado y confiabilizado.

Definición Conceptual:

Estrés: Es un estado de fuerte tensión, comprende al conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se somete a fuertes tensiones.

Definición Operacional:

Estrés: Se medirá con la ayuda de un instrumento previamente validado y confiabilizado.

Definición Conceptual:

Clima Laboral: Se refiere a los factores emocionales que rodean a una persona dentro del trabajo.

Definición Operacional:

Clima Laboral: Se medirá por medio de un instrumento tipo Likert, ya validado y confiabilizado. Se obtuvo a partir de la matriz de covarianza 40 ítems de los 51 que eran originalmente.

El porcentaje de validación del instrumento es (Standardized item alpha) de 7145.

DEFINICIONES INDICADORES:

· **Comunicación:** Es un proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso y cambio del comportamiento de la vida social, porque la comunicación conlleva a transacciones entre personas en donde lo que se da es esencialmente un puente de significados entre los individuos. Dicho puente incluye por lo menos a dos personas: la que envía y la que recibe.

Ahora bien, con fines de poder medirla, sus indicadores correspondientes son: **Interacción verbal entre compañeros**, **Tipo de relaciones estrechas o superficiales e Interferencias como el chisme, el rumor** los cuales son manifestaciones de una falta de comunicación abierta y formal.

· **Satisfacción:** Tendencia positiva emocional a percibir como motivante la actividad laboral dirigida a realizar determinadas necesidades. Es el resultado de varias actitudes que tiene el empleado hacia su trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo.

Indicadores: Reconocimiento de la empresa, tipo de trabajo relacionado al salario en la que se pretende conocer la equidad de la dificultad del trabajo-sueldo y ambiente grupal, el cual entendemos como el establecimiento de equipos de trabajo, sin la resistencia de los compañeros y sí su colaboración.

· **Frustración:** Es la no consecución de motivos perseguidos y en consecuencia por la insatisfacción de la necesidad que inicialmente estimuló la actividad del trabajador creando una actitud de resignación o apatía.

Indicadores: Tipo de trabajo, éste se va a comprender a partir de la rutina y de la falta de conocimientos para realizar bien el trabajo; Toma de decisiones, se refiere a la participación del trabajador en su labor y lineamientos de la empresa el que entendemos como decisiones tomadas por parte de los directivos de las cuales los trabajadores no están de acuerdo.

La forma de medir los indicadores de la variable Clima Laboral es por medio de un instrumento en el que se va a cuantificar la percepción de éstas; dicho instrumento tiene características metodológicas tipo Likert:

VARIABLES

INDICADORES

COMUNICACIÓN

- Interferencias: 2, 10, 18, 38.
- Interacción verbal entre compañeros: 21, 33, 36, 37, 40.
- Tipo de relaciones sociales: 8, 13, 15, 29.

SATISFACCIÓN

- Reconocimiento por parte de la empresa: 1, 3, 20, 32.
- Tipo de trabajo relacionado con el trabajo: 6, 14, 27, 31, 35.
- Ambiente grupal: 7, 11, 23, 24.

FRUSTRACIÓN

- Tipo de trabajo: 12, 17, 19, 22, 28.
- Toma de decisiones: 5, 16, 25, 30.
- Lineamientos de la empresa: 4, 9, 26, 34, 39.

VI.2. INSTRUMENTOS.

VI.2.1. REDES SEMÁNTICAS.

Uno de los elementos más generales del trabajo de campo es Psicología Social y que es en sí una forma de analizar otros posibles elementos, es el llamado comúnmente "análisis de contenido ideológico" de los sujetos. En términos generales, consiste en analizar las ideas, organización lógica y creencias de los sujetos; sin embargo, existen muy pocos instrumentos o procedimientos objetivos capaces de analizar este contenido ideacional o, en general, las ideas y estructuras de conocimiento de los sujetos.

Una de las pocas alternativas que se tiene en la actualidad para evaluar los aspectos más complejos del conocimiento y los valores de las personas, y al mismo tiempo es fácil de aplicar, es la teoría de redes semánticas. Esta forma de evaluación surge de la investigación moderna en Psicología Experimental, en particular del área de

cognición

Cuando diferentes autores demostraron la diferencia que existe entre la memoria rutinaria o episódica y el conocimiento general o memoria semántica, se dió origen a la teoría de redes semánticas.

Esta es una alternativa para los estudios de actitudes que considera que para afectar el componente del conocimiento de las actitudes que tienen las personas, se tiene que afectar la organización del mismo. Dentro de la Psicología Social, no se ha tomado en cuenta ni estudiado con métodos objetivos la información que poseen los sujetos ni cómo está organizada.

El hecho de que los contenidos de las redes semánticas estén influidas por las características y experiencias de cada individuo o del grupo al que pertenece, hace posible evaluar la organización del conocimiento, de la cultura básica y de los valores de los sujetos, es decir, no sólo toma en cuenta la información que el sujeto tiene sino toda su cosmovisión.

Procedimiento general:

Se distribuye a los sujetos para que generen la red semántica de cada uno de los conceptos que el investigador considere relevantes, para este estudio en particular los conceptos son TRABAJO y PRODUCTIVIDAD, y se los presenta por escrito o verbalmente, anotando todas las palabras que los definan, para lo cual puede usar sustantivos, adjetivos, verbos, o adverbios, pero no artículos, preposiciones ni cualquier otra partícula gramática.

Después de que los sujetos anotan todas las palabras definidoras de cada concepto, se les pide que las jerarquicen, es decir, que anoten el número 1 a la palabra que mejor defina el concepto, el número 2 a la que lo haga en segundo lugar, y así sucesivamente hasta agotar todas las palabras definidoras de cada concepto. Se proporcionan a los sujetos ejemplos como el siguiente:

Concepto MANZANA; Definidoras - roja (2), fruta (1), arbol (3), etc., en donde el número indica el orden de jerarquización que ocupa cada definidora.

Análisis y resultados:

Se obtendrán los siguientes valores para analizar los datos obtenidos de las

diversas poblaciones:

1) **VALOR J:** Se enlistan todas las palabras definidoras diferentes generadas por un grupo de sujetos para cada concepto y se obtiene el número total de definidoras, es decir, se cuantifica la riqueza de la red.

2) **VALOR M:** Se hacen columnas a la derecha de la lista de las palabras definidoras y se numeran del 1 al 10. A continuación se toman los protocolos de los sujetos y se localiza cada definidora y su jerarquía en la lista hecha anteriormente, marcando una frecuencia en la columna que indica el número dado en el protocolo. Posteriormente aparece en la tabla cuantas veces se le asigna a cada palabra el primero, segundo, tercero, etc. lugar de importancia. Se obtiene el valor de cada una de las palabras definidoras multiplicando la frecuencia de cada una de ellas por la posición que ocupa de acuerdo al orden asignado por los sujetos;

dándole un valor de 10 a los conceptos ordenados en primer lugar, 9 al segundo lugar y así sucesivamente hasta llegar al valor de 1 cuando el concepto se ha jerarquizado en décimo lugar, se van sumando los productos parciales.

Este sistema de puntuación permite cuantificar y diferenciar la importancia que dan los sujetos a cada una de las palabras definidoras en la red semántica generada para un concepto específico, por lo que indica el peso semántico de cada definidora.

3) **CONJUNTO SAM:** Es el grupo de las 10 definidoras de valor M más alto generadas por un grupo para cada concepto.

4) **VALOR G:** Se toma el conjunto SAM y se obtiene el promedio de las diferencias entre los valores M de las definidoras de la siguiente manera: al valor M que se encuentra en primer lugar se le resta el valor M del segundo lugar, y así sucesivamente para después sumarse y dividirse entre 9. Este valor permite cuantificar la densidad de la red semántica.

5) **VALOR FMG:** Se toma el conjunto SAM para cada concepto y a la primera palabra definidora, es decir, a la de valor M más alto, se le asignan un valor de 100% y se determina el porcentaje de las siguientes palabras definidoras con respecto a la primera. Este valor permite cuantificar la distancia entre las palabras.

6) **VALOR S:** Es el total de definidoras generales por sujeto para cada concepto, necesariamente menor que el valor J. Indica la riqueza de las redes individuales de los

sujetos para cada concepto en particular.

7) VALOR F: Es el promedio de definidoras generadas por un sujeto para una lista de conceptos dados (categorías). También indica la riqueza de las redes individuales de cada uno de los sujetos.

8) VALOR L: Se toma el conjunto SAM como referencia para asignarles el valor M a las palabras definidoras que cada sujeto individualmente proporcionó y que se encuentran en SAM. Una vez localizados los conceptos comunes en la red del sujeto y SAM, se suman los valores M; este es un valor individual.

9) VALOR CAR: Es la suma de los valores L de cada concepto para cada uno de los sujetos.

10) VALOR Z: Es la suma de los valores L de cada concepto para cada uno de los sujetos.

11) VALOR B: Suma de definidoras generadas por un grupo de sujetos para cada concepto; mayor que J. Riqueza dependiente de grupo.

12) VALOR C: Se toma el conjunto SAM como referencia del orden en que deben ir las palabras definidoras y se comparan con el de las respuestas de cada sujeto. Si el sujeto acierta en escribir la definidora en el mismo orden de SAM se le asignan diez puntos, y por cada lugar que se aleje se le resta un punto. Se suman los puntos obtenidos en cada palabra y se calcula el porcentaje con respecto al máximo puntaje posible, que decada uno es 100. Este es el índice de consenso de cada sujeto con su grupo.

13) VALOR Q: Se toman los conjuntos SAM de los grupos diferentes y se calcula el índice de consenso que hay entre ellos. Si una definidora aparece en el mismo lugar del conjunto se asignarán 10 puntos y por cada lugar que se aleje se resta un punto.

Se suman los puntos obtenidos en cada palabra y se calcula el porcentaje con respecto al máximo puntaje posible, que es 100. Este es el índice de consenso entre dos grupos.

14) VALOR H: Calificación Z de los valores C.

15) VALOR RR: Correlación entre todos los valores M de las definidoras comunes entre

los grupos.

16) VALOR V: Número de verbos generados por un grupo.

17) VALOR P: Se obtiene una correlación entre los valores J (riqueza de red) y los valores G (densidad de red) de cada concepto.

18) VALOR N: Se obtiene una correlación entre los valores J y los valores Q de cada concepto.

19) VALOR O: Se obtiene una correlación entre los valores J y los valores C de cada sujeto

- Se hace una matriz de doble entrada en donde se muestran cuantas definidoras comunes tiene cada par de conceptos resultantes de todas las combinaciones posibles. Esto indica el número de definidoras que conectan a los conceptos de las redes y, por lo tanto, su interrelación.

- También se indica el número de veces que un concepto, además de ser definido, sirve como definidor de otros conceptos. Esto muestra que la red se activa y que un mismo concepto puede ser definidor o definido, dependiendo de que parte de la red se active.

Se decidió aplicar un instrumento de asociación de palabras que se evalúa por medio de Redes Semánticas, y el formato es de la siguiente forma:

ESTUDIO DE OPINIÓN

Estamos haciendo una investigación sobre la opinión de los mexicanos hacia al tema: TRABAJO. Nos gustaría saber su punto de vista, por favor le pedimos que nos responda a la cuestión que le hacemos enseguida:

Díganos, en forma de columna, las cinco primeras palabras que se le ocurran en relación al TRABAJO.

_____ ()
_____ ()
_____ ()
_____ ()
_____ ()

Por último, las palabras que usted nos proporcionó califíquelas en orden de importancia (de mayor 1 a menor 5), para definir TRABAJO con más precisión.

Por ejemplo: Suponga que estamos definiendo MANZANA y que las palabras que se mencionaron fueron:

_____ ROJA _____	Ahora numeradas (5)
_____ DULCE _____	del 1 al 5 en (1)
_____ JUGOZA _____	orden de impor- (2)
_____ SUAVE _____	tancia quedaron (3)
_____ MADURA _____	asi. (4)

SEXO: M () F ()

POR SU ATENCIÓN, MIL GRACIAS.

VI.2.2. Piloteo.

Muestra: 60 sujetos del area administrativa del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Hospital General de Zona # 30.
 Número de días de aplicación: 3

VI.2.3. Redes Semánticas.

APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

MUESTRA: fueron 60 sujetos de ambos sexos (indistintamente) del area administrativa, de los cuales a 30 de ellos se les pidió que respondieran al instrumento con la palabra TRABAJO y a los otros 30 se les pidió que contestaran el mismo instrumento, sólo que con la palabra PRODUCTIVIDAD.

Esto se realizó de persona en persona entregándoles un cuestionario a cada uno y en su respectivo lugar de trabajo. Aquí no tomé en cuenta el sexo, si dos personas estaban juntas a una le entregaba el de TRABAJO y a la otra el de PRODUCTIVIDAD.

El total de palabras definidoras y sus frecuencias, de la palabra Trabajo, se muestran en el anexo 1.

Categoría semántica	TRABAJO		
	SAM	FMG	G
Satisfacción	134	100%	2
Necesidad	132	98.5%	30
Progreso	102	76.1%	15
Relac. Humanas	87	64.9%	5
Agradable	82	61.1%	13
Responsabilidad	69	51.4%	2
Constancia	67	50.0%	1
Colaboración	66	49.2%	3
Productivo	63	47.0%	0
Puntualidad	63	47.0%	0
			<u>0</u>
			71 % 9 = 7.88

Valor J: 161

Valor S: 10

Valor

RESULTADOS

Para este grupo es muy importante la Satisfacción dentro del trabajo, sin embargo es muy grande la necesidad que muestran por el mismo, pero al mismo tiempo sienten que tienen un progreso. También las Relaciones Humanas son de suma importancia para ellos, lo que supongo que hace Agradable el trabajo que realizan.

Este grupo de personas, en términos generales, tienen una visión positiva de su trabajo y, lo más importante, les gusta asistir a él.

El total de palabras definidoras y sus frecuencias, de la palabra Productividad, se muestran en el anexo 2.

PRODUCTIVIDAD

Categoría	SAM	FMG	G
Semántica			
Calidad	180	100%	5
Eficacia	175	97.2%	63
Trabajo	112	62.2%	9
Máxima	103	57.2%	1
Superación	102	56.6%	31
Responsabilidad	71	39.4%	8
Capaz	63	35.0%	8
Disciplina	55	30.5%	5
Constancia	50	27.7%	3
Puntual	47	26.1%	0
			133 % 9 = 14.7

Valor J: 173

Valor S: 10

Valor B: 290

RESULTADOS

Para este grupo la Productividad representa una Calidad en lo que hacen; una

Eficacia en su labor; el Trabajo en sí; una Máxima o superior Productividad; y por último una Superación.

En mi observación personal podría decir que todo esto se contrapone a la actitud misma de los trabajadores en el desempeño de sus labores; puedo asegurar que la mayoría, si

no es que todos, realizan un trabajo mediocre, pero lo que si no les voy a rebatir es la puntualidad de llegada al trabajo, ya que si llegan tarde los regresan a su casa y les descuentan el día.

VI.2.4. Limitaciones Generales.

Dadas las características del Hospital, los trabajadores no tenían la oportunidad de distraerse mucho tiempo en contestar el instrumento; hubieron algunas personas que se tardaban más de una hora en contestar el instrumento, ya sea por las interrupciones constantes de los derechohabientes o por su falta de conocimientos, es decir, que no sabían que palabras poner.

Para la aplicación del instrumento no pedi permiso a algún superior ya que tenía el acceso al lugar gracias a que en ese momento estaba prestando mi servicio social en esa dependencia; hago referencia a esta información ya que la gente no tomaba muy en serio lo que estaba haciendo por ser un trabajo personal y no de la Institución.

VI.2.5. Recomendaciones.

Como recomendaciones para reforzar la actividad de la Institución puedo sugerir lo siguiente:

Promover, a todos los niveles, el conocimiento de la historia de la empresa, para que los trabajadores sientan familiaridad con la Institución.

Es necesario que los trabajadores sepan el porque de la función que están realizando para que se den una idea de la importancia que tiene su trabajo y por ende lo realicen con más ímpetu y de la mejor manera posible.

VI.3. Escala de percepción del Clima Laboral.

Para la aplicación y análisis del siguiente instrumento se utilizó una escala de actitud tipo Likert, especificado en el Anexo 3.

VI.3.1. Likert.

La escala de Likert consta de una serie de afirmaciones de opinión acerca de algún asunto. La actitud de la persona se mide pidiéndole que indique hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada ítem. Esto se hace pidiendo a la persona que evalúe cada ítem en una escala de respuesta de cinco puntos (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). El puntaje de actitud de una persona es la suma de sus evaluaciones individuales.

Likert supone que cada afirmación que se usa en la escala es una función lineal de la misma dimensión de actitud. Esta suposición es la base para la operación de sumar la puntuación de cada persona (sumatoria de las evaluaciones de cada persona) para obtener el puntaje final. Otra implicación es que los ítems en la escala deben estar altamente correlacionados con un atributo común y, por lo tanto, los unos con los otros. Es importante señalar que Likert no presupone que hay intervalos iguales entre los valores de la escala. Por ejemplo, es muy posible que la diferencia entre "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo" sea mucho mayor que la diferencia entre "de acuerdo" e "indiferente". Esto significa que una escala de Likert puede proveer información acerca del ordenamiento de la gente en un continuo, pero no indica qué tan cerca o cuán separadas podrían estar estas actitudes.

VI.4. Escala de Apreciación del Estrés.

Escala de apreciación del estrés: Esta batería de escala sobre el estrés ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos.

Cabe destacar tres objetivos:

1º) Conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto.

-Presencia (SI) o Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.

2º) **Apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales (0 1 2 3).**

3º) **Conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle (P) o todavía le siguen afectando (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.**

Los ítems recogen una vasta gama de factores que pueden generar estrés.

Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral.

Va dirigida a la población que está trabajando por cuenta ajena comprendida entre las edades de 20 a 60 años.

La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos del contexto:

- Trabajo en si mismo.
- Contexto laboral.
- Relación del sujeto con el trabajo.

Las variables a tener en cuenta en la muestra ha sido la edad y sexo.

De esta escala debe obtenerse de manera directa dos tipos de puntuaciones: las que corresponden a la presencia de situaciones de estrés (en la actualidad o en el pasado) y las que expresan la intensidad con que se han experimentado.

Para obtener estos valores es aconsejable proceder de la forma siguiente:

1º) **Comprobar sobre la hoja de respuestas que todas las contestaciones "SI" van seguidas de las marcas correspondientes en la columna "Tiempo", sino fuera así se trazará una raya roja a lo largo de toda la fila, lo que indicará que esa respuesta ha sido anulada.**

2º) **Se obtendrán los valores parciales de intensidad en A y en P sumando los puntos de intensidad (1, 2 o 3) con que se haya calificado cada respuesta positiva o bien multiplicado en número de respuestas de cada categoría por los valores medios que figuran en la última columna de la Tabla 1. Sino hubiera señalado ninguno de los valores de "intensidad" se consideraría como 0.**

TABLA 1**Estadísticos del grupo normativo**

ESCALA	Frecuencia del SI		Afectación en el tiempo		Intensidad				Valores promedios en		
	Med	D.t.	Med	D.t.	Parciales		totales		A	P	Total
					Med	D.t.	Med	D.t.			
S	21.68	8.37	12.1	9.5	27.3	30.4	57.6	15.6	1.85	1.76	1.81

3º) La puntuación directa total es igual a la suma de ambos valores y podrá transformarse en centil consultando la tabla 2.

En la parte inferior de la Hoja de respuestas aparecen unos recuadros para anotar las diversas puntuaciones obtenidas en el proceso.

Ejemplo práctico de valoración.

Resultados obtenidos por un sujeto varón de 38 años, economista.

Número de SI = 27, distribuidos de la forma siguiente: 12 en A y 15 en P.

En A: 1 SI valorado con 0 = 0
 3 SI valorados con 1 = 3
 5 SI valorados con 2 = 10
 3 SI valorados con 3 = 9

En total 22 puntos en A (intensidad del estrés en el presente).

En P: 1 SI valorado con 0 = 0
 3 SI valorados con 1 = 3
 7 SI valorados con 2 = 14
 4 SI valorados con 3 = 12

En total 29 puntos en P (intensidad del estrés en el pasado).

La puntuación total a partir de los valores en A y en P es 51 puntos.

Pero también se hubiera obtenido a través de los valores promedios (Tabla 1).

En A: 12 SI por 1.96 = 23.52

En P: 15 SI por 1.92 = 28.80

En total 52 puntos. Este índice total de intensidad se transformará en puntuación centil; en este caso 50. Luego se comparan los resultados totales y parciales con las medias obtenidas por el grupo normativo en cada escala (Tablas 1 y 2).

TABLA 2

Baremos en intensidad total

Centil	Escala S
99	112-117
95	105
90	100
90	93
75	82
70	75
65	68
60	65
55	61
50	57
45	53
40	50
35	46
30	43
25	39
15	35
10	31
5	27
Med	57.7
D.t.	15.6

La Escala de Apreciación del Estrés a utilizar en ésta parte, tiene como formato el mostrado en el Anexo 4.

VI.5. Aplicación final, Análisis y Resultados.

El procedimiento que se utilizó en la aplicación de los instrumentos fué, primeramente, el de aplicar el instrumento de redes semánticas a los trabajadores, inicialmente fueron 20 trabajadores del area de Sistemas Escolares , a ellos se les pidió que eligieran un número del 1 al 100 y lo memorizaran para que a cada instrumento que les aplicara le anotaran ese número, eso fué el primer día; al segundo día que volví al area de Sistemas Escolares a aplicar mi segundo instrumento, la mayoría de los 20 trabajadores no se acordaban de su número, entonces les pedí que identificaran su instrumento anterior para yo reconocerlos; esto me llevó a aplicar todos los instrumentos (los tres) en una sola visita, esto con el fin de poder identificar los instrumentos que se le aplicaron a cada persona y así poder ordenarlos por sexo y edad.

Este procedimiento fué el que elegí, finalmente, para aplicar el total de mis instrumentos a los 80 trabajadores restantes.

La muestra que utilicé es de 100 trabajadores de distintas areas de la UAM-I:

65 Hombres	65%
35 Mujeres	35%
100 Total	100%

VI.5.1. Redes Semánticas.

De los instrumentos con la palabra TRABAJO y PRODUCTIVIDAD se obtuvieron las palabras definidoras con su respectiva frecuencia, tanto para Hombres como para Mujeres, mostradas en los Anexos 5 y 6.

TRABAJO

HOMBRES			MUJERES		
Categoría Semántica	SAM	FMG	Categoría Semántica	SAM	FMG
Responsabilidad	103	100%	Superación	82	100%
Superación	100	97.0%	Responsabilidad	56	68.3%
Salario	82	79.6%	Remuneración	50	60.9%
Dedicación	76	73.7%	Eficiencia	44	53.6%
Eficiencia	73	70.8%	Agradable	42	51.2%
Agradable	73	70.8%	Puntualidad	31	37.8%
Puntualidad	65	63.1%	Esfuerzo	29	35.3%
Calidad	54	52.4%	Dedicación	25	30.4%
Autorrealización	49	47.5%	Disciplina	23	28.0%
Capacitación	46	44.6%	Comunicación	16	19.5%

En este cuadro podemos notar que las palabras definidoras proporcionadas por los dos grupos (hombres y mujeres) son casi las mismas y también están en un orden de importancia muy similar.

Encontramos que para los dos grupos es muy importante la Responsabilidad, la Superación, el Salario, la Eficiencia, y lo Agradable, aunque en éstas dos últimas vemos una pequeña diferencia de importancia; para los hombres es más importante que para las mujeres.

En los dos grupos hay diferencias muy importantes como, para los hombres es importante la Calidad, la Autorrealización y la Capacitación, mientras que para las mujeres es más importante el Esfuerzo, la Disciplina y la Comunicación.

Las palabras definidoras que nos proporcionaron están referidas a la actividad que realizan los trabajadores, es decir, que están evaluando su propio trabajo y no el trabajo en sí.

Para las mujeres hay más consenso en los siguientes: superación, responsabilidad, remuneración, eficiencia y agradable; los primeros cinco conceptos son claramente el bloque más importante, mientras que para los hombres son 8 conceptos los que forman el primer bloque.

Haciendo una comparación de este grupo con el primer grupo piloteado, podemos notar claramente la diferencia en cuanto a la palabra necesidad, para el grupo piloteado ésta palabra es sumamente importante y para el segundo grupo ésta ni siquiera se menciona. También hay otra gran diferencia, para el grupo piloteado el asistir al trabajo es más de ir a convivir con los compañeros y de pasarla bien, y para el segundo grupo (el definitivo) es más importante el trabajo que se va a realizar y la responsabilidad que éste implica.

PRODUCTIVIDAD

HOMBRES

Categoría Semántica	SAM	FMG
Calidad	111	100%
Remuneración	87	78.3%
Desarrollo	71	63.9%
Eficiencia	64	57.6%
Trabajo	58	52.2%
Producción	56	50.4%
Capacitación	51	45.9%
Dedicación	48	43.2%
Rapidez	45	40.5%
Cantidad	44	39.6%

MUJERES

Categoría Semántica	SAM	FMG
Eficacia	75	100%
Beneficio	58	77.3%
Capacitación	55	73.3%
Remuneración	47	62.6%
Responsabilidad	44	58.6%
Constancia	44	58.6%
Calidad	41	54.6%
Objetivos	38	50.6%
Trabajo	37	49.3%
Superación	31	41.3%

Las diez palabras definidoras más importantes proporcionadas por los dos grupos (hombres y mujeres) nos muestran una gran diferencia de opinión entre ellos, en cuanto a productividad. Sólo coinciden en cinco palabras de las diez obtenidas: *Calidad, Remuneración, Eficiencia, Trabajo y Capacitación*; y éstas tienen, entre sí, un diferente orden de importancia. Las cinco palabras restantes de cada grupo son totalmente distintas, para los hombres son *Desarrollo, Producción, Dedicación, Rapidez y Cantidad*, y para las mujeres son *Beneficio, Responsabilidad, Constancia, Objetivos y Superación*.

Para los hombres lo más importante es la *Calidad*, la *Remuneración* y el *Desarrollo*; y para las mujeres en más importante la *Eficacia*, el *Beneficio* y la *Capacitación*.

Con esto se puede concluir que para los hombres es más importante lo que pueden obtener, es decir, que son más materialistas; y que a las mujeres les interesa más lo que puedan aportar, es decir, que son más altruistas, (efecto que logran con su trabajo, más que lo que obtienen).

En cuanto a mi observación personal puedo decir que los hombres se sienten a disgusto con el sueldo que perciben en relación a la actividad y a la productividad que se les pide, y las mujeres si están de acuerdo siempre y cuando se les indique o enseñe la manera de conseguirlo.

Haciendo una comparación de este grupo con el grupo piloteado en cuanto a la palabra PRODUCTIVIDAD, básicamente no hay diferencias, están similarmente en orden de importancia las palabras definidoras proporcionadas por los dos grupos; sólo que para el grupo definitivo si va relacionada la productividad con la remuneración y para el grupo piloteado no.

De este análisis efectuado se pretende obtener una definición de Productividad en el Trabajo dada por los mismos trabajadores (Masculinos y Femeninos) y referente a su propia persona y no al trabajo en sí.

La definición de Productividad en el Trabajo que tiene el sexo masculino es la siguiente: La Calidad, Responsabilidad y Superación son los elementos básicos necesarios para la obtención de una buena productividad en el trabajo.

La definición de Productividad en el Trabajo que tiene el sexo femenino es la siguiente: Para la obtención de una buena productividad en el trabajo, se considera que la Eficacia y la Superación son los elementos fundamentales para conseguirla.

De las dos definiciones particulares anteriores de Productividad en el Trabajo obtenemos la siguiente definición general: La productividad en el trabajo es considerada por los trabajadores como un medio de superación y responsabilidad basado en la calidad y eficacia de su propio desempeño.

VI.5.2. Likert.

Para la obtención del clima laboral se analizaron tres aspectos (indicadores): Comunicación, Satisfacción y Frustración. El análisis se hizo de forma descriptiva y con cada uno de los indicadores.

COMUNICACIÓN

Hombres:

Datos: 45, 39, 36, 44, 51, 38, 33, 47, 41, 51, 47, 48, 40, 51, 36, 37, 36, 45, 41, 35, 39, 46, 42, 46, 50, 52, 50, 42, 51, 41, 43, 27, 38, 51, 35, 42, 45, 46, 29, 37, 48, 43, 53, 38, 35, 46, 60, 29, 45, 55, 45, 51, 41, 50, 37, 53, 34, 45, 28, 36, 51, 33, 41, 47, 40.

Estos datos corresponden a las 13 preguntas de Comunicación. Si tomamos cada pregunta con su valor máximo (5 puntos) obtenemos 65 puntos, que en este caso es nuestro 100%.

De los datos anteriores obtenemos un promedio de 42.7 puntos, que comparados con nuestro 100% nos da un porcentaje del 65.7%.

Este valor porcentual (65.7%) sobrepasa en un 15.7% el valor medio de nuestro puntaje máximo, lo que nos dice que la comunicación es buena.

Los valores obtenidos por cada hombre en este indicador oscilan entre 27 puntos y 60 puntos. En base a la tabla siguiente podemos decir que el grueso de nuestra población masculina está entre los 45 puntos (más menos 5 puntos), lo que nos habla de una comunicación buena.

Puntos (más menos 5)	25	35	45	55	65
# de personas	4	18	28	14	1

Mujeres:

Datos: 53, 52, 44, 23, 36, 44, 43, 42, 46, 45, 38, 51, 36, 54, 34, 47, 33, 28, 45, 50, 37, 48, 47, 29, 49, 44, 50, 34, 34, 49, 51, 45, 41, 41, 30.

Estos datos corresponden a las 13 preguntas de comunicación. Si tomamos cada pregunta con su valor máximo (5 puntos) obtenemos 65 puntos, que en este caso es nuestro 100%.

De los datos anteriores calculamos el promedio que es de 45 puntos, que comparados con nuestro 100% obtenemos como porcentaje el 69.2%.

Este valor porcentual (69.2%) sobrepasa en un 19.2% el valor medio de nuestro puntaje máximo, lo que nos dice es buena.

Los valores obtenidos por cada mujer en este indicador oscilan entre 23 puntos y 54 puntos, en base a la tabla siguiente podemos decir el grueso de nuestra población femenina está entre lo 45 puntos (más menos 5 puntos), lo que nos habla de una comunicación buena.

Puntos (más menos5)	25	35	45	55
# de personas	3	9	16	7

Conclusión: Comparativamente con el 100% referido, nuestros porcentajes de comunicación masculinos y femeninos fueron 65.7% y 69.2% respectivamente. Esto nos ilustra que las mujeres tienden a comunicarse ligeramente más que los hombres (4.5% más); también nos indica que la Comunicación es buena.

FRUSTRACION

Hombres:

Datos: 41, 51, 46, 48, 40, 43, 39, 50, 50, 55, 44, 47, 35, 51, 39, 41, 38, 46, 40, 43, 42, 43, 38, 48, 51, 51, 54, 42, 49, 47, 48, 39, 32, 38, 51, 42, 52, 48, 42, 48, 37, 44, 52, 39, 45, 49, 66, 36, 51, 59, 44, 53, 88, 46, 46, 53, 42, 41, 53, 46, 40, 39, 50, 44, 35.

Estos datos corresponden a las 14 preguntas de Frustración. Si tomamos cada pregunta con su valor máximo (5 puntos) obtenemos 70 puntos, que en este caso es nuestro 100%.

De los datos anteriores obtenemos un promedio de 46 puntos, que comparados con nuestro 100% nos da un porcentaje del 65.7%.

Este valor porcentual (65.7%) sobrepasa en un 15.7% el valor medio de nuestro puntaje máximo, lo que nos dice que la frustración es medianamente alta.

Los valores obtenidos por cada hombre en este indicador oscila entre 32 puntos y 88 puntos. En base a la tabla siguiente podemos decir que el grueso de nuestra población masculina está entre los 45 puntos (más menos 5 puntos), lo que nos habla de un grado de frustración relativamente alto por tratarse de un indicador negativo.

Puntos (más menos 5)	35	45	55	65	75	85
# de personas	13	33	17	1	0	1

Mujeres:

Datos: 54, 37, 37, 42, 37, 40, 45, 42, 45, 46, 49, 45, 40, 54, 43, 51, 39, 38, 37, 52, 39, 44, 46, 45, 47, 43, 50, 40, 40, 52, 46, 43, 37, 49, 42.

Estos datos corresponden a las 14 preguntas de Frustración. Si tomamos cada pregunta con su valor máximo (5 puntos) obtenemos 70 puntos, que en este caso es nuestro 100%.

De los datos anteriores obtenemos un promedio de 43.8 puntos, que comparados con nuestro 100% nos dá un porcentaje del 62.5%.

Este valor porcentual (62.5%) sobrepasa por un 12.5% el valor medio de nuestro puntaje máximo, lo que nos dice que la Frustración es medianamente alta.

Los valores obtenidos por cada mujer en este indicador oscila entre 37 puntos y 54 puntos. En base a la tabla siguiente podemos decir que el grueso de de nuestra población femenina está entre los 45 puntos (más menos 5 puntos), lo que nos habla de un grado de frustración relativamente alto ya que se trata de un indicador negativo.

Puntos (más menos 5)	35	45	55
# de personas	8	21	6

Conclusión: Comparativamente con el 100% referido, nuestros porcentajes de frustración masculinos y femeninos fueron 65.7% y 62.5% respectivamente. Esto nos muestra que tanto hombres como mujeres se sienten, muy similarmente, bastantes frustrados con la labor que realizan dentro del trabajo, lo que , así mismo, significa que no hay una buena realización de las labores.

SATISFACCIÓN

Hombres:

Datos: 41, 32, 42, 46, 40, 44, 43, 42, 44, 48, 42, 47, 36, 54, 36, 42, 49, 48, 41, 30, 39, 54, 34, 44, 47, 50, 41, 34, 42, 39, 41, 34, 44, 34, 42, 34, 47, 43, 33, 38, 52, 40, 50, 34, 44, 47, 53, 35, 39, 52, 45, 47, 37, 43, 36, 46, 40, 37, 41, 42, 40, 43, 44, 42, 36.

Estos datos corresponden a las 13 preguntas de Satisfacción. Si tomamos cada pregunta con un valor máximo (5 puntos) obtenemos 65 puntos, que en este caso es nuestro 100%.

De los datos anteriores obtenemos un promedio de 41.9 puntos, que comparados con nuestro 100% nos da un porcentaje del 64.5%.

Este valor porcentual (64.5%) sobrepasa en un 14.5% el valor promedio de nuestro puntaje máximo, lo que nos dice que la satisfacción es aproximadamente alta.

Los valores obtenidos por cada hombre en este indicador oscilan entre 30 puntos y 54 puntos. En base a la tabla siguiente podemos decir que el grueso de la de nuestra población masculina está entre los 45 puntos (más menos 5 puntos), lo que nos habla de una satisfacción alta.

Puntos (más menos 5)	35	45	55
# de personas	20	38	6

Mujeres:

Datos: 60, 51, 38, 44, 46, 43, 40, 42, 45, 47, 48, 42, 42, 54, 46, 49, 37, 36, 40, 54, 43, 44, 46, 31, 47, 47, 50, 38, 39, 48, 49, 37, 40, 39, 41.

Estos datos corresponden a las 13 preguntas de satisfacción. Si tomamos cada pregunta con su valor máximo (5 puntos) obtenemos 65 puntos, que en este caso es nuestro 100%.

De los datos anteriores obtenemos un promedio de 44 puntos, que comparados con nuestro 100% nos da un porcentaje del 67.8%.

Este valor porcentual (67.8%) sobrepasa en un 17.8% el valor medio de nuestro puntaje máximo, lo que nos dice que la satisfacción tiende a ser alta.

Los valores obtenidos por cada mujer en este indicador oscilan entre 31 puntos y 60 puntos. En base a la tabla siguiente podemos decir que el grueso de nuestra población femenina está entre los 45 puntos (más menos 5 puntos), lo que nos habla, nuevamente, de una satisfacción regular.

Puntos (más menos 5)	35	45	55	65
# de personas	8	22	4	1

Conclusión: Comparativamente con el 100% referido, nuestros porcentajes de comunicación masculinos y femeninos fueron 65.2% y 67.8% respectivamente. Esto nos muestra que las mujeres tienden a sentirse (2.6%), ligeramente, más satisfechas con su trabajo que los hombres. En los dos casos se rebasa el 50% del valor total lo que nos dá una satisfacción positiva.

Conclusión General: La percepción que tienen los trabajadores (hombres y mujeres) en forma general respecto al Clima Laboral en el cual se desenvuelven es, aproximadamente buena.

VI.5.3. EAE.

Hombres:

Datos: 40, 42, 30, 19, 27, 3, 19, 6, 42, 26, 40, 39, 57, 14, 63, 16, 53, 45, 14, 43, 43, 30, 68, 15, 39, 37, 38, 53, 42, 45, 21, 32, 36, 75, 0, 40, 35, 42, 5, 46, 60, 29, 60, 26, 22, 24, 48, 58, 57, 49, 32, 29, 40, 15, 40, 46, 24, 64, 22, 27, 38, 27, 41, 24, 55.

Esta escala tiene como valor máximo de 112 a 117 puntos que equivalen a nuestro 100%.

En este grupo encontramos el valor medio que es 35.95 lo que equivale a un 30.72%. Lo que significa que este grupo de trabajadores no se encuentra, de forma general, estresado o que su grado de estrés es mínimo o satisfactorio.

Los valores oscilan entre 0 puntos y 75 puntos, el grueso de nuestra población masculina se encuentra ubicada en el rango de 31 a 40 puntos.

Puntos	0 a 10	11 a 21	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 75
# de personas	4	7	14	15	13	8	4

Conclusión: Nuestra población masculina se encuentra en condiciones satisfactorias de estrés, de esto podemos intuir que no afecta en el trabajo que desempeñan.

Mujeres:

Datos: 74, 14, 62, 5, 25, 57, 34, 41, 55, 38, 91, 13, 51, 65, 30, 0, 24, 35, 19, 34, 26, 50, 16, 31, 83, 28, 33, 68, 28, 31, 36, 43, 48, 36, 50.

Esta escala tiene como valores máximos 112 y 117 puntos que equivalen a nuestro 100%

En este grupo encontramos un valor medio que es 38.40 lo que equivale a un 32.82 %. Lo que significa que este grupo de trabajadoras no se encuentran Generalmente, estresadas o que se grado de estrés es mínimo o satisfactorio

Los valores oscilan entre 0 puntos y 91 puntos, el grueso de nuestra población femenina se encuentra en el rango de 31 a 45 puntos.

Puntos	0 a 15	16 a 30	31 a 45	46 a 60	61 a 75	76 a 91
# de personas	4	7	11	6	4	2

Conclisión: Nuestra población se encuentra en condiciones favorables de estrés, lo que nos muestra que no les afecta en el buen desempeño de sus labores.

Conclusión General: Para los dos grupos (Hombres y mujeres) podemos decir que su grado de estrés tiene una diferencia del 2+.82% mayor en las mujeres, pero esto no significa algo importante ya que esta diferencia es minina y si significa que están en un mismo grado de estrés satisfactorio ya que no rebasa el 50% de nuestro valor total o máximo que es 100%.

En base a la tabla 3 de promedios obtenemos los siguientes resultados para las variables Estrés y Clima Laboral y dentro de esta última la Frustración, la Comunicación y la Satisfacción, y haciendo una distinción entre hombres y mujeres y entre las edades:

Para la variable Estrés en el rango de menores de 30 años encontramos que los hombres se encuentran ligeramente más estresados (38.1) que las mujeres (35.4) por 3 puntos, tomando en cuenta que el valor máximo es 99, el valor que se muestra en la tabla no rebasa el 50% lo que significa que están sólo ligeramente estresados para ambos sexos.

En cuanto al rango de entre 30 y 40 años, las mujeres (40.8) se encuentra más estresadas que los hombres (34.9) por 6 puntos, este valor aún no rebasa el 50% del valor total que es 99 puntos, pero si nos dice que el grupo de hombres está menos estresado que el grupo anterior y que el grupo de mujeres está más estresados que el anterior.

Para el rango de más de 40 años el grupo de mujeres (41.4) está más estresado que el grupo de hombres (36.3) por 5 puntos, y aún sigue sin rebasar el 50%.

Podemos concluir que el grupo femenino conforme va avanzando en la edad se va volviendo cada vez más estresado, y el grupo masculino guarda mas o menos un equilibrio de estrés en los tres rangos de edades.

Para la variable de Clima Laboral y en la Subescala de Frustración encontramos que, para el rango de menores de 30 años, el grupo de hombres (45.6) tiene un punto más de frustración que las mujeres (44.0), este valor no rebasa el 50% del valor total que es 100.

Para el rango de entre 30 y 40 años el grupo de hombres (45.7) sigue arriba por dos puntos al de las mujeres (43.1) y sigue sin rebasar el 50% aunque ya se le acerca un poco.

Para el rango de mayores de 40 años los hombres (46.9) está arriba que las mujeres (45.4) por un punto.

Se puede concluir de esta Subescala que los hombres están más frustrados que las mujeres y que para ambos sexos mientras más se va avanzando en la edad más alto se va volviendo el grado de frustración.

Para la variable de Clima Laboral y en la Subescala de Comunicación detectamos que para el rango de menores de 30 años los hombres (45.6) están cuatro

puntos por arriba que las mujeres (41.0); en este rango los hombres tienen una mejor comunicación que las mujeres, aunque esto no quiere decir que sea totalmente buena ya que el valor no alcanza el 50% del valor total que es 100.

Para el rango de entre 30 y 40 años las mujeres (43.0) rebasan por dos puntos al grupo de hombres (41.1) lo que significa que en este caso las mujeres tienen una mejor comunicación que los hombres.

Para el tercer rango que son los de mayores de 40 años, nuevamente los hombres (43.0) están dos puntos por arriba que las mujeres (41.4).

Para esta Subescala concluimos que para los hombres la mejor comunicación se presenta entre los de menos de 30 años y la que le sigue se presenta en los de mayores de 40 años; en el caso de las mujeres la mejor comunicación se da entre las de 30 a 40 años y los otros dos rangos están en segundo lugar por igual. Tanto para hombres como para mujeres se puede decir que están en un mismo nivel de comunicación ya que los puntajes son muy similares o con poca diferencia y no rebasan el 50% del valor total que es 100.

Para la variable de Clima Laboral y en la Subescala de Satisfacción, encontramos que para el primer rango que es de menores de 30 años, los hombres (45.4) están dos puntos arriba que las mujeres (43.5), lo que nos indica que los hombres están más satisfechos con el trabajo que realizan que las mujeres.

Para el rango de entre 30 y 40 años las mujeres (43.8) rebasan por dos puntos a los hombres (41.2), lo que significa que las mujeres están más satisfechas con el trabajo que realizan que los hombres.

Por último, para el tercer rango, es decir, para los mayores de 40 años las mujeres (45.4) rebasan por dos puntos a los hombres (43.5), lo que nos dice que las mujeres, nuevamente, están más satisfechas con el trabajo que realizan que los hombres.

De esta Subescala podemos concluir que las mujeres están más satisfechas que los hombres, pero no lo suficiente ya que ningún rango rebasa el 50% del valor total que es 100; en lo general se puede decir que tanto hombres como mujeres están casi en un mismo nivel de satisfacción, ya que los rangos varían por uno o dos puntos que en sí no es gran cosa.

Como conclusión general se puede decir que ninguna de las variables rebasó el 50% del valor total, por tal motivo detectamos que todos los trabajadores están ubicados, aproximadamente, en un 43 % del valor total. Esto quiere decir que no están ni tan negativos ni tan positivos según sea el caso.

CONCLUSIONES

En el análisis final de los resultados, podemos ver que se comprobaron tres de las hipótesis nulas y una de las hipótesis alternativas. Estas cuatro hipótesis fueron:

HO: Los trabajadores tienen una buena opinión de productividad.

HO: Los trabajadores tienen una buena opinión de trabajo.

HO: Los trabajadores tienen una percepción del clima laboral.

HA: Los trabajadores no tienen un nivel de estrés elevado.

En cuanto a la primera hipótesis podemos decir que, para los trabajadores la palabra Productividad, tiene características positivas y, sobre todo, tienen una opinión favorable de su propia productividad, esto es válido tanto para hombres como para mujeres.

En relación a la segunda hipótesis, se puede señalar que para los trabajadores, tanto masculinos como femeninos, la palabra Trabajo la tienen como una palabra con ideas positivas y, al igual que en la primera hipótesis, tienen una opinión favorable del trabajo que realizan.

En referencia a la tercera hipótesis, los trabajadores tienen una percepción favorable del clima laboral ya que el indicador Comunicación se obtuvo el 65.7% para los hombres y para las mujeres el 69.2%, que es en ambos casos a favor, lo cual se considera como positivo ya que es más del 50% del valor total para cada caso.

En el indicador Frustración se obtuvo un porcentaje del 65.7% para los hombres, y del 62.5% para las mujeres, esto nos indica un valor negativo, es decir, que si hay más del 50% del valor total de frustración en este grupo de trabajadores. Y en el indicador Satisfacción, se obtuvo un porcentaje del 64.5% para los hombres, y del 67.8% para las mujeres, esto nos indica que si hay una percepción de la satisfacción positiva, ya que como en el primer indicador rebasa el 50% del valor total, lo que quiere decir que definitivamente es positivo.

En términos generales, la percepción del clima laboral que tienen los trabajadores analizados en esta ocasión, es favorable, debido a que obtubieron dos de tres valores positivos.

En cuanto a la cuarta hipótesis, se puede decir que los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo correspondiente al 30.7% del valor total con lo cual se demuestra esta hipótesis.

Como podemos ver, para que se tenga una buena opinión de productividad en el trabajo, es necesario que se tengan ciertos factores determinantes como un buen clima laboral y un bajo grado de estrés que permitira a los trabajadores tener calidad y disponibilidad para realizar su trabajo y, tener la actitud y la motivación de superación.

Para poder obtener o mantener lo anterior, debemos tener una organización duradera de creencias, experiencias y cogniciones; en general a favor de que nos llevan a tener acciones coherentes con las cogniciones y efectos relativos a la productividad en el trabajo.

En base a todo lo anterior, definimos que los trabajadores de la Universidad Autonoma Metropolitana-Iztapalapa están realizando satisfactoriamente su trabajo, tanto para la institución como para ellos.

ANEXOS

ANEXO 1

TRABAJO

Palabras definidoras	Frecuencia	Palabras definidoras	Frecuencia
Abstenerse	1	Bienestar	4
Aburrido	4	Bonito	1
Actitud	2	Bueno	2
Actividad	2	Calidad	9
Acomodar	1	Cansancio	1
Agradable	17	Cantidad	2
Amabilidad	2	Capacidad	4
Ameno	4	Carencia	5
Aprender	1	Cariño	1
Archivar	2	Colaboración	10
Arduo	1	Comunicación	4
Armonía	3	Comunidad	1
Atención	2	Compañerismo	1
Asistencia	3	Conocimiento	10
Bajo salario	2	Constancia	10
Bastante	1	Continuo	1
Beneficio	2	Conveniente	8
Bien hecho	2	Cordialidad	3
Correcto	1	Faltista	1
Corrupción	2	Gafette	1
Creativo	3	Ganas	1
Criterio	1	Generador	1
Cultura	1	Goma	1
Cumplimiento	9	Grato	1
Deber	1	Gusto	2
Derechos	4	Habilidad	4
Desarrollo	3	Honestidad	3
Desempeño	1	Hostil	1
Deseo	2	Humanismo	1
Deshonestidad	4	Ignorancia	1
Despertador	1	Importante	2
Despidos	1	Ilustrativo	1

Destreza	1
Palabras	Frecuencias
definidoras	
Diferencias	1
Difícil	4
Dignidad	1
Disciplina	2
Disponibilidad	3
Distracción	1
Duro	2
Economía	5
Eficiencia	5
Elaborar	1
Empeño	4
Entretener	1
Equipo	2
Escaso	12
Escritorio	1
Esfuerzo	8
Estabilidad	1
Estresante	1
Exactitud	1
Éxito	1
Fácil	7
Maravilloso	1
Mayor productividad	2
Medio de subsistencia	1
Minucioso	1
Motivación	3
Necesidad	15
Oficina	1
Oportuno	1
Organización	6
Paciencia	1
Peligroso	1
Pesado	8
Placer	2
Pluma	1
Poder	2

Improductivo	1
Palabras	Frecuencias
definidoras	
Iniciativa	3
Incurrir	1
Integración	3
Inteligencia	1
Interesante	2
Investigación	2
Irresponsable	4
Jefe	1
Jobi	2
Lápiz	1
Libre	4
Ligero	1
Limpieza	4
Liquidación	1
Mal hecho	2
Mal remunerado	1
Mala dirección	1
Mala Gana	1
Mañas	1
Máquina de escribir	1
Mobiliario	10
Seguir	1
Seguridad	6
Servicio	1
Simplificación	1
Sobrecarga	1
Sobrevivir	1
Solventación	1
Someter	1
Sumadora	1
Superación	7
Toma de desición	1
Tonificante	1
Tranquilidad	1
Transporte	1
Unión	1

Prestablecer	1
Preferencias	1
Palabras definidoras	Frecuencias
Presentación	3
Presición	1
Problemática	2
Progreso	17
Productivo	8
Puntualidad	8
Querer	2
Rapidez	3
Realización	1
Reconocido	1
Relaciones hum.	16
Remunerado	1
Repetir	1
Respeto	2
Responsabilidad	8
Ritmo	1
Rutina	3
Saber	1
Satisfacción	24
Voluntad	1

Útil	2
Veraz	2

ANEXO 2

PRODUCTIVIDAD

Palabras definidoras	Frecuencia	Palabras definidoras	Frecuencia
Abundancia	8	Comercio	1
Abundante	1	Competitividad	2
Acabado	1	Compra	2
Actividad	5	Comunicación	5
Actitud	3	Concentración	3
Activo	1	Confianza	2
Agrado	1	Conjunto	1
Ahínco	1	Consumo	1
Ahorrativo	3	Constancia	7
Alegría	1	Control	4
Alimentación	1	Corrupcion	1
Alta	1	Cosecha	1
Ambisioso	1	Costo	2
Amor al trabajo	1	Creatividad	1
Aprovechamiento	1	Crecimiento	1
Armonía	4	Criterio	1
Asesoramiento	1	Cuantiosa	1
Atención	2	Demanda	3
Aumento	5	Desarrollo	4
Asensos	1	Descanso	1
Baja	2	Desempeño	1
Beneficio	5	Día	1
Beneficioso	1	Dinamismo	1
Bienestar	2	Direccion	1
Bien hecho	1	Disciplina	12
Buena	1	Disponibilidad	1
Bueno	11	Economía	4
Calidad	34	Efectividad	2
Calidez	1	Eficacia	27
Cantidad	4	Eficaz	1
Capacidad	2	Eficiencia	7
Capacitación	5	Empeño	3
Capaz	11	Enseñanza	1

Carácter	1
Palabras	Frecuencia
definidoras	
Equipo	1
Esfuerzo	4
Espiritu	1
Estimulación	4
Estímulos	1
Excelente	2
Exceso	1
Experimentado	1
Exportación	1
Fabricación	1
Familia	1
Fecha	1
Fecundidad	3
Fecundo	1
Fértil	1
Fertilidad	1
Física	1
Fuerza	1
Ganancia	2
Ganón	1
Grandeza	1
Grupo	3
Gusto	1
Habilidad	1
Herramienta	1
Honestidad	4
Honesto	1
Importación	1
Incrementar	2
Industria	1
Ingresos	8
Iniciativa	5
Inteligente	1
Interrelación	1
Investigación	1
Jefe	1

Entusiasmo	3
Palabras	Frecuencia
definidoras	
Lealtad	1
Limpieza	2
Logro	1
Lucrativo	1
Mala	1
Material	2
Mayor	1
Máxima	21
Media	1
Mejorar	9
Menor	3
Mercado	2
Minima	1
Minimización	1
Mobiliario	1
Motividad	1
Mucho	2
Nacional	1
Necesidad	2
Ocupación	1
Oportuna	1
Orden	2
Organización	2
Perceverante	1
Personal	1
Personalidad	1
Planeacion	4
Poco	8
Pobre	1
Positivo	2
Precio	4
Preparación	1
Presentacion	1
Presupuesto	1
Primero	2
Proceso	1

Palabras	Frecuencia
definidoras	
Producción	5
Productivo	1
Producto	1
Programación	1
Profesionalismo	3
Progreso	2
Prosperidad	1
Provechoso	1
Publicidad	1
Puntual	6
Reconocimientos	1
Recursos	3
Regular	3
Remuneración	1
Rendimiento	6
Rentabilidad	1
Resolución	2
Resultados	1
Respeto	1
Responsabilidad	12
Satisfacción	8
Seguridad	4
Seriedad	1
Servir	1
Siempre	1
Subalterno	1
Superación	22
Supervisión	1
Tecnología	8
Tiempo	2
Trabajador	6
Trabajo	17

ANEXO 3

BUENOS DIAS, HOY ESTOY REALIZANDO UN DIAGNOSTICO SOBRE EL CLIMA LABORAL. LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES SON OPINIONES CON RESPECTO A LAS CUALES ALGUNAS PERSONAS ESTAN DEACUERDO Y OTRAS EN DESACUERDO. MARQUE CON UNA " X " LA OPCION QUE MAS SE ASEMEJE A SU OPINION.

1. SE RECONOCE EL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

2. DE VEZ EN CUANDO SE ORGANIZAN FIESTAS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

3. EL RUMOR ES FRECUENTE EN MI AREA DE TRABAJO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

4. LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA SON MIOS TAMBIEN.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

5. EL RITMO DE TRABAJO ES ASELERADO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

6. LA ORGANIZACION EN MI PUESTO DE TRABAJO ES DEFICIENTE.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

7. MI PARTICIPACION EN LAS DECISIONES DE TRABAJO ES INSATISFACTORIA.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

8. EL TIPO DE TRABAJO QUE MAS ME GUSTA ES EL QUE REALIZO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

9. EL TRABAJO EN GRUPO ES MAS PRODUCTIVO QUE EL TRBAJO INDIVIDUAL.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

10. SIEMPRE SE HABLA CONMIGO CUANDO COMETO UNA FALLA.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

11. LA FABRICA BUSCA CALIDAD.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

12. EL SUELDO QUE PERCIBO SOLO SATISFACE MIS NECESIDADES BASICAS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

13. SIEMPRE QUE LLEGA ALGUIEN NUEVO SE LE RECIBE CORDIALEMNTE.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

14. NUNCA SE ME EXPLICA CUANDO ME DAN UNA TAREA.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

15. LA FABRICA OTORGA ESTIMULOS A SUS EMPLEADOS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

16. TENGO LA NECESIDAD DE ESPECIALIZARME EN MI TRABAJO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

17. NUNCA PRACTICO DEPORTE CON MIS COMPAÑEROS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

18. EXISTEN ASCENSOS EN MI AREA.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

19. HAY FIESTAS ENTRE JEFES Y TRABAJADORES.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO
20. MI TRABAJO ES TEDIOSO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO
21. LA FABRICA OFRECE LA OPORTUNIDAD DE CRECER.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

22. LA COMUNICACION INTERPERSONAL ES DIFICIL ENTRE MIS COMPAÑEROS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

23. CAREZCO DE ALGUNOS CONOCIMIENTOS PARA REALIZAR BIEN MI TRABAJO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

24. EXISTE COMPETENCIA ENTRE MIS COMPAÑEROS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

25. SIEMPRE LLEGO PUNTUAL A MI HORA DE ENTRADA.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

26. ESTOY INSATISFECHO CON EL SALARIO QUE PERCIBO EN LA FABRICA.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

27. NUNCA FALTO A MI TRABAJO INJUSTIFICADAMENTE.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

28. LOS SUPERVISORES DECIDEN SIN TOMAR EN CUENTA A LOS EMPLEADOS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

29. EN MI AREA DE TRABAJO SOLO ASCIENDEN LOS RECOMENDADOS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

30. EL SALARIO ES ACORDE AL ESFUERZO QUE REALIZO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

31. MI TRABAJO ES EL MENOS INTERESANTE QUE HE REALIZADO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

32. HAY PLATICAS INTIMAS ENTRE MIS COMPAÑEROS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

33. DENTRO DE MI AREA DE TRABAJO SE HAN FORMADO PEQUEÑOS GRUPOS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

34. CUANDO NO HAGO BIEN MI TRABAJO SE ME CASTIGA.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

35. EL AMBIENTE DE TRABAJO ES POCO MOTIVANTE.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

36. CELEBRAMOS LOS CUMPLEAÑOS DE CADA UNO DE NOSOTROS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

37. LA FABRICA RECONOCE MI TRABAJO.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

38. LA CORDIALIDAD ES TIPICA ENTRE MIS COMPAÑEROS

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

39. LA FABRICA DEJA INSATISFECHOS A SUS CLIENTES.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

40. MANTENGO BUENAS RELACIONES CON TODOS MIS COMPAÑEROS.

MUY DEACUERDO DE ACUERDO INDIFERENTE EN DESACUERDO MUY EN DESACUERDO

Anexo 4

EAE

Nº 204

Escala S

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
--------------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE



NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Exito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

E A E

Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____

Estudios/Título académico _____

Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo inmerecido" SI NO 0 1 2 3 A P

	SI	NO	Intensidad				Tiempo			SI	NO	Intensidad				Tiempo	
1.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	28.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
2.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	29.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
3.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	30.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
4.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	31.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
5.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	32.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
6.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	33.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
7.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	34.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
8.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	35.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
9.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	36.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
10.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	37.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
11.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	38.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
12.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	39.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
13.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	40.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
14.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	41.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
15.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	42.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
16.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	43.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
17.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	44.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
18.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	45.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
19.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	46.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
20.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	47.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
21.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	48.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
22.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	49.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
23.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	50.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
24.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	51.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
25.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	52.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
26.	SI	NO	0	1	2	3	A	P	53.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
27.	SI	NO	0	1	2	3	A	P									

<p style="text-align: center;">Número de SI</p> <p>En A = _____</p> <p style="text-align: right;">Total = _____</p> <p>En P = _____</p>	<p style="text-align: center;">Puntuaciones en Intensidad</p> <p>A = _____</p> <p style="text-align: right;">Total = _____ Centil = _____</p> <p>P = _____</p>
--	---

Copyright © 1992 by TEA Ediciones, S.A. - Edita: TEA Ediciones, S.A.; Fray Bernardino de Sahagún, 24; 28036 MADRID - Prohibida la reproducción total o parcial. Todos los derechos reservados - Este ejemplar está impreso en tinta azul. Si le presentan otro en tinta negra, es una reproducción ilegal. En beneficio de la accesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE - Printed in Spain. Impreso en España por Aguirre Campano; Daganzo, 15 dpto.; 28002 MADRID.



ANEXO 5

TRABAJO

MASCULINO

Palabras definidoras	Frecuencia	Palabras definidoras	Frecuencia
Agradable	3	Derecho	1
Ambiente	1	Desarrollar	1
Arduo	1	Desarrollo	3
Alza la moral	1	Deseado	1
Abrir puertas	1	Descanso	1
Autorrealización	3	Dignifica	2
Agrado	1	Dinámico	1
Alegria	2	Dinero	9
Beneficio	2	Disciplina	2
Bienestar	7	Diversiones	1
Bendición	1	Economía	3
Biblioteca	1	Edad	2
Bueno	1	Eficiencia	7
Cansado	1	Empleo	2
Calidad	10	Encender luces	1
Capacidad	2	Entrada	1
Capacitación	8	Entretención	1
Capases	1	Entusiasmo	1
Carga	1	Equipo	3
Compañerismo	2	Escritorio	1
Compensación	1	Escritura	1
Comodidad	1	Esfuerzo	8
Compromiso	3	Esforzarse	1
Computadora	1	Escaso	1
Conocimientos	2	Esmero	2
Constancia	4	Estabilidad	1
Conflictos	1	Estudio	1
Controlar	1	Estatus	1
Control de almacén	1	Estímulos	1
Convivencia	1	Excelencia	1
Creatividad	1	Excelente	1
Cumplido	1	Excesivo	1
Cumplimiento	3	Exitoso	1
Corrupción	1	Fatiga	1

Dedicación	5
Palabras definidoras	Frecuencias
Feliz	1
Formalidad	1
Formativo	1
Ganancias	1
Gozo	1
Gusto	1
Gustos	1
Hábitos	1
Hace persona sana	1
Hace buen ciudadano	1
Higiene	2
Honestidad	3
Honradez	3
Horario	4
Importante	1
Independencia	1
Ingresos	2
Iniciativa	4
Innovación	1
Integración	3
Inversión	2
Jefes	1
Labor	2
Limpieza	1
Logros	1
Mal pagado	2
Maquinaria	1
Maravilloso	1
Muchos requisitos	1
Necesario	4
Negativo	1
Necesidad	1
Normal	1
Objetivo	1
Objetivos	1
Obligación	2

Felicidad	1
Palabras definidoras	Frecuencias
Oficinas	1
Orden	2
Orden de trabajo	1
Ordenar al público	1
Organización	6
Organizado	3
Organizar	1
Orgullo	1
Operación	1
Optimismo	1
Papelería	1
Participación	1
Placer	1
Poco	1
Poder	1
Preparación	2
Producción	1
Producir	1
Productividad	4
Planear	1
Progreso	1
Prosperidad	1
Prontitud	1
Puntualidad	13
Rapidez	1
Realización	1
Regular	1
Relaciones	2
Remuneración	4
Reconocimiento	1
Responsabilidad	17
Relación	2
Respeto	1
Reubicación	1
Revisar libros	1
Riqueza	2

Ocupación 2

Rutina

1

Palabras Frecuencia

definidoras

Salario 2

Salida 1

Salida de almacén 1

Salud 2

Satisfacción 6

Seguro 2

Servicio 3

Silla 1

Sintetizar 1

Sociabilidad 1

Sostén familiar 1

Sueldo 1

Sumadora 1

Superación 9

Superación personal 1

Tecnificación 1

Trabajador 1

Tiempo 1

Tolerancia 1

Torno 1

Tranquilidad 1

Vale de almacén 1

Valores 1

Vida 1

TRABAJO**FEMENINO**

Palabras definidoras	Frecuencia	Palabras definidoras	Frecuencia
Agradable	3	Eficiencia	7
Antigüedad	1	Empeño	1
Aprendizaje	1	Empleo	1
Aptitud	1	Entusiasmo	3
Autoridad	1	Escaso	1
Bien pagado	1	Esfuerzo	4
Calculadora	1	Estudios	1
Cansancio	1	Excelente	1
Capacitación	1	Exito	1
Comodidad	1	Experiencia	1
Compañerismo	1	Familia	1
Competitividad	1	Formalidad	1
Computadora	1	Fotocopiadora	1
Comunicación	1	Ganancias	1
Confianza	2	Gusto	1
Confort	1	Honestidad	1
Conocimientos	3	Honesto	1
Cooperación	1	Honradez	2
Constancia	3	Horario	5
Convivencia	1	Importante	1
Corrupción	1	Independencia	1
Cumplir	1	Ingenioso	1
Decisión	1	Ingresos	1
Deber	1	Iniciativa	2
Dedicación	3	Innovación	1
Desarrollo	2	Interesante	2
Desempeño	1	Jefe	2
Descanso	1	Limpieza	3
Destacado	1	Mal pagado	1
Dinero	4	Motivación	1
Disciplina	2	Objetivos	1
Discreción	1	Ocupado	1

Disponibilidad	2
Económico	1
Edad	1
Eficacia	1
Palabras definidoras	Frecuencia

Optimismo	1
Papel	1
Personal	1
Preparación	2
Productividad	1
Profesión	1
Profesionalidad	1
Puntualidad	10
Rapidez	2
Realización	3
Relación	1
Relaciones	1
Remunerable	1
Remuneración	3
Remunerado	3
Rendimiento	1
Respeto	1
Responsabilidad	12
Rutina	1
Salario	1
Satisfacción	1
Seguridad	1
Seriedad	1
Servicio	1
Sexo	1
Superación	6
Tiempo	1
Trabajo	1
Tranquilo	1
Vida	1
Visionario	1

Oficina	2
Orden	1
Organización	2
Orgullo	1

ANEXO 6

PRODUCTIVIDAD MASCULINO

Palabras definidoras	Frecuencia	Palabras definidoras	Frecuencia
Abrir puertas	1	Dedicación	2
Abundante	1	Desarrollo	10
Ascenso	1	Deseo	1
Actualización	2	Dinero	2
Alegria	2	Disciplina	2
Alianza	1	Disposicion	2
Ambiente	2	Donde se produce	1
Apatia	1	Economia	1
Aprovechar	1	Eficacia	4
Audaz	1	Eficiencia	10
Avance	1	Empleo	3
Baja	1	Encender luces	1
Barato	1	Equipo	2
Benéfica	1	Esfuerzo	6
Biblioteca	1	Esmero	1
Bienestar	4	Especializarce	1
Calidad	29	Estimulos	2
Cantidad	10	Estudio	1
Capacidad	1	Exactitud	1
Capacitación	7	Excelencia	1
Capital	2	Excelente	1
Competencia	2	Exito	1
Compromiso	2	Experiencia	2
Comunicación	1	Explotacion	1
Condición laboral	1	Fábrica	1
Condiciones	1	Falta deseo	1
Consumo	1	Fines	1
Constancia	1	Fuentes de trabajo	1
Control	1	Ganancias	4
Coparticipación	1	Grandeza	2
Crecer	1	Habilidad	1
Crecimiento	1	Herramientas	1
Costo	2	Higiene	1
Cursos	3	Honestidad	3

Palabras Definidoras	Frecuencia	Palabras Definidoras	Frecuencia
Honradez	5	Proceso	1
Implementos	1	Producir	1
Incentivos	1	Producto	1
Incremento	1	Profesionalismo	1
Industria	1	Progreso	3
Ingresos	2	Propósito	1
Iniciativa	1	Provechoso	1
Inseguridad	1	Puntual	1
Inteligencia	1	Puntualidad	8
Intencidad	1	Rapidez	10
Interés	1	Reconocimientos	2
Inversión	1	Remuneración	4
Investigación	1	Rendimiento	3
Logro	1	Resguardo	1
Mejor sueldo	1	Responsabilidad	8
Mejoramiento	1	Respeto	1
Mejoria	1	Resultados	3
Mercado	1	Revisar libros	1
Mercadotecnia	1	Ricura	1
Metas	1	Ritmo	1
Modernización	1	Salario	4
Movilidad	1	Salarios	3
Negativa	1	Salud	2
Nivel de vida	1	Satisfacción	4
Nula	1	Seguridad	1
Objetivo	2	Sencilles	2
Ordenar al público	1	Servicios	2
Organización	8	Sin desperdicio	1
Perfecto	1	Sobreexplotación	1
Personalidad	1	Superación	5
Piezas en serie	1	Supervisión	1
Planeación	1	Tecnificación	1
Poca	1	Tecnología	2
Poco tiempo	1	Tiempo	4
Preparación	1	Trabajo	12
Presición	1	Tranquilidad	1

**Palabras
definidoras**

Frecuencias

Variedad

1

Utilidad

1

PRODUCTIVIDAD FEMENINO

Palabras definidora	Frecuencia	Palabras definidoras	Frecuencia
Actividad	4	Fecundo	1
Adversidad	1	Fértil	1
Ascensos	2	Ganancia	2
Asistencia	1	Gratificación	2
Beneficio	4	Gusto	1
Beneficioso	1	Honestidad	1
Bien pagado	3	Honrradez	1
Calidad	10	Horario	1
Cantidad	2	Ingreso	1
Capacidad	1	Importante	1
Capacitación	4	Incentivos	3
Competitividad	1	Insumo	3
Conocimientos	1	Inteligencia	3
Confianza	1	Interés	1
Constancia	2	Interesante	1
Creatividad	1	Limpieza	2
Conocimiento	1	Limpio	1
Costos materias	1	Logros	3
Cursos	1	Lucrativo	1
Dedicación	1	Máquinas	1
Definida	1	Material de trabajo	1
Desarrollo	2	Materias primas	1
Dinamismo	1	Mejor pagado	1
Dinero	4	Mejora	1
Dirección	1	Metas	3
Disponibilidad	1	Motivación	1
Eficacia	2	Multifunción	1
Eficiencia	12	Necesario	2
Eficiente	2	Nula	1
Empeño	1	No. horas de trabajo	1
Empleo	1	Objetivos	4
Esfuerzo	4	Omrradez	1
Especialización	1	Organización	5
Estabilidad	1	Exactitud	1
Estímulos	1	Excelencia	1

Palabras definidoras	Frecuencia
---------------------------------	-------------------

Pago	1
Perseverancia	2
Planeación	4
Polivalencia	1
Positiva	1
Preparación	5
Presición	1
Producción	2
Producto	3
Prosperidad	1
Provechoso	1
Puntual	1
Puntualidad	5
Rapidez	3
Realización	1
Reconocimiento	2
Remuneración	8
Respeto	1
Responsabilidad	9
Responsable	1
Retribución	1
Satisfactoria	1
Sueldo	1
Suficiente	1
Superación	4
Tecnología	1
Tiempo	2
Trabajo	7
Trabajador	1
Utilidades	1

BIBLIOGRAFÍA

- Argyle, Michael (1972). *Psicología Social del Trabajo*. (Diorki Traductores), Ed. Deusto España.
- Ariai Galicia, Fernando (1990). *Administración de Recursos Humanos*. Trillas, México.
- Arnulf Russel (1963). *Psicología del Trabajo*. Ediciones Morata.
- Blum Milton L. (1992). *Psicología Industrial*. (trad. Agustín Contin), Trillas, México.
- Boom, Gerard Karel (1970). *Factores Físicos y Humanos en la producción*. FCE, México.
- Brown, J.A.C. (1958). *La Psicología Social de la Industria*. FCE, México.
- Brunet, Luc. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas, México.
- Cuesta Santos, Armando (1990). *Organización del Trabajo y Psicología Social*. Editorial de Ciencias sociales, La Habana.
- Del Cerro, Antonio (1991). *El psicólogo y la organización. Teoría y Práctica de la Psicología de las Organizaciones*. Ed. PPU, Barcelona.
- Deutsch, M. y Krauss, R.M. (1971). *Teorías en Psicología Social*. Paidós, Buenos Aires.
- Festinger, L y Katz, D. (1990). *Los Métodos de Investigación de las Ciencias Sociales*. (Comp.), (Trad. Eduardo Masullo), México.
- Jiménez, C. (1978). *El Análisis Conceptual Aplicado como Técnica para Aumentar la Productividad*. en *Revista Latinoamericana de Psicología*. 10, 17-23.
- Katz, Daniel y Kahn, Robert (1990). *Psicología Social de las Organizaciones*. (Trad. Federico Patan). Ed. Trillas.
- Keith, Davis y W. Newstrom, John. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Octava edición, Mc Graw Hill, México.

- Kelman,H.C. (1961). Process of Opinion Change. Public Opinion Quarterly. 25,59-78.
- Kolb,David A. (1994). Psicología de las Organizaciones: Problemas Contemporáneos. (Trad. del inglés al argentino: Luisa Amelia Bringnardelo), Prentice-Hall Hispanoamericana, México.
- Leplat, J. y Cuny, X (1978). Psicología del Trabajo: Enfoques y Técnicas. Pablo del Río, Madrid.
- López Mena, Luis (1989). Intervención Psicológica en la Empresa. Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud, Universidad de Barcelona, España.
- Marx, M y Hillix (1963). Teorías y Sistemas en Psicología. McGraw-Hill, Nueva York.
- Mustenberg, H. (1914). Psicología de la Actividad Industrial. Daniel Jarro, Madrid.
- Newcomb,T.M. (1958). Manual de Psicología Social. Eudaba, Buenos Aires.
- Padua, Jorge (1987). Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales. El Colegio de México y FCE. México.
- Rivadeneira Prada, Raúl (1987). La Opinión Pública. Trillas, Mexico.
- Rodríguez Estrada, Mauro (1987). Psicología de la Organización. Trillas, México.
- Schmelkes, Corina (1988). Manual Para la Presentación de Anteproyectos e Informes de Investigación (tesis). Harla, México.
- Siegel, I. (1965). Psicología industrial. C.E.S.A.,México
- Schvarstein, Leonardo (1991). Psicología Social de las Organizaciones. Paidós, Argentina.
- Smith Clay, Henry (1991). Psicología de la Conducta Industrial. McGraw-Hill, México.
- Summers, Gene F. (1982). Medición de Actitudes. Ed. Trillas, México.
- Tannenbaun, Arnold (1968). Psicología de las Organización Laboral. C.E.C.S.A., México.

- Traidis, H. C. (1974). *Actitudes y Cambio de Actitudes* ediciones Toray, S.A., Barcelona.
- Trueba, D.J. (1972) *Sociología Industrial*. Instituto Mexicano de Estudios Sociales, México.
- Villareal, René (1987). *La Política Industrial en el Desarrollo Económico de México*. En Revista "El Mercado de Valores ". Año XLVII, Num.44, 2 de Noviembre.
- Von Haller, Gilmer (1963). *Psicología Industrial*. Ed. Grijalbo, Madrid.
- Zimbardo, Philip G. (1982) *Influencia Sobre las Actitudes y Modificación de Conducta*. Ed. Fondo Educativo Interamericano, S. A., Bogotá, Colombia.

