

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA  
UNIDAD IZTAPALAPA**

*CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES*

***ESTUDIO PRELIMINAR DEL CONCEPTO DE  
AMBIENTE LABORAL***

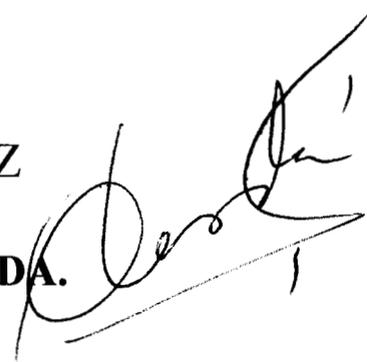
**T E S I N A**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

**LICENCIADA EN PSICOLOGIA SOCIAL**  
P R E S E N T A N

ITZEL HERRERA TOVAR  
SILVIA DEL CARMEN ZAVALA RAMIREZ

**DIRECTOR DE TESINA: OSCAR RODRIGUEZ CERDA.  
LECTORES: ANNE REID R.  
MIGUEL A. AGUILAR.**



MÉXICO, D.F.

1995.

# ÍNDICE

|   | I     |
|---|-------|
|   | Pags. |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                       |       |
| <b>1.- REPRESENTACIÓN SOCIAL</b>          |       |
| -Definición general del concepto          | 2     |
| -Algunos tipos de representación          | 3     |
| -La Objetivización y el Anclaje           | 4     |
| <b>2.- OPINIÓN</b>                        |       |
| -Definición.                              | 7     |
| -Características de la opinión.           | 9     |
| -Contexto de la Opinión.                  | 12    |
| <b>3.- FORMACIÓN DE LA OPINIÓN</b>        |       |
| Individuo.                                | 14    |
| -Ambiente.                                | 15    |
| <b>4.- LAS INFLUENCIAS DE LOS GRUPOS.</b> | 18    |
| -Influencia de los grupos primarios.      | 20    |
| a)Características del grupo.              | 21    |
| b)Temas.                                  | 22    |
| c)Características individuales.           | 22    |
| d)Medio Ambiente.                         | 23    |
| <b>5.- GRUPOS DE REFERENCIA.</b>          | 25    |
| <b>METODOLOGÍA.</b>                       | 26    |
| <b>CONCLUSIONES.</b>                      | 55    |
| <b>ANEXO.</b>                             |       |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.</b>                      |       |

# INTRODUCCIÓN

Cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. La necesidad estriba en determinar la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. En otros términos, la percepción del ambiente de trabajo por parte de un empleado consiste quizá en la respuesta a una pregunta ¿que opina el trabajador de su ambiente laboral? Por supuesto hay varias respuestas a esta pregunta, como para algunos empleados les parezcamás importante las relaciones humanas, o los aspectos físicos, y/o la productividad, etc.

El ambiente laboral constituye de hecho la personalidad de una organización, en el sentido de que está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global. En efecto, frecuentemente se reconoce que el ambiente condiciona el comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar. No siempre es fácil responder a esta problemática. Por esto, se trató de lograr un acercamiento riguroso para identificar qué opina el empleado acerca de esto.

La gerencia hoy en día se preocupa por conocer lo que el empleado siente, piensa y quiere. Es así que en este trabajo se tiene la finalidad de construir un método de investigación que nos ayude a describir el ambiente laboral en una empresa, además de tratar de hacer un estudio para observar cuáles son las opiniones de su ambiente laboral. de estudiantes trabajadores de la UAMI.

En la presente investigación partiremos de la teoría "Representación Social", entendiendo por representación los modos de reconstrucción social de la realidad. Muchas veces realizamos representaciones sin darnos cuenta; representamos hechos, ideas y hasta conceptos. Es de esta manera que para poder ver la idea o el concepto en algo habitual o concreto requerimos de dos operaciones que encontramos dentro de la representación social siendo ellas anclar y objetivar.

Anclar significa clasificar y nombrar a un objeto o a un proceso extraño a partir de una perspectiva propia; es decir de las experiencias que tenemos día a día y que acumulamos en nuestro inconsciente y afloramos cuando la circunstancia se presenta.

También retomaremos varias definiciones de "Opinión", en donde podemos observar dos vertientes como se señaló anteriormente, en donde una se refieren al individuo mientras otras al grupo. La investigación se centra en la segunda. Se realiza el planteamiento del problema a partir de la definición de la Real Academia de la Lengua, quien dice que la opinión significa "concepto" y es finalmente lo que se pretende realizar: el concepto de Ambiente Laboral. pero a partir de un grupo, siendo éste estudiantes trabajadores de la UAMI.

Una vez teniendo el concepto de lo que es opinión pasamos a conocer la formación de ésta, en el proceso de la formación de una opinión intervienen varios factores, hay autores que identifican al individuo y su familia como generadora de opinión, mientras otros consideran al grupo, es sabido que el pertenecer a un grupo influye en las opiniones propias, es entonces, cuando hablamos de la

influencia de dichos grupos, entre ellos los grupos primarios y los grupos de referencia.

Germani Gino en su libro de la Opinión pública, nos dice que para estudiar a la opinión es necesario comprender primero las costumbres y estereotipos que existe entre el público y la opinión y qué los vincula a ambos; por lo que tratamos de señalar que se entiende por estereotipos, costumbres.

Como decíamos en un principio esta investigación tiene dos objetivos uno de ellos es construir un método de investigación que nos ayude a describir el ambiente laboral de una empresa, esto quizá pueda auxiliarnos en la elaboración de un diagnóstico de las condiciones en que se este dando el Ambiente Laboral y así poder canalizar esos problemas buscando las estrategias para su resolución; El otro objetivo es indagar la opinión de los estudiantes respecto al término ya antes mencionado.

# 1. REPRESENTACION SOCIAL

Esta es una teoría que en la actualidad nos sirve para tratar de encontrar porqué las personas, forman su sentido común y de que manera piensan actúan y opinan ante algo o alguien.

Para ello es importante partir de lo que se entiende por representación social y saber de que forma esta presente en nuestra vida diaria sin que muchas veces el mismo individuo lo perciba.

Pues bien la representación social son modos de reconstrucción social de la realidad. Algunas representaciones son de hechos, otras de ideas. Ambas descomponen y recomponen su objeto. (Moscovici, 1978).

La representación social constituye la asignación de fenómenos múltiples que se observan y estudian a variados niveles de complejidad, individuales y colectivos, psicológicos y sociales.

Se presentan bajo formas variadas, más o menos complejas. Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver; teorías que permiten establecer hechos sobre ellos.

La representación social es una manera de interpretar y de pensar nuestra realidad cotidiana, una forma de conocimiento social. Y correlativamente, la actividad mental desplegada por individuos y grupos a fin de fijar su posición en relación con situaciones,

acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen (Moscovici, pag.473.)

La representación social concierne a la manera cómo los sujetos sociales, aprehenden los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, a las personas de nuestro entorno próximo o lejano. Es decir el conocimiento espontáneo, ese que también es llamado conocimiento del sentido común.

Pero, ¿Qué es el conocimiento del sentido común?. Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social.

### **DEFINICION GENERAL DEL CONCEPTO DE REPRESENTACION SOCIAL.**

Designa una forma de conocimiento específico, el saber de sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. En sentido más amplio, designa una forma de pensamiento social.

Las representaciones sociales constituyen modalidades de pensamiento práctico orientados hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. En tanto que tales, presentan características específicas a nivel de organización de los contenidos, las operaciones mentales y la lógica.<sup>1</sup>

---

1.MOSCOVICI, Serge.. *Psicología Social*, tomo II, 1980. pp.. 473.

La característica social de los contenidos o de los procesos de representación ha de referirse a las condiciones y a los contextos en los que surgen las representaciones, a las comunicaciones mediante las que circulan y a las funciones a las que sirven dentro de la interacción con el mundo y los demás.

Las representaciones sociales se define por su contenido: información, imágenes, opiniones, actitudes, etc. Este contenido se relaciona con un objeto: un trabajo a realizar, un acontecimiento económico, un personaje social, etc. en relación con otro sujeto.

## **ALGUNOS TIPOS DE REPRESENTACION**

Para que se vaya aclarando más este término consideramos que es conveniente ejemplificar de la siguiente manera.

Lo teatral y lo político, son representaciones. Como sabemos toda obra contiene actos, estos no son otra cosa que meras representaciones de algo o alguien, como ya lo mencionamos anteriormente estos son de objetos, personas, acontecimientos, aunque estos sean inventados o supuestos.

Por otra parte, representar es, hacer presente en la mente. En este sentido es volver a hacer presente, tal vez a una persona, un objeto o acontecimiento material, o idea.

La representación teatral permite que un público vea actos y escuche palabras que hacen presente algo invisible: el destino, la muerte, el amor, la incomunicabilidad, etc. En la representación política, el elegido, (candidato, delegado, presidente) sustituye ante

ciertas instancias a quienes lo han designado. Habla en su nombre, actúa en su lugar, decide por ellos.

La representación mental, social conlleva este carácter significativo. No solamente restituye de modo simbólico algo ausente, sino que puede sustituir lo que se está presente.

## LA OBJETIVIZACION Y EL ANCLAJE

Estas se refieren a la elaboración y al funcionamiento de una representación social, ya que muestra la interdependencia entre la actividad psicológica y sus condiciones sociales.

Por un lado tenemos la objetivización, en esta parte interviene lo social en la representación, esto es, tiene la propiedad de hacer concreto lo abstracto, de materializar la palabra.

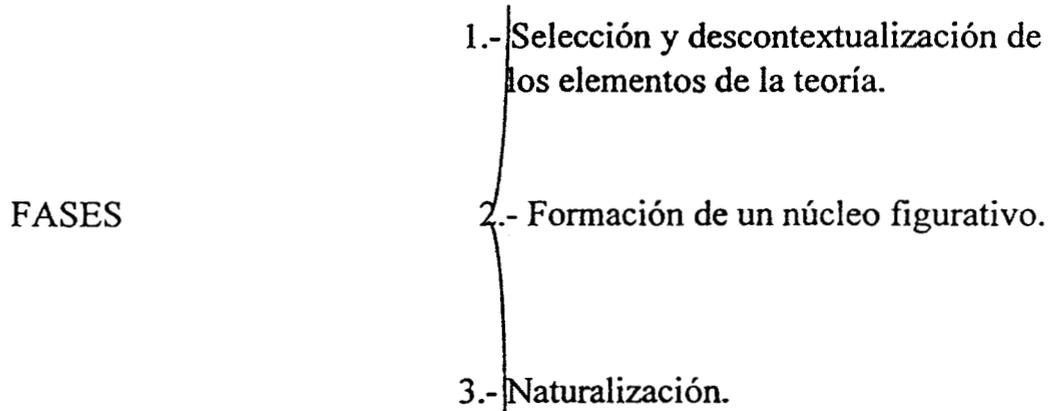
El proceso de la objetivización permite intercambiar percepción y concepto, es decir, permite al organismo, a través de los órganos de los sentidos, conocer el ambiente externo y las diversas modificaciones que en él se producen, y de esta manera expresarlo. Moscovici comenta al respecto, que “objetivar es reabsorber en exceso de significados materializándolos.”<sup>2</sup>

Un ejemplo podría ser, preguntarle a un individuo acerca de lo que significa para él la naturaleza, de inmediato imaginará algo que se refiera a la pregunta. Su respuesta estará basada en la experiencia ante tal situación y en el concepto que él tenga de naturaleza.

---

2. Ibid, pp.469

Teniendo como ejemplo de representación a una ciencia la objetivización implica por lo menos tres fases.



FASE 1. En esta las informaciones que circulan sobre “X” teoría serán objeto de selección en función de criterios culturales, y sobretodo, en función de criterios normativos. Las cuales seran apropiadas por el público que, al proyectarlas como hechos propios, conseguirán dominarlas.

FASE 2. Aquí una estructura de imagen reproducirá de manera visible una estructura conceptual, y de esta forma, los conceptos teóricos se constituyen en un conjunto gráfico y coherente que permite comprenderlos de forma individual y en sus relaciones. Pero también permite transformarlos en compatibilidad con otras teorías.

FASE 3. Naturalización. Este modelo permitirá concretar, al coordinarlos, en cada uno de los elementos que se transforman en seres de naturaleza. Estas figuras, elementos del pensamiento, se convierten en elementos de la realidad, referentes para el concepto.

El anclaje como bien decíamos anteriormente, también es un proceso de la representación social.

Este segundo proceso se refiere al enraizamiento social de la representación y de su objeto.

Anclar es hacer entrar una cosa no familiar en al red de categorías propias e investirla de todos los atributos correspondientes a una categoría ejemplar, es decir, volverla idéntica, parecida.

Anclar significa clasificar y nombrar a un objeto, o a un proceso extraño a partir de una perspectiva propia; así nombrar lo innombrable con nuestro lenguaje es ya representación.

Ahora bien, cualquier categoría se ubica en una teoría; y las redes de categorías aplicadas a los seres sociales son matices, dándoles un valor positivo o negativo, por ejemplo cuando califico a alguien como neurótico.

Consideramos que el hablar de representación es importante para este estudio ya que como se ha mencionado a lo largo de este apartado, el individuo a través de su experiencia diaria dentro de su centro de trabajo percibe y expresa lo que considera bueno o malo, ello a partir de su lenguaje en esto coincidimos con Robert M. Farr (1980) cuando dice que la particular complejidad de los contactos entre los hombres proviene del lenguaje. Gesto perfeccionado, exclusivo de la especie humana, portador de emociones pero también de ideas e imágenes, el lenguaje eleva la comunicación al nivel simbólico. Es importante resaltar que los individuos recurrimos a veces a la comunicación a través del gesto cuando no tenemos la misma lengua.

#### EJEMPLO DE REPRESENTACION SOCIAL

“Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) pidieron a varios contables e ingenieros de Pittsburgh (Pensilvania) que les contaran

situaciones en las que se sintieran contentos de su trabajo y otras donde, se sintieran descontentos. A continuación analizaron sus relatos a fin de identificar las fuentes de satisfacción y de insatisfacción en el trabajo. De esta forma los factores de satisfacción profesional están relacionados estrechamente a la libertad y a la autonomía en la organización y la realización del trabajo, así como el sentimiento de ser responsable de éstas. Por el contrario, las fuentes de desarrollo están menos relacionadas con el contenido del trabajo que con las malas condiciones debido a las relaciones jerárquicas, al salario, al ruido o a la incomodidad, etc. Herzberg señala que su supresión aunque reduce el descontento, no aumenta la satisfacción y de ello deduce que estos opuestos aparentes son en realidad de especie diferente. Aquí, la representación está estructurada como en el caso del éxito y el fracaso (Heider,1958)”

## 2 OPINIÓN

### *DEFINICIÓN:*

Las siguientes definiciones, desde nuestro punto de vista, son las más significativas por la controversia existente entre ellas, por lo que se considera necesario enunciarlas, se retomarán de algunas de ellas, puntos importantes para el desarrollo de la investigación.

De acuerdo al Webster's New Collegiate Dictionary, *Opinión* es "un punto de vista, juicio o evaluación que se forma en la mente, en relación a un asunto particular." Una opinión es más fuerte que una impresión y más débil que un conocimiento positivo. "Implica una conclusión pensada y que está sujeta discusión." Una opinión más o menos fundada es un "sentimiento" y, si se mantiene

firmemente, una "convicción". Un "punto de vista" es "una opinión más o menos matizada por la inclinación". Mientras otros autores simplemente consideran: "una opinión como una respuesta verbal implícita que una persona da contestando a una situación particularmente estimulante en la que de alguna manera será una "pregunta" en general. Puede estar expresada de manera abierta o no."<sup>3</sup>

"La opinión es una expresión de una actitud. Algunos investigadores afirman que la opinión es una expresión verbal de la actitud, y aunque el medio verbal es el más común para expresar la opinión, una persona puede expresar una opinión de una forma no verbal."<sup>4</sup> Entiendo por expresiones no verbales que una mueca o un gesto puede ser a veces mejor que las palabras para expresar la opinión que tenga una persona, así observamos que la mano sirve de muchas formas para indicar expresión no verbal: el dedo pulgar levantado indica aprobación o victoria; dirigido hacia abajo indica desaprobación; el dedo índice levantado indica "somos los primeros"; el puño apretado indica poder para nosotros, y los dedos índice y pulgar apretando la nariz significa que algo está podrido.

"La opinión es una expresión ya sea verbal o de otra índole, de actitudes, siempre que se produzca en una situación de controversia; es decir, cuando no exista unanimidad de actitudes sobre el mismo valor social."<sup>5</sup>

"Ya sea verbal o no verbal una opinión es la opinión de una persona, no de un grupo."<sup>6</sup> Al expresar su opinión, una persona puede sugerir que habla por un grupo, por lo que es erróneo pensar

---

<sup>3</sup> LANE Robert E. *La opinión pública*, 1967, pp. 65

<sup>4</sup> *Ibid*, pp.154

<sup>5</sup> GRAEME, 1956, pp.47

<sup>6</sup> RAYMOND Simon, *Relaciones públicas y humanas*, 1988, pp. 152

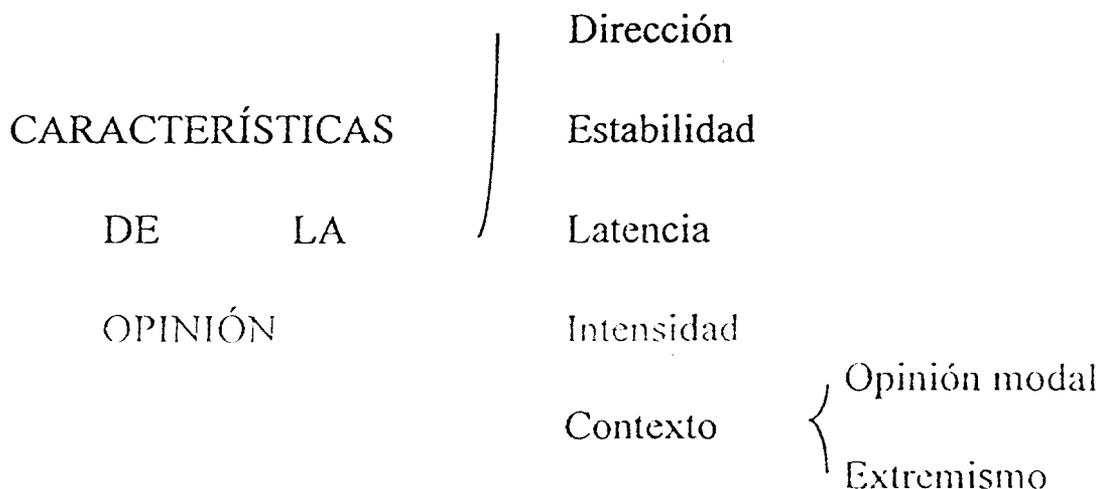
en términos de una mentalidad de grupo. Por el contrario, otros afirman que un conjunto de opiniones individuales forman la opinión pública.

Etimológicamente, opinión proviene del latín opio-onis, que significa "*concepto*". Según la Real Academia de la lengua Española, la primera acepción de opinión es: " un concepto o parecer que se forma de una cosa cuestionable, fama o concepto en que se tiene a una persona o cosa":

Finalmente durante el proceso de este trabajo, tomaremos como eje la definición anterior, es decir, la raíz de la palabra que significa "concepto", ya que el objeto de estudio de esta investigación, es el construir un *concepto* de Ambiente Laboral a partir de las opiniones de un grupo.

### CARACTERÍSTICAS DE LA OPINIÓN:

Las características o dimensiones que se utilizan con más frecuencia para describir una opinión son dirección, estabilidad, intensidad, latencia y contexto dentro de ésta última opinión modal y extremismo.



### *Dirección:*

Describir una opinión en términos de su dirección significa estipular si se aprueba o desaprueba algo, en otras palabras es la dicotomía entre el pro y contra.

Las mediciones sencillas de dirección de pro y contra, a favor y en contra, sí o no, con demasiada frecuencia, oculta grandes graduaciones de la opinión. (Por ejemplo, preguntarle a una mujer si está a favor o en contra del aborto podría producir con facilidad estadísticas equivocadas, una mujer puede estar a favor del aborto en ciertas circunstancias pero en desacuerdo en otras). Una expresión simple de la opinión a favor y en contra o pro y contra proporcionaría evidentemente una medición insuficiente de la dirección de la opinión sobre el aborto.

En una investigación es importante considerar que si dirección nos dice efectivamente "sí" o "no", qué sucede cuando la persona dice "puede ser" o "depende". Esto se da cuando la persona que responde desea una mayor concreción en las preguntas, de manera que pueda calificar su compromiso, evitando dar una respuesta que sea simplemente "sí" o "no".

En resumen, cuando decimos que una opinión tiene dirección, queremos indicar que incluye una cierta cualidad emocional o afectiva de aprobación o rechazo de algo. La cultura pueden ser causa de una general disposición a dar respuestas positivas o negativas, con más o menos independencia del contenido de la pregunta.

### *Intensidad:*

Las personas suelen sentirse muy seguras respecto a algunas de sus opiniones y menos seguras respecto a otras. Por lo tanto al

pedirles una opinión será importante hacerles especificar la intensidad con la que sienten. *La intensidad de una opinión describe la potencia de los sentimientos que existen en una opinión.* Ciertos temas pueden inducir fuertes sentimientos de opinión entre la gente, mientras que otros serán de poca importancia. Al tratar con las opiniones del público, al psicólogo social le convendría saber qué temas provocan o es probable que provoquen opiniones de elevada intensidad y cuáles de baja intensidad.

No hay seguridad si la gente que da mucha importancia a un tema en un momento dado, le de la misma importancia algunos años después. La intensidad es también una medida importante de lealtad hacia los grupos, así como cuando el tema de la pregunta es una cuestión moral, las opiniones suelen ser muy intensas.

#### *Estabilidad:*

El que una opinión tenga estabilidad o no, es de interés para el investigador social, ya que indica el grado de entrega al tema en cuestión. Las opiniones que tienen un alto grado de estabilidad no cambian con facilidad. Estas demuestran que el individuo que sostiene la opinión la ha mantenido por mucho tiempo, la considera importante y no es propenso a alterarla con facilidad. Las opiniones con estabilidad baja o inestable, por otra parte no son importantes para quienes las sostienen y pueden cambiarse con facilidad si se dan las circunstancias apropiadas.

La estabilidad tiene más relación con la persona que posee la opinión que con la opinión misma. Se pregunta si en algún determinado momento la dirección y la intensidad de una opinión serán las mismas.

### *Latencia:*

La opinión latente, según V.O. Key, (cit. por Chiavenato p. 232) es "realmente casi el único tipo de opinión que genera mucha ansiedad" en la práctica de la política y el gobierno.

El manejo de la opinión latente se convierte en un problema de predecir, y detectar cuando será la respuesta del público a un tema o suceso tan sólo temporal o del momento. Será conveniente considerar la opinión latente como uno vería a un perro mientras duerme. El que esté dormido no quiere decir que esté muerto, el que esté dormido no quiere decir que no pueda despertar; el que parezca tan pacífico no quiere decir que sea débil una vez despierto.

La estimación de la opinión latente implica la evaluación de tres elementos:

- 1.- Aquellos sectores de la sociedad (los diversos públicos y subpúblicos) afectados por el tema.
- 2.- La naturaleza del suceso o tema.
- 3.- La intensidad del sentimiento que habría de esperar de la opinión latente despertada.

### *Contexto de la opinión:*

La dirección y la intensidad de una opinión son los atributos que suelen usar los investigadores para clasificarla dentro de un contexto de opinión pública es decir, están acostumbrados a determinar dónde está situado un individuo respecto a la opinión pública para un tema determinado. Pero no se trata simplemente de estructurar una descripción del contexto de opinión pública ni siquiera de los atributos más importantes de dicho contexto. Una descripción así debe comprenderse de la suposición de que en una

población determinada existe una determinada distribución de las opiniones. Por tanto, lo primero que debe hacerse con la opinión de un individuo es ponerla en relación con la distribución de su población:

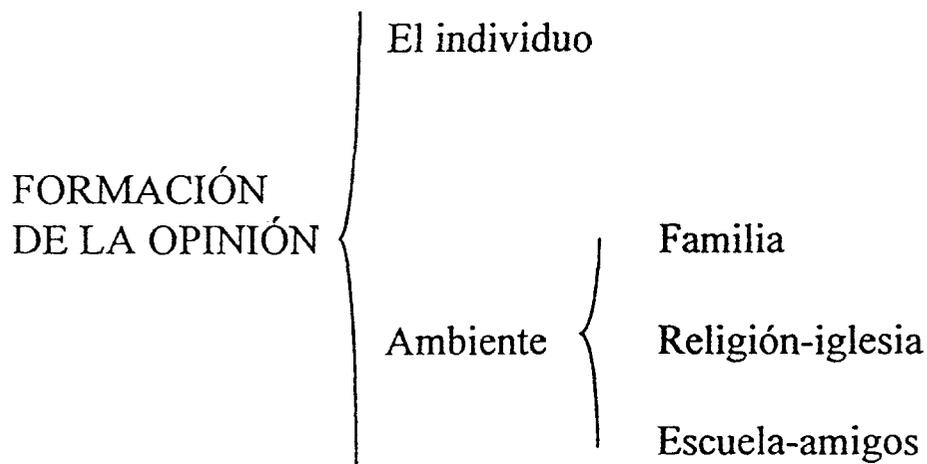
a) *La opinión modal*: Se puede establecer cuál es la posición modal, es decir, la opinión expresada mayor número de veces. El que el interés de los políticos se centre sobre el problema del "consenso", y el de los sociólogos sobre el problema de la "desviación", sugiere algunas de las razones por las cuales este problema es importante. Si solamente hay una moda, como, por ejemplo, en el caso de las opiniones respecto al desempleo en México el tema no puede considerarse como muy controvertido. Sin embargo, algunas veces, la distribución resulta ser bimodal, es decir, que existen dos opiniones muy extendidas y opuestas.

b) *Extremismos*: Dada una distribución de la opinión de una población, algunas posiciones pueden llamarse extremas y otras moderadas. El que una persona detecte una posición extrema moderada depende mucho de cómo se ha considerado el problema por el conjunto de la población.

En un estudio de opinión, debe tomarse en cuenta las características antes mencionadas, las cuales darán la confiabilidad a nuestra investigación. Es decir, deberá considerarse la dirección, en otras palabras, el sujeto deberá estar a favor o en contra de x opinión, la intensidad deberá inducir un fuerte sentimiento de opinión, la estabilidad se considerará para que el tema no sea propenso a alterar la opinión con facilidad, la opinión latente deberá considerar los sectores afectados por el tema, la naturaleza del suceso y/o la intensidad del sentimiento que habría de esperar de la opinión latente despertada. Por último es necesario considerar dónde se encuentra situado el individuo en cuanto al tema.

### 3. FORMACIÓN DE LA OPINIÓN

Es importante para el investigador social no sólo entender las opiniones sino también comprender como se forman. Intervienen factores en el proceso de la formación de la opinión que es casi imposible estipular con seguridad que este factor, aquel factor o un conjunto de factores hagan que la opinión se desarrolle de cierta manera. A lo más se puede buscar la respuesta al dilema de la formación de la opinión sólo en términos muy generales. Sin embargo, algunos autores consideran al individuo como elemento principal en el proceso de la formación de la opinión, mientras otros lo consideran, pero no como único, toman en cuenta a relaciones y grupos tales como la familia, la religión/iglesia, la escuela, los amigos.



#### 1. *El individuo*

Cuando uno mira al individuo debería reconocer que la lista de atributos tangibles e intangibles que pueden usarse como factores para explicar la personalidad, la actitud y las opiniones es

interminable. Algunos autores se concentran en factores como la percepción, los hábitos, complejo, cuadros de referencia y valores. Otros citan la auto estima, las lealtades, estados de ánimo e impulsos. Otros más citan rasgos como la introversión, extroversión y dirigidos hacia dentro y hacia fuera. La lista de atributos personales del individuo es infinita e imposible de sopesar y evaluar con un grado cualquiera de seguridad.

"Aunque tal vez no sea posible sopesar con exactitud los atributos personales, su importancia en el proceso de la formación de la opinión no puede negarse. Nuestros rasgos psicológicos, biológicos y fisiológicos, así como nuestra estructura, desempeñan sin duda alguna un papel importante en la forma como consideramos los temas, acciones y sucesos. Por esto forman una parte integral de la combinación que dan lugar a la formación de nuestras opiniones."-

## *2. El ambiente*

Al igual que con los rasgos de la personalidad, no tienen términos los factores ambientales que afectan al proceso de formación de la opinión. Algunos son generales y otros específicos; algunos remotos y otros próximos; algunos estables y otros cambiables; unos grandes y otros pequeños. La lista incluye instituciones económicas, religiosas y políticas; factores físicos, biológicos y sociológicos; aspectos demográficos, climáticos y topográficos; grupos profesionales, el gobierno y los medios de comunicación de masas. Alarmante por su alcance y diversidad, la lista es de gran importancia ya que cada elemento puede desempeñar un papel vital en la formación de la opinión.

En los primeros años formativos de la mayoría de la gente hay tres factores ambientales (la familia, la iglesia/religión y la escuela) que se consideran de suma importancia.

2.1 *La familia* es la fuente de las primeras impresiones de la persona, de sus primeros hábitos, gustos, aversiones, prejuicios y metas. La familia tiene una influencia directa en la selección de compañeros infantiles y sobre las actitudes hacia una gran variedad de temas. Como la familia aísla a un niño pequeño de otras fuerzas compensadoras, tiene una gran influencia sobre su carácter, motivación, hábitos personales e ideales.

Su primera formación básica y elemental la recibe en la familia. Aquí aprende actitudes respecto a la autoridad, respecto a los demás, respecto a una vaga comunidad y una vaga nación . Es justamente aquí donde adquiere hábitos de pensar y de actuar: independencia, conciencia, confianza.

2.2 *La iglesia/religión* comienza a hacer sentir su influencia a una edad muy temprana y para muchas personas continua durante toda la vida. Aparte de proporcionar la base para las creencias y opiniones relativas a Dios, la vida después de la muerte, la salvación y otros temas, la iglesia y la religión influyen en las opiniones sobre el pecado, el sexo, la tolerancia y la intolerancia, y los asuntos económicos, sociales y políticos.

Las opiniones políticas del niño, por ejemplo, lo mismo que sus opiniones religiosas, son un reflejo bastante exacto de los puntos de vista de sus padre.

2.3 *La escuela*, inicia el proceso de socialización que continuará durante toda la vida. Las tradiciones, el saber y las habilidades necesarias para mantener una sociedad se transmiten a través de las escuelas. El alcance de la información acerca de las políticas públicas se incrementa en proporción directa a la escolaridad que tenga cada individuo. En asuntos económicos y políticos, la escuela tiende a reflejar las actitudes de la familia y la comunidad. V. O. Key observa: " en el sentido más amplio, el sistema educativo es un gran mecanismo para conservar los valores, las instituciones y las prácticas del orden político, ya que desde la escuela primaria hasta la universidad inculca las memorias, las unidades y las normas del sistema".

Al ir creciendo, el niño habla con más personas fuera del marco inmediatamente familiar. Así, la posibilidad de conflicto con las creencias paternas aumenta al crecer el niño, ya que puede muy bien ser que los compañeros no tengan las mismas opiniones que su padre. Para los que buscan una alternativa a las normas y opiniones familiares, el grupo de amigos puede ser una fuente importante de influencia.

*El grupo de amigos*, de todas maneras, no es más que una parte de la comunidad escolar, y ésta, sólo una parte de una comunidad más amplia.

A medida de que un niño se convierte en un joven y el joven en un adulto, intervienen otros factores ambientales clave que refuerzan o destruyen las primeras influencias de la familia, la religión y la escuela. Por la manera como dirigen información, entretenimiento y opinión los medios de comunicación proporcionan los instrumentos con los cuales el individuo evalúa hechos, percibe e identifica temas y problemas, y se hace consciente de las soluciones alternativas. Los

grupos de profesionales y de intereses ejercen una influencia modificadora sobre las opiniones individuales y en algunos casos configuran profundamente a esas opiniones. Hasta el tema mismo se convierte en un factor ambiental que influye en la formación de una opinión. Todos estos factores desempeñan papeles en el proceso de formación de la opinión

Consideramos importante destacar que coincidimos con los planteamientos que sostienen que tanto el individuo como los grupos influyen en la formación de la opinión, dándole mayor peso a los grupos.

Con lo anterior, podemos decir entonces, que el individuo tiene una diversidad de conceptos hacia un objeto o persona, es decir, opiniones, las cuales comparte con otros dentro de un grupo. En otras palabras, los individuos tienen un cúmulo de opiniones compartidas, en este caso acerca de Ambiente Laboral, por lo que a partir de dichas opiniones formaremos el *concepto*, que es el objeto de estudio de esta investigación

#### 4.- LAS INFLUENCIAS DE LOS GRUPOS

Es sabido que el pertenecer a un grupo influye en las opiniones propias. Como vimos anteriormente los individuos toman de sus familias diversas opiniones y valores que más tarde, serán mantenidos, modificados o incluso repelidos a causa de la influencia de otros grupos, como, por ejemplo, el grupo de los amigos, los compañeros de trabajo o la nueva comunidad a la que una persona puede ir a vivir. La influencia de un grupo modificando las opiniones de una persona puede verificarse de varias maneras.

Las más evidentes son tres:

- 1.- comunicación e influencia interpersonal, realizada directamente por los miembros de un grupo;
- 2.- persuasión masiva realizada por un miembro del grupo, como, por ejemplo, un líder sindical hablando en una asamblea de los miembros, o el presidente de una compañía hablando de los miembros en una conversación nacional; y finalmente
- 3.- hablando puntos de referencias que ayuden al individuo a adoptar sus propias opiniones. Por ejemplo, cuando el PAN y el PRI hacen públicas sus posiciones respecto a una medida a tomar, sus seguidores pueden tomar estas posiciones como sugerencias para formar sus propias opiniones, incluso en ausencia de intentos directos de persuasión.

Mientras que los dos primeros procesos de influencia antes citados no requieren otras explicaciones, el tercero necesita ser mejor definido. Cuando unas normas de un grupo sirven de referencia a una persona, podemos decir que este es uno de los grupos de referencia de dicha persona. Un grupo de referencia puede ser positivo si la persona adopta sus opiniones siguiendo las normas del grupo; o puede ser negativo cuando las normas indican a la persona lo que no debe pensar. Por ejemplo, el CTM es un grupo de referencia positivo para muchos miembros del sindicato y es un grupo de referencia negativo para muchos empresarios y hombres de negocios. Evidentemente, una persona no tiene estricta necesidad de ser miembro de un grupo para que éste le pueda servir de referencia.

Las diferencias bastante notables, existentes entre estos tres procesos de influencia insinúan alguna diferencia entre las clases de grupos. Los grupos en los que existe contacto personal cara a cara,

reciben el nombre de grupos "primarios", y generalmente se apoyan en esa influencia personal cara a cara. El grupo familiar, el de los compañeros o el de los miembros de una asociación extendida por toda la nación, suelen ser grupos primarios. Las asociaciones, en las que los contactos entre el individuo y el grupo son raramente personales e íntimos, son generalmente grupos "secundarios". La CTM, el PRI y el PAN son algunos de los grupos secundarios más políticamente orientados. Finalmente, existen grupos que no tienen organización sino que son puramente categorías como por ejemplo, los grupos por edades, comunidades, religiones, naciones, clases sociales o la división de la población entre hombres y mujeres. Estos se pueden llamar grupos categóricos o "terciarios".

### *Influencia de los grupos primarios*

Los grupos cara a cara influyen las opiniones de un individuo además se le hace alguna presión a un individuo para que se amolde a la opinión del grupo; lo anterior resulta bastante evidente en muchas circunstancias y respecto a muchos temas. " Se ha demostrado que las personas violarían la evidencia que les proporcionan sus sentidos a fin de poder estar de acuerdo con un grupo, el cual insiste unánimemente en que el más largo de dos objetos es realmente el más corto"<sup>5</sup>.

Finalmente, Bovard ha demostrado que la afirmación de un líder tiene a menudo menos influencia que la opinión del grupo en el momento de cambiar las opiniones de un miembro del mismo. EVERESTT W: BOVARD "Estructura de grupos y percepción"

Los grupos pequeños ejercen también su influencia en temas que resultan ser esenciales sólo para los miembros del grupo.

<sup>5</sup> ASCH, Salomon. Psicología Social, 1953, pp. 151-16

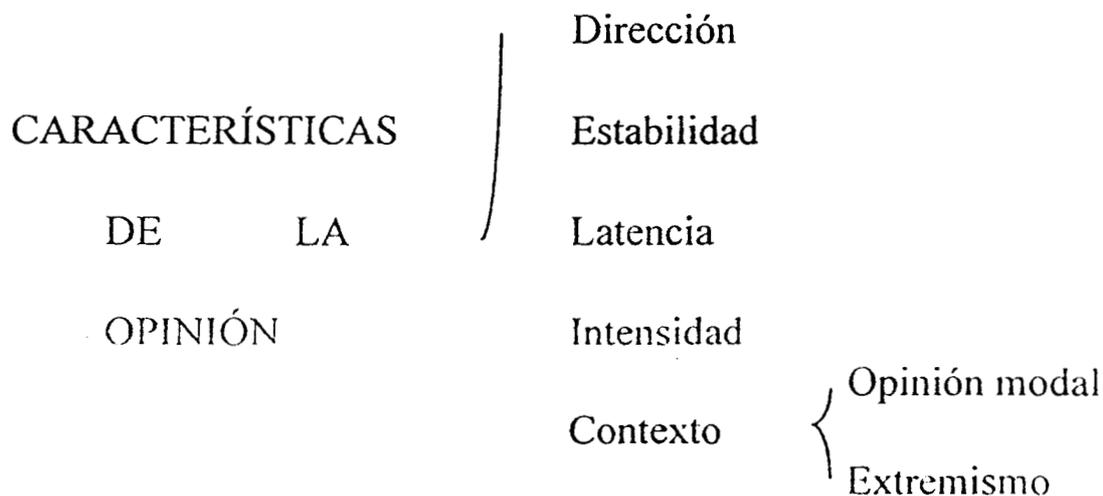
en términos de una mentalidad de grupo. Por el contrario, otros afirman que un conjunto de opiniones individuales forman la opinión pública.

Etimológicamente, opinión proviene del latín *opio-onis*, que significa "*concepto*". Según la Real Academia de la lengua Española, la primera acepción de opinión es: " un concepto o parecer que se forma de una cosa cuestionable, fama o concepto en que se tiene a una persona o cosa":

Finalmente durante el proceso de este trabajo, tomaremos como eje la definición anterior, es decir, la raíz de la palabra que significa "concepto", ya que el objeto de estudio de esta investigación, es el construir un *concepto* de Ambiente Laboral a partir de las opiniones de un grupo.

### *CARACTERÍSTICAS DE LA OPINIÓN:*

Las características o dimensiones que se utilizan con más frecuencia para describir una opinión son dirección, estabilidad, intensidad, latencia y contexto dentro de ésta última opinión modal y extremismo.



Por ejemplo, Festinger, Schacter han demostrado que, en un barrio, los que vivían físicamente más cercanos a otros ( y sus conversaciones informales) tenían más probabilidades de compartir las opiniones del grupo dominante; los aislados tenían más probabilidades de desviarse.

Pues bien, hemos dicho que los pequeños grupos tienen un efecto persuasivo muy importante, varios autores han sugerido la influencia de los siguientes factores:

*a) Características del grupo:*

\* Tamaño: Cuanto más pequeño es el grupo, más fuerte es la presión ejercida sobre el individuo para que se adapte a él.

\* Frecuencia de contacto: Cuanto mayor es la interacción entre los miembros del grupo, más fuerte es la presión para que el individuo se adapte.

\* Tiempo: Cuanto más largo sea el período durante el cual los miembros del grupo, se han conocido o han trabajado juntos, más fuerte es la presión sobre el individuo para que se adapte.

\* Participación en las decisiones: cuantas más personas participan en el acto de tomar decisiones, más probable es que las acepten todos los miembros del grupo.

\* Grupo central: los grupos cuyo núcleo central está compuesto por otro grupo, en comparación con aquellos cuyo centro es un líder, ejercen mayor presión sobre el individuo para que se adapte.

\* **Cohesión:** (sentido de solidaridad, sentimiento del "nosotros". Cuanto mayor es la cohesión del grupo, mayor es la presión sobre el individuo para que se adapte.

\* **Prominencia del grupo:** Cuanto más prominentes son las exigencias para ser miembro del grupo en un contexto dado, mayor es la presión sobre el individuo para que se adapte.

\* **Claridad de las normas del grupo:** Cuanto menos ambiguas son las normas del grupo apropiadas, mayor es la presión sobre el individuo, y más fácil para éste el adaptarse.

\* **Homogeneidad:** Cuanto más homogénea es la opinión del grupo respecto a determinado tema, mayor es la presión del individuo esté de acuerdo sobre el citado tema.

*b) Temas:*

\* **Pertinencia al grupo:** Cuanto más en relación esté el tema con el objeto del grupo, mayor es la presión para que el individuo se adapte a la opinión del grupo respecto a este tema.

\* **Ambigüedad:** Cuanto más ambiguo es el tema y cuanto menos adecuando sea a las experiencias de un individuo, mayor es la presión para que éste se adapte.

*c) Características individuales*

\* **Sentimiento de aceptación:** En contraste con los miembros de baja o alta aceptación en el grupo, los miembros de aceptación mediana son los más susceptibles a las presiones para que se adapten.

\* Necesidades de afiliación: Cuanto más fuertemente siente una persona la necesidad de aceptación por parte del grupo (o quizás por los otros), más susceptibles es a las inducciones del grupo.

\* Objeto del grupo e intenciones del individuo: Cuanto más congruentes sean las intenciones y objetos del grupo y del individuo, más fuertemente sentirá éste la presión para adaptarse.

\* Instrumentalidad: Cuanto más sirva el grupo de instrumento para el individuo (prestigio, contactos...), más siente el individuo la presión a adaptarse.

\* Personalidad: Voluntad débil, mayor capacidad para las lealtades de grupo, personalidad débil, bajo índice de auto estima; timidez en las relaciones entre grupos, falta de hostilidad y otros factores personales contribuyen a crear un mayor deseo o necesidad de adaptación al grupo.

*d) Medio ambiente:*

\* Status del grupo: Cuando más alto es el status del grupo, más fuerte es la presión a adaptarse.

\* Oposición externa: Cuanto mayor es la percepción de una amenaza externa al grupo, mayor es la presión de adaptarse.

\* Grupos alternativos: Cuanta menos sea la posibilidad de encontrar un grupo alternativo para satisfacer las mismas necesidades, más fuerte es la presión a adaptarse.

Varias de estas relaciones resultan evidentes; otras son distintas a lo que cabría esperar; algunas de ellas son controvertidas en

diferentes experimentos; algunas parecen que sólo actúan en combinación con otras; lo mismo que los resultados de las investigaciones, nacen y sus implicaciones son más claramente vistas cuando la investigación que las apoya es descrita aunque sea brevemente. Aquí exponemos tres de los estudios que apoyan estas conclusiones:

*Temas adecuados al grupo.* Se ha mostrado en varios estudios que las presiones para adaptarse al grupo son mayores cuando se trata de un tema muy adecuado a los fines del grupo, que cuando se trata de otras clases de temas.

*Aceptación del grupo:* La aceptación de cada miembro por el grupo puede hacer que éste sea tan atractivo y que las presiones para adecuarse aumenten, o, por el contrario, la aceptación puede dar a una persona una especie de seguridad y "libertad" para ser diferente.

Los individuos de un nivel normal de aceptación, es decir, los que son aceptados como miembros del grupo, pero que pueden seguramente aumentar su grado de aceptación, tienden a ser los que más se adecúan. Además los que más reaccionan rápidamente a las informaciones discrepantes con las normas del grupo, y los que más participan en las discusiones del grupo. En otras palabras, los que potencialmente pueden moverse hacia arriba en el grupo son los que más se conformaban a él y los que discuten más ansiosamente las informaciones contrariadas a las normas del grupo. Por otra parte, los que están por encima del nivel medio de aceptación, de alguna manera una élite segura dentro del grupo, son los que menos se adecúan a las normas del grupo. Pero, así mismo, son los que tienden a valorar más el ser miembros del mismo.

## 5. GRUPOS DE REFERENCIA:

La relación cara a cara es una característica exclusiva de las relaciones que se dan en los grupos primarios. Se trata de que las personas hablen directamente unas con otras. La característica esencial de los grupos de referencia (los cuales generalmente son grupos secundarios o terciarios con poco contacto personal) es la naturaleza y manera de realizar la identificación de la persona con el grupo. Expondremos los tipos de identificaciones y procesos de aprendizaje involucrados en la manera de actuar en los grupos de referencia.

En primer lugar, la evidencia de la influencia de la identificación de grupo sobre las opiniones y creencias de la persona es tan clara para los grupos secundarios como para los primarios. Por ejemplo, las universitarias que se identificaban más con la ideología liberal de su facultad que con sus propias familias tendían a adoptar más rápidamente las normas liberales de la facultad. Pero, más específicamente, incluso en ausencia de contacto e inducción personal, el grupo de referencia actúa. Se ha demostrado que las personas que creen pertenecer a la clase media tienden a adoptar los puntos de vista políticos de dicha clase incluso si están inmersos en un ambiente obrero.

Campbell y sus colaboradores, en su libro *The American Voter*, N.Y. 1960.; han hallado que aquellas personas para las cuales la pertenencia a un grupo particular (por ejemplo: sindicato, grupo religioso o grupo étnico) es lo más importante, o tiende a adoptar las actitudes y las opiniones políticas de dicho grupo más que otros en su caso.

Resulta evidente que los grupos de referencia son muy importantes para moldear opiniones. Realmente se ha dicho que cuando una persona no tiene opinión, es precisamente por una de estas tres razones:

- a) La persona no tiene ningún grupo de referencia, que tenga una posición definida adecuada al tema.
- b) No puede acercarse psicológicamente al grupo de referencia adecuado, quizá porque tiene de él referencias conflictivas; o
- c) Ignora la posición que su propio grupo ha adoptado o adoptaría si se le preguntará al respecto.

"Los grupos de referencia ayudan a las personas a completar una perspectiva de vida."<sup>6</sup>

Las referencias y las identificaciones proporcionan el material para las creencias y emociones más profundas que las personas pueden tener. Una de éstas está en relación con el punto de vista de una persona sobre su espacio vital, es decir, el área social y geográfica en la que se encuentran sus amigos. Este espacio vital se refiere a las personas de quién busca la aprobación o de quién sufre la desaprobación, tanto aquellos contra los que lucha y discute, como aquellos con los que descansa y juega. En este sentido, un grupo de referencia positivo es aquél con el cual una persona comparte un destino común y, por tanto, un grupo cuyos éxitos tratará de mejorar y para el cual está deseando hacer peticiones.

<sup>6</sup> Op. cit. pp. 186

Los grupos de referencia de una persona son la fuente de su identidad social. Una persona se define en parte por los grupos a que pertenece: soy mexicano, estudiante, católico. De esta definición extrae un conjunto de consecuencias que le dice como debe de actuar y cuales son los valores, fines y códigos adecuados para una persona de mi posición. Si, como suele suceder, alcanza una identidad que está reforzada por su medio ambiente.

Los grupos de referencia de una persona le proporcionan también *una descripción de la realidad y una manera de conocer* . Entre otras cosa, estos le proporcionarán una noción del tiempo que le ayudará a interpretar la corriente de sucesos históricos de la cual forma parte.

De manera parecida, los límites de espacio tal como son percibidos por el individuo serán trazados por la tensión y conversación con las personas y grupos con los cuales el mismo se asocia. Una persona que colabora con las tareas de su parroquia, lo hace porque sus amigos y colaboradores también lo hace.

*Identificaciones conflictivas de grupo.* Hemos hablado de referencias e identificaciones de grupo como si una persona tuviera que elegir entre un conjunto de cosas separadas. Pero , desde luego, cada persona tiene varias referencias de grupo, y a menudo estas múltiples referencias le exigen lealtades conflictivas. Resulta bastante evidente ver que cuando estos conflictos son de hecho experimentados por el individuo, existe una tendencia a evitar la situación conflictiva. Lane sugiere otras respuestas a tales presiones contrapuestas:

El evitar una situación que implique grupos de referencia conflictivos es solamente una de varias maneras de resolver el

problema del conflicto; algunas otras maneras según Rivadeneira Raúl en Opinión pública, podrían ser:

a) Identificar con uno de los grupos de referencia conflictivos (algunas veces por darse una frustración en el otro).

b) Moderación en el punto de vista, una moderación que puede ser confusa y ecléctica o bien sintetizada.

c) Minimización del tema

d) Incapacidad para ver el conflicto

e) Apatía generalizada (cuando los grupos conflictivos abarcan varias áreas de la vida).

La manera de tratar estos problemas de identificaciones conflictivas de grupo forma parte de la estrategia general del individuo para desenvolverse con lealtades múltiples, una estrategia guiada, por un lado, por su personalidad única, y por el otro por los métodos usuales de tratar las lealtades de su cultura. Pero en parte también es un cuestión de educación social. En una sociedad abierta y móvil, forzosamente se enseñan a las personas lealtades múltiples, se les anima a pensar que participen en varios grupos, algunos de los cuales, inevitablemente entren en conflicto.

# **METODOLOGIA**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Cómo construyen el concepto de ambiente laboral los estudiantes trabajadores de la UAMI?

## **HIPOTESIS**

- 1.- Los estudiantes construyen el concepto a partir de aspectos físicos.
- 2.- Los estudiantes toman en cuenta sólo a las relaciones interpersonales.

## **VARIABLES**

Dependiente: El concepto de los estudiantes.

Independiente: Ambiente Laboral.

## PROCEDIMIENTO

**A.-.** Como nuestra meta es conocer el concepto de Ambiente Laboral a partir de lo que opinen los estudiantes, decidimos iniciar esta investigación por la búsqueda de lo que ellos entiende por dicho término. Al no contar prácticamente con ningún instrumento nos vimos en la tarea de diseñar uno que nos auxiliará para tal propósito. Este instrumento consistía únicamente un la presentación de una tarjeta que en el centro tenía la palabra Ambiente Laboral. (ver anexo 1).

Una vez elaborado este instrumento, escogimos las licenciaturas (Psicología Social, Admón. y Economía) que por tener mayor número de alumnos nos facilitarían un poco el trabajo. Y de esta manera seleccionamos los grupos que visitaríamos para aplicar nuestro primer instrumento. Los grupos fueron seleccionados aleatoriamente por la tabla de números aleatorios de la calculadora.

En esta etapa se aplicó el instrumento a los estudiantes, mujeres y hombres, de cada grupo seleccionado que estuvieran trabajando, hasta completar una muestra de 90 estudiantes. Les pedimos nos contestaran en una hoja en blanco lo primero que trajeran a su mente en relación a la palabra que aparecía en el cartón que les fue facilitado.

El objetivo de este instrumento era que a partir de la técnica de asociación libre, el sujeto que recibe un estímulo responda ante el con una reacción, en este caso especificó la reacción será las palabras que anote en la hoja en blanco que se ha entregado para que de su respuesta.

A los resultados obtenidos les, realizamos un análisis de contenido considerando como unidad de medida la palabra lo cual nos arrojó el siguiente cuadro.

**Cuadro N° 1**

| <i>Categoría</i> | <i>Frecuencia</i> | <i>Categoría</i> | <i>Frecuencia</i> |
|------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| Compañerismo     | 27                | Subalternos      | 03                |
| Agradable        | 21                | Rumores          | 01                |
| Rel. interp.     | 12                | Formas de vida   | 01                |
| Conflicto        | 12                | Entorno de trab. | 01                |
| Cooperación      | 12                | Creatividad      | 01                |
| Afectivo         | 09                | Productividad    | 01                |
| Jefes            | 06                | Estrés           | 01                |
| Herramientas     | 06                | Pocas amistades  | 01                |
| Rec. Humanos     | 03                | Formalidad       | 01                |
| Pésimo           | 03                | Análisis         | 01                |
| Imposición       | 03                | Dinero           | 01                |
| Prisa            | 03                | Crisis           | 01                |
| Responsabilidad  | 03                | Tensión          | 01                |
| Explotación      | 03                | Degradación      | 01                |

**B.-** Después de obtener las palabras con las que ellos identificaron al término Ambiente Laboral, decidimos realizar otro instrumento que nos acercara aún más al término que presentábamos.

Es así que el instrumento (ver anexo 2) fue formado por 14 palabras (categorías) 7 de ellas eran positivas y 7 negativas; dichas palabras fueron elegidas aleatoriamente de la lista del cuadro N° 1.

El instrumento anteriormente mencionado fue aplicado a 40 estudiantes que comprendían las licenciaturas de Admón. y Economía. La selección de los estudiantes fue la misma que en el instrumento anterior, es decir, se eligieron aleatoriamente los grupos a los cuales asistiríamos a aplicar el instrumento, les pedimos nos contestaran lo que se les pedía en la tarjeta.

Como respuesta a este segundo instrumento podemos observar los datos del cuadro número 2.

**Cuadro N°2**

| CATEGORÍA                  | FRECUENCIA |
|----------------------------|------------|
| Relaciones Interpersonales | 39         |
| Compañerismo               | 38         |
| Cooperación                | 38         |
| Relaciones Humanas         | 38         |
| Productividad              | 35         |
| Agradable                  | 32         |
| Tensión                    | 32         |
| Estrés                     | 30         |
| Imposición                 | 28         |
| Afectividad                | 25         |
| Conflicto                  | 24         |
| Explotación                | 18         |
| Enemistades                | 13         |
| Pésimo                     | 08         |

Observemos como las categorías positivas tienden a ocupar los seis primeros lugares del cuadro.

De los resultados anteriores decidimos tomar en cuenta únicamente a aquellas categorías que se encontraran en un rango de entre 20 y 40 su número de frecuencia, esto debido a que en porcentajes nos están diciendo que de un 50% a un 100% de las personas encuestadas lo están percibiendo con la misma importancia.

Por lo tanto las categorías que se tomaran en cuenta son:

Relaciones Interpersonales, Tensión, Estrés, Imposición, Afectividad, Conflicto, Compañerismo, Cooperación, Relaciones Humanas, Productividad, Agradable.

**C.-** Un tercer instrumento confirmaría nuestra sospecha respecto a los resultados que nos han dado los instrumentos anteriores; es decir estamos empezando a considerar estas categorías como representativas del Ambiente Laboral, pero es una afirmación que debe ser comprobada para poder ser aceptada. El instrumento fue básicamente un cuestionario compuesto por seis secciones cada una de ellas irá reiterando si se toman en cuenta las categorías y el orden que van a tomar.(ver anexo 3)

El cuestionario se diseñó de la siguiente manera: Constó de seis secciones, abarcando dos hojas:

- Sección I:

En esta sección se pide enumere por orden de importancia las 11 categorías, se busca que el sujeto empiece a jerarquizar dichas categorías.

- Sección II.

Aquí elegirá las tres categorías que le parezcan más importantes, se espera que coloque las tres categorías que en la sección anterior eligió en los primeros lugares.

- Sección III

Como en la anterior, tiene que elegir las tres categorías menos importantes, con ello pretendemos observar si el sujeto respeta la enumeración que hizo en la primera fase, esperando en ésta coloque las que mencionó al último.

- Sección IV

En esta fase se pide al sujeto describa una situación de Ambiente Laboral, en donde esperamos verificar si toma en cuenta las categorías que reconoció anteriormente.

- Sección V

Se le presentan dos situaciones en una empresa, en una de ellas involucramos las categorías anteriores, mientras que en la otra no. El sujeto deberá identificar cual es la que se refiere al Ambiente Laboral. Esto tiene como finalidad ratificar si las categorías realmente están siendo tomadas en cuenta por el encuestado, como integrantes de un Ambiente laboral

- Sección VI

Por último se presenta un problema en una empresa, en donde el sujeto deberá reconocer de las 11 categorías a la más importante y menos importante para su solución. Esperamos reafirme lo que anteriormente contestó.

Para ser aplicado acudimos a dos grupos de Psicología Social, ya que en esta ocasión nuestra muestra sería únicamente de 30 sujetos, con las mismas características de los cuestionarios anteriores.

Los resultados de este cuestionario son como sigue:

**CUADRO N° 3**

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| b | k | b | b | b | d | b | f | f | i | d | a | b | b | k | b | b | d | k | g | b | b | k |
| i | d | c | d | k | i | d | b | i | d | i | h | d |   | i | i | d | k | i | b | d | c | d |
| k | c | d | i | c | k | i | d | b | b | b | e | i | i | d | c | k | f | f | d | c | d | b |
| c | e | f | c | e | a | f | i | d | c | g | d | k | c | g | d | c | b | j | k | k | f | i |
| f | f | g | f | i | f | c | c | k | f | c | k | f | k | e | f | i | g | h | i |   | i | c |
| d | b | k | k | a | c | k | a | g | g | k | i | g | e | a | k | j | i | b | c | f | j | f |
| g | i | i | g | d | b | g | k | j | k | f | b | c | h | f | g | f | c | a | e | i | k | j |
| h | g |   | e | g | g | h | e | c | a | f | e | e | j | h | a | h | a | c | h | g | h | h |
| a | j |   | h | h | e |   | j | a | j | h | j | h | a | j | h | a | h | e | a | j | e | e |
| e | h |   | a | a | h | j | h | h | h | a | g | j |   | c | j | e | j |   | f | a | a | g |
| j | a |   | j | e | j | a | g | a | e | j | c | a |   |   | e | g | e | g | j | e | g | g |

Observemos que las categorías más importantes son Relaciones Interp. Cooperación, Compañerismo mientras que las menos importantes son, Imposición, Tensión, Estrés y conflicto.

firmemente, una "convicción". Un "punto de vista" es "una opinión más o menos matizada por la inclinación". Mientras otros autores simplemente consideran: "una opinión como una respuesta verbal implícita que una persona da contestando a una situación particularmente estimulante en la que de alguna manera será una "pregunta" en general. Puede estar expresada de manera abierta o no."<sup>3</sup>

"La opinión es una expresión de una actitud. Algunos investigadores afirman que la opinión es una expresión verbal de la actitud, y aunque el medio verbal es el más común para expresar la opinión, una persona puede expresar una opinión de una forma no verbal."<sup>4</sup> Entiendo por expresiones no verbales que una mueca o un gesto puede ser a veces mejor que las palabras para expresar la opinión que tenga una persona, así observamos que la mano sirve de muchas formas para indicar expresión no verbal: el dedo pulgar levantado indica aprobación o victoria; dirigido hacia abajo indica desaprobación; el dedo índice levantado indica "somos los primeros"; el puño apretado indica poder para nosotros, y los dedos índice y pulgar apretando la nariz significa que algo está podrido.

"La opinión es una expresión ya sea verbal o de otra índole, de actitudes, siempre que se produzca en una situación de controversia; es decir, cuando no exista unanimidad de actitudes sobre el mismo valor social."<sup>5</sup>

"Ya sea verbal o no verbal una opinión es la opinión de una persona, no de un grupo."<sup>6</sup> Al expresar su opinión, una persona puede sugerir que habla por un grupo, por lo que es erróneo pensar

---

<sup>3</sup> LANE Robert E. *La opinión pública*, 1967, pp. 65

<sup>4</sup> *Ibid*, pp.154

<sup>5</sup> GRAEME, 1956, pp.47

<sup>6</sup> RAYMOND Simon. *Relaciones públicas y humanas*, 1988, pp. 152

CLAVE DE CADA LETRA.

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| a) Estrés       | g) Rec. Humanos  |
| b) Rel. Interp. | h) Tensión       |
| c) Afectividad  | i) Compañerismo  |
| d) Cooperación  | j) Imposición    |
| e) Conflicto    | k) Productividad |
| f) Agradable    |                  |

*SECCION II y SECCION III*

En estas dos secciones lo que se pretendía era verificar si el sujeto ratificaba o rectificaba su jerarquización e identificación de las categorías más y menos importantes; el resultado nos indica como el sujeto ratifica las categoría: Relaciones interpersonales y Cooperación, y se observa una categoría más Productividad; mientras que en la tercera sección se ratifica Imposición, Tensión y Estrés. (v. cuadros 4 y5)

- Cuadro 4-

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| b | k | b | b | b | k | i | f | d | i | d | a | b | d | k | i | b | d | k | g | b | d | k |
| d | d | d | d | k | d | k | i | g | g | i | h | d | k | b | d | i | k | d | k | d | i | d |
| c | c | f | k | c | f | d | k | k | k | b | e | i | d | b | b | d | f | i | f | i | k | i |

- Cuadro 5 -

|   |   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| j | j |  | j | j | h | e | a | b | h | a | c | c | g |   | j | g | e | a | i | a | j | j |
| h | a |  | h | d | j | j | e | c | j | h | g | j | j | c | e | h | j | h | j | j | e | h |
| e | h |  | a |   | b | a | h | h | e | j | j | a | a |   | a | e | h |   | h | h | h | e |

*(ver códigos en páginas anterior)*

#### *SECCIÓN IV*

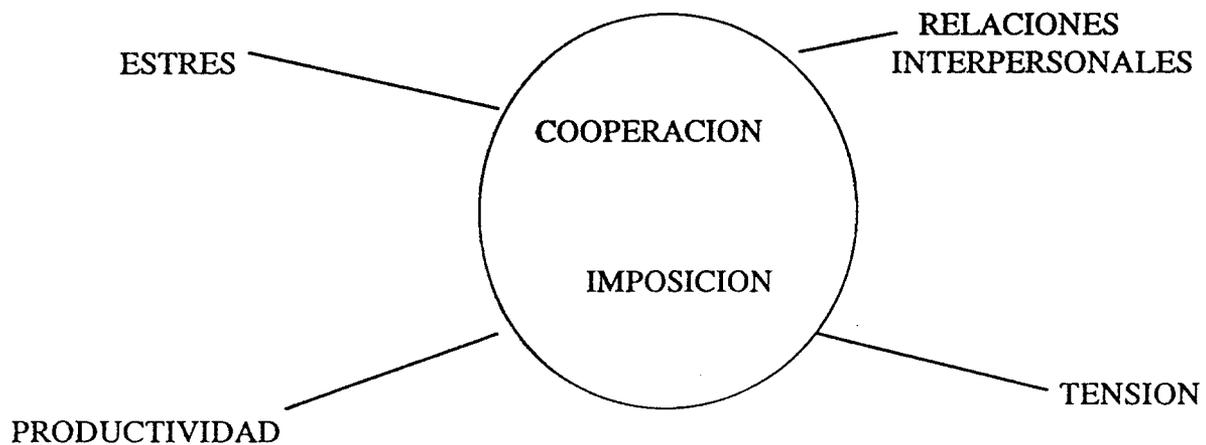
En esta sección lo que se buscaba era ver si el sujeto a la hora de describir una situación de Ambiente Laboral identificaba las categorías antes resultantes. Se realizó un análisis de contenido por palabra en donde se obtuvieron los resultados siguientes:

- |                              |               |
|------------------------------|---------------|
| - Cooperación                | - Afectividad |
| - Productividad              | - Tensión     |
| - Relaciones Interpersonales | - Imposición  |
| - Compañerismo               | - Conflicto   |

# HIPÓTESIS

1.- La cooperación y la imposición son categorías centrales mientras que Estrés, Relaciones Interpersonales, Tensión y Productividad son consideradas periféricas por encontrarse rodeando al núcleo.

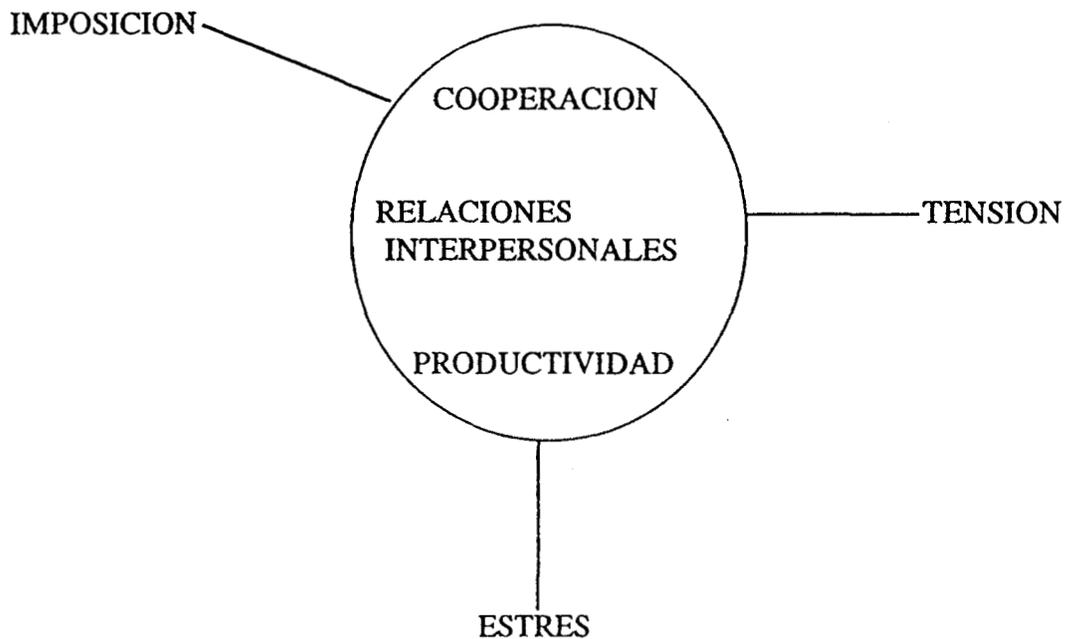
*Figura 1*



## HIPÓTESIS

2.- La Cooperación, la Productividad y las Relaciones Interpersonales las consideramos categorías centrales mientras que la Imposición, la Tensión y el estrés son periféricas por estar rodeando al núcleo.

*Figura 2*



## HIPÓTESIS

3-. La Cooperación, La productividad y las Relaciones Interpersonales son consideradas categorías centrales mientras que la Imposición, La tensión y el Estrés son periféricas por estar rodeando al núcleo.

**Figura 3**



**D-**. Como se puede observar han surgido algunas hipótesis posibles de los resultados anteriores, ahora nuestra tarea inmediata será realizar un nuevo instrumento con una serie de hipótesis que realizamos de lo que aparentemente percibimos de los cuadros anteriores y a cada posible hipótesis le correspondía una pregunta que la pone a prueba. (ver anexo N°4)

Este cuestionario fue piloteado con 10 alumnos, los cuales fueron elegidos al azar por los pasillos de la Universidad, el 50% de estos estudiantes laboraba y el otro 50% no. Esto fue con el propósito de ver si entendían este cuestionario.

Los resultados fueron los siguientes, aunque desafortunadamente tuvimos que anular este cuestionario.

Cuadro N° 6

| PREGUNTA | RESPUESTA                     | FRECUENCIA |
|----------|-------------------------------|------------|
| 1        | a) Relaciones Interpersonales | 4          |
| 1        | b) Tensión                    | 2          |
| 1        | c) Productividad              | 4          |
| 1        | d) Estrés                     | 1          |
| 1        | e) Ninguna                    | 0          |
| 2        | a) Menor cooperación          | 8          |
| 2        | b) Mayor cooperación          | 2          |
| 2        | c) No afecta en nada          | 0          |
| 3        | a) Imposición                 | 0          |
| 3        | b) Cooperación                | 10         |
| 3        | c) Ninguna                    | 0          |
| 4        | a) Existe equilibrio          | 5          |
| 4        | b) No existe equilibrio       | 4          |
| 4        | c) Es irrelevante             | 1          |
| 5        | a) Mejore la productividad    | 9          |
| 5        | b) No mejora la productividad | 1          |
| 5        | c) Es irrelevante             | 0          |
| 6        | a) Cooperación                | 9          |
| 6        | b) Individualismo             | 0          |
| 6        | b) Ninguna                    | 1          |

**E.-** Después de haber obtenido ya nuestras categorías, y de tener experiencias en la aplicación de cuestionarios elaboramos nuevamente un instrumento en donde el objetivo era que el sujeto reconociera las categorías más y menos importantes en relación al término Ambiente Laboral, seguimos la idea de comprobar las tres hipótesis que se presentaron con esquemas, se decide cambiar la presentación, formato e instrucciones. (ver anexo N° 5)

Este cuestionario número 5 se aplicó a una población total de 150 alumnos los cuales corresponden a las divisiones de C.S.H, C.B.I y C.B.S. Esta vez no se eligieron algunas licenciaturas en especial; sin embargo la condicionante es que tengan experiencia laboral.

El instrumento consta de seis secciones, en donde:

Al sujeto se le presentan 10 categorías que investigaciones anteriores indican que son más representativas para el término Ambiente Laboral.

En la *sección I* se pide al sujeto elija las 8 palabras que en su opinión definan al Ambiente Laboral, con el objeto de que distinga a las más representativas.

*Sección II* en ésta se pretende que el sujeto resalte de entre las categorías anteriores las 4 más importantes y las 4 menos importantes.

*Sección III y Sección IV* de las 8 anteriores el sujeto selecciona 2 más importantes y 2 menos importantes, buscando que cada vez discrimine más entre el total de categorías.

*Sección V* de las que resultaron en la sección que precede el sujeto deberá distinguir la más importante y la menos importante, esperamos cotejar este resultado con todos los anteriores.

*Sección VI* se pide describa en sus propios términos que es un Ambiente Laboral, esperamos verificar el reconocimiento que tuvieron cada una de las categorías durante todo el cuestionario.(v. anexo 6)

Se tomó en cuenta a partir de la sección III, ya que supusimos que para este momento el sujeto ya habría discriminado entre el total de categorías reconociendo así, sólo las dos más importantes.

En el siguiente cuadro se resúmen las respuestas que produjo el cuestionario.

*Cuadro N° 7*

| CSH                     |    | CBI                        |    | CBS                        |    |
|-------------------------|----|----------------------------|----|----------------------------|----|
| Productividad           | 28 | Cooperación                | 34 | Cooperación                | 34 |
| Cooperación             | 23 | Productividad              | 29 | Productividad              | 27 |
| Relaciones Interpersons | 19 | Compañerismo               | 15 | Relaciones interpersonales | 19 |
| Compañerismo            | 14 | Relaciones interpersonales | 11 | Compañerismo               | 10 |
| Recursos Humanos        | 09 | Recursos Humanos           | 09 | Recursos Humanos           | 07 |
| Estrés                  | 04 | Agradable                  | 03 | Agradable                  | 02 |
| Afectividad             | 04 | Afectividad                | 02 | Estrés                     | 01 |
| Conflicto               | 02 | Imposición                 | 01 | Imposición                 | 01 |
| Agradable               | 02 |                            |    |                            |    |
| Tensión                 | 02 |                            |    |                            |    |

Podemos observar como se agrupan las categorías positivas con mayor frecuencia, en los primeros lugares en las 3 divisiones.

De las 4 palabras menos importantes que se piden en la sección IV del cuestionario mostramos a continuación las 2 ( - ) importantes, en su cuadro respectivo que el sujeto reconoce dentro de un Ambiente Laboral (v. cuadro 8)

*Cuadro N° 8*

| CSH                        |    | CBI                   |    | CBS                   |    |
|----------------------------|----|-----------------------|----|-----------------------|----|
| Imposición                 | 27 | Imposición            | 20 | Estrés                | 29 |
| Tensión                    | 20 | Tensión               | 20 | Tensión               | 19 |
| Conflicto                  | 15 | Conflicto             | 17 | Imposición            | 16 |
| Estrés                     | 15 | Estrés                | 14 | Conflicto             | 13 |
| Afectividad                | 05 | Relaciones interpers. | 06 | Afectividad           | 08 |
| Recursos Humanos           | 04 | Productividad         | 05 | Relaciones interpers. | 05 |
| Relaciones interpersonales | 04 | Agradable             | 04 | Recursos Humanos      | 05 |
| Compañerismo               | 03 | Recursos Humanos      | 03 | Agradable             | 02 |
| Productividad              | 03 | Compañerismo          | 03 | Compañerismo          | 02 |
| Cooperación                | 01 |                       |    |                       |    |
| Agradable                  | 01 |                       |    |                       |    |

En este cuadro se presentan las categorías menos importantes para los estudiantes. Observemos las 4 primeras de cada división.

El siguiente cuadro es el resultado de la sección V del cuestionario, nos muestra la palabra que es considerada como más importante dentro de un Ambiente Laboral. (v. Cuadro 9)

*Cuadro N° 9*

| CSH                   |    | CBI                   |    | CBS                   |    |
|-----------------------|----|-----------------------|----|-----------------------|----|
| Productividad         | 18 | Productividad         | 24 | Cooperación           | 19 |
| Relaciones interpers. | 03 | Compañerismo          | 08 | Productividad         | 18 |
| Compañerismo          | 08 | Cooperación           | 07 | Relaciones interpers. | 09 |
| Cooperación           | 08 | Relaciones interpers. | 07 | Compañerismo          | 03 |
| Recursos Humanos      | 03 | Recursos Humanos      | 03 | Imposición            | 01 |
| Estrés                | 01 | Agradable             | 02 |                       |    |
| Conflicto             | 01 | Afectividad           | 01 |                       |    |
| Afectividad           | 01 |                       |    |                       |    |
| Tensión               | 01 |                       |    |                       |    |

Estos resultados son parte de la sección V de cuestionario.

De los resultados del cuadro anterior tomamos las categorías con mayor frecuencia de las tres divisiones para realizar una tabla de contingencia con la finalidad de comprobar las hipótesis que a continuación se mencionan:

*Ho: No Existe diferencia significativa en la elección de las tres divisiones con respecto a Productividad, Cooperación y Relaciones interpersonales.*

*Ha: Existe diferencia significativa entre las tres divisiones con respecto a la elección de Productividad, Cooperación y Relaciones interpersonales.*

Tabla de contingencia

|                      | CSH | CBI | CBS |
|----------------------|-----|-----|-----|
| PRODUCTIVIDAD        | 18  | 24  | 18  |
| COOPERACIÓN          | 08  | 07  | 19  |
| REL. INTERPERSONALES | 13  | 07  | 09  |

Tabla de valores estimados

| CSH   | CBI   | CBS   |
|-------|-------|-------|
| 19.02 | 38.48 | 22.43 |
| 10.78 | 10.50 | 12.71 |
| 09.19 | 08.95 | 10.84 |

### Tabla de valores calculados

| CSH  | CBI  | CBS  |
|------|------|------|
| 0.05 | 5.44 | 0.83 |
| 0.71 | 1.66 | 3.11 |
| 1.57 | 0.42 | 0.31 |

Con 4 grados de libertad

$\chi_c: 14.14$

$\chi_e: 9.42$

Podemos concluir que no existe diferencia significativa entre las tres divisiones con respecto a Productividad, Cooperación y Relaciones Interpersonales.

**F.-** Durante el desarrollo de toda la investigación observamos que son reconocidas las categorías Productividad, Cooperación y Relaciones interpersonales como importantes en un Ambiente laboral; mientras que Imposición, Conflicto y Estrés son consideradas sin importancia.

Sin embargo, a la hora de llegar al Análisis de Contenido del último cuestionario, pudimos observar como los encuestados diferencian entre un Ambiente Laboral óptimo, favorable y un ambiente no óptimo o desfavorable. Se supuso que quizá había confusión entre las categorías más importantes con las positivas, y las categorías menos importantes con las negativas. Por lo que se decidió realizar otro instrumento en donde se cambiaría la palabra *importante* por *representativa*.

Se piloteo el instrumento con 10 personas (v. anexo 7)

**G.-** Se dieron sugerencias por parte de los encuestados en relación a las instrucciones y al formato, durante el piloteo. Por lo que el cuestionario finalmente quedó de la siguiente manera: se les presentó una lista de 6 palabras elegidas aleatoriamente, que en investigaciones anteriores fueron consideradas como representativas del Ambiente Laboral; el sujeto evaluó cada una de ellas en una escala de 1 a 5 en donde 1 significa nada representativa, 2 significa poco representativa, 3 indiferente, 4 representativa y 5 muy representativa. este instrumento fue aplicado a 30 sujetos.  
(v. anexo 8)

## RESULTADOS:

Se calcularon las medias de cada una de las categorías para ver si se consideran representativas las mismas categorías que en investigaciones anteriores se consideraron importantes, es decir, se pretende ver si hay diferencia entre la elección representativa e importante. En el siguiente cuadro se podrá observar cada una de las categorías con su respectiva media. (v. cuadro 12)

*Cuadro N° 12*

| CATEGORÍA            | MEDIA |
|----------------------|-------|
| Rel. interpersonales | 4.03  |
| Imposición           | 3.03  |
| Productividad        | 4.46  |
| Cooperación          | 4.03  |
| Conflicto            | 3.1   |
| Estrés               | 3.2   |

La escala de nuestro instrumento esta comprendida de 1 a 5 y el número de frecuencia que obtuvimos aparece debajo de cada uno. (v. cuadro13)

Cuadro N° 13

| <b>CATEGORÍA</b>     | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Rel. interpersonales | 0        | 6        | 1        | 9        | 14       |
| Imposición           | 6        | 6        | 6        | 5        | 7        |
| Productividad        | 1        | 0        | 0        | 12       | 17       |
| Cooperación          | 0        | 3        | 4        | 12       | 11       |
| Conflicto            | 5        | 4        | 10       | 5        | 6        |
| Estrés               | 5        | 3        | 10       | 4        | 7        |

**H.-** Como se puede observar en el cuadro 12 nuevamente productividad vuelve a ser más reconocida, con una media 4.46 y en el cuadro 13 es notoria su carga en los números 4 y 5 de la escala, por lo que nos hace pensar que efectivamente se reconoce importancia y representatividad como sinónimo. Se decide entonces realizar otro cuestionario con 10 categorías, 5 positivas y 5 negativas. Este cuestionario es aplicado a 60 sujetos a los cuales se seleccionaron al azar en el edificio de ingeniería de la UAMI, así mismo en la biblioteca y por los pasillos, es importante resaltar que dichos entrevistados se encontraban desocupados en el momento de contestar el cuestionario y que además contaban con experiencia laboral. Esta muestra se realizó con las divisiones CSH y CBI.  
(v. anexo 9)

## RESULTADOS:

En este instrumento realizamos las mismas pruebas que en el anterior, sólo que en éste se amplió la muestra para tener mayor confiabilidad, aplicándose a las divisiones de C.S.H. Y CBI los resultados se podrán observar en el siguiente cuadro, en el que se presentan las medias de cada categoría abajo de su división. (v. cuadro 14)

Cuadro N° 14

| CATEGORÍA/EVALUACIÓN | CSH  | CBI  |
|----------------------|------|------|
| Agradable            | 3.77 | 3.06 |
| Conflicto            | 3.33 | 3.4  |
| Estrés               | 3.6  | 3.23 |
| Productividad        | 4.33 | 3.9  |
| Compañerismo         | 3.9  | 3.46 |
| Imposición           | 3.26 | 3.4  |
| Cooperación          | 3.93 | 3.3  |
| Tensión              | 2.83 | 3.5  |
| Enemistades          | 2.96 | 2.8  |
| Afectividad          | 3.43 | 2.7  |

Los resultados arrojaron los datos anteriormente expresados, lo que nos causa curiosidad porque la mayoría tienen una media entre 2.7 y 3.6 y si recordamos nuestra escala el tres significa indiferente por lo que de alguna manera los sujetos están descartando estas categorías excepto Productividad con una media de 3.9. Suponemos que quizá el error este en la escala por lo que ahora se utilizará una diferente.

**I.-** Este cuestionario tiene el mismo formato e indicaciones que el anterior, aunque se indica en las instrucciones que el Ambiente Laboral se refiere al de una empresa. La escala es de -2 a 2 Se pilotea con 10 sujetos de la División de CBI. (v. anexo 10)

## RESULTADOS:

Observamos que no hubo mayor problema para resolverlo, además que era muy rápido de contestar, por lo que se decidió tener una muestra grande que incluyera las Divisiones CSH, CBI y CBS, ésta constó de 90 sujetos 30 de cada una.

En este cuestionario se vació la Base de datos en el estadístico NCSS, posteriormente se hizo el análisis en el paquete estadístico SAS en donde se aplicó el Procedimiento de Análisis de Varianza para conocer la Estructura de Tratamiento de 1 factor con 10 niveles y una Estructura de diseño en Mediciones Repetidas en Bloques; resultando.

## PRUEBA ANOVA

En él se intenta conocer que relación existe entre Sujeto-Tratamiento, Tratamiento-División y Sujeto-División.

| CLASE        | NIVEL | VALORES   |
|--------------|-------|---|
| SUJETO       | 90    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18<br>33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46<br>47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60<br>61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74<br>75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 |
| *TRATAMIENTO | 10    | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  |
| DIVISIÓN     | 3     | 1 2 3   |

\* Entendiendo por tratamiento a cada una de las categorías que se presentan en el cuestionario.

*Cuadro N° 15*

| SOURCE                | DF | ANOVA SS     | MEAN SQUARE | F VALUE | Pr > F |
|-----------------------|----|--------------|-------------|---------|--------|
| Tratamiento           | 9  | 119.80177778 | 13.3130864  | 13.39   | 0.0001 |
| División              | 2  | 008.6955556  | 4.3477778   | 4.37    | 0.0129 |
| Tratamiento* División | 18 | 016.9488889  | 0.9416049   | 0.95    | 0.5206 |
| Sujeto(división)      | 87 | 289.16166667 | 3.3237548   | 3.34    | 0.0001 |

A partir del resultado de la anova podemos decir que cada división identifica de igual manera a las distintas categorías y que por lo tanto dependerá de la división la representación que se tenga de un Ambiente Laboral.

En otras palabras mientras que para los estudiantes de C.S.H. el Ambiente Laboral esta representado por las Relaciones Interpersonales para los de C.B.S. y C.B.I. el Ambiente Laboral será representado por la productividad al igual que la Cooperación y lo Agradable.

Para conocer la agrupación entre las categorías, se realizó en el paquete estadístico SAS la prueba Duncan's. Esta prueba controla el tipo I de error .

$$\text{Alpha} = 0.05$$

$$\text{DF} = 783$$

$$\text{MSE} = 0.994168$$

| AGRUPAMIENTO | MEDIA | n  | TRATAMIENTO | CATEGORÍA     |
|--------------|-------|----|-------------|---------------|
| A            | 4.478 | 90 | 4           | Productividad |
| B            | 4.022 | 90 | 1           | Agradable     |
| B            | 4.022 | 90 | 5           | Compañerismo  |
| C B          | 3.944 | 90 | 7           | Cooperación   |
| C D          | 3.678 | 90 | 10          | Afectividad   |
| C D          | 3.656 | 90 | 3           | Estrés        |
| D            | 3.500 | 90 | 2           | Conflicto     |
| D            | 3.478 | 90 | 6           | Imposición    |
| E D          | 3.433 | 90 | 8           | Tensión       |
| E            | 3.144 | 90 | 9           | Enemistades   |

# CONCLUSIONES

Uno de los objetivos de esta investigación fue conocer la opinión de los estudiantes trabajadores de la UAMI, acerca del concepto ambiente laboral, para tener un instrumento con el cual poder realizar el diagnóstico de X empresa, para tal motivo, fue considerada la definición de la Real Academia de la Lengua Española, la cual nos dice que opinión significa "concepto", por lo que finalmente lo que se pretendía era analizar el concepto de Ambiente Laboral.

Cabe señalar que dentro de las definiciones mencionadas en el marco teórico, coincidimos con el Webster's New Collegiate Dictionary en cuanto a que la opinión implica una conclusión pensada y que está sujeta a discusión, además de que si se mantiene firmemente <sup>se convierte</sup> en una convicción.

Durante el desarrollo de la investigación se llegó a la conclusión de que el individuo tiene una diversidad de conceptos o ideas (representaciones) hacia un objeto, en este caso hacia Ambiente Laboral, es decir opiniones, las cuales comparte con otros individuos.

Otro de los objetivos del trabajo fue construir un método de investigación, este método fue el vehículo para lograr el anterior objetivo. El procedimiento que fue utilizado se nombra a continuación:

Se realizaron diferentes instrumentos en los cuales se vislumbró cuáles eran las categorías o palabras que definían el concepto de Ambiente Laboral. Fue aquí en donde se pide al sujeto señale qué es lo que significa para él dicho término.

Obteniéndose información esencial, se pasó al análisis de contenido en donde se trató de seleccionar todas las categorías obtenidas hasta llegar a 28, a partir de estas categorías el sujeto discrimina hasta llegar a 10 que finalmente se consideraron como más importantes.

Consideramos importante señalar que durante la aplicación de los primeros instrumentos, surgió en algunos entrevistados la confusión entre el término ambiente y clima, por lo que se elaboró un nuevo instrumento en donde se busca hacer la distinción entre uno y otro término. Encontrando que la gente considera a "clima" como todos aquellos aspectos físicos, es decir, ventilación, espacio, iluminación, mobiliario, etc. mientras que por ambiente considera las relaciones interpersonales que se dan en un lugar.

Todos y cada uno de estos instrumentos se pusieron a prueba y finalmente fueron aplicados a muestras similares de estudiantes.

Una vez elegidas las categorías finales, se intentó conocer si eran reconocidas como integrantes de un Ambiente Laboral, además su importancia de cada una de ellas para el sujeto, encontrándonos con que lo que expresaron tuvo una relación directa con su experiencia personal, se observó que la mayoría de los sujetos expresó lo que estaba viviendo en su lugar de trabajo.

Como en el marco teórico mencionamos que la opinión tiene ciertas características: dirección, estabilidad, latencia, intensidad y contexto. En la investigación se advirtió como existían sujetos que estaban de acuerdo con dicha categorías y quienes no, algunas expresaban la seguridad que sentían hacia cierta categoría; a lo largo de la aplicación pudimos observar como en la mayoría de los sujetos existía estabilidad, es decir, en la aplicación de los instrumentos

ratificaban o reiteraban su opinión acerca de las categorías más importantes. El contexto utilizado en esta investigación, fue en la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa con estudiantes trabajadores.

Una vez reconociendo las categorías que integraban el concepto, intentamos conocer cuáles son las más importantes, si unas son consecuencia de las otras o si existe una relación entre ellas. En el transcurso de la investigación nos encontramos que había confusión, ya que se le pedía identificaran a las palabras más importantes colocándoseles un signo de +, y las menos importantes con un signo de menos, la confusión estriba en que los encuestados identificaban a las más importantes como positivas, mientras las menos importantes como negativas. Una de las hipótesis que nos planteamos fue que el sujeto identificaba las categorías importantes como un ambiente de trabajo óptimo, es decir, identificaba -al ambiente de trabajo "ideal", dando así poca importancia a aquellas categorías consideradas negativas, como estrés, tensión, etc. Por lo que se decidió cambiar la palabra importante por representativa, así el sujeto debía identificar aquellas categorías más representativas para él en cuanto al término Ambiente Laboral. Encontrándonos con los mismos resultados, por lo que confirmamos que el sujeto identifica como representativas a las categorías cooperación, compañerismo, relaciones interpersonales, afectividad, dando poco representatividad o importancia a tensión, estrés, enemistades, etc.

Teniendo los resultados pudimos observar las relaciones que existen entre estas categorías, en donde productividad se encuentra completamente aislada, mientras todas las otras categorías están íntegramente relacionadas. Considero que tanto cooperación, como compañerismo, relaciones interpersonales, afectividad, agradable, estrés, conflicto, tensión, enemistades son de alguna manera las relaciones que se dan dentro de un empleo y en la medida de que

éstas se den generaran o no productividad, la productividad es el resultado de como se esten presentando todas aquellas relaciones antes mencionadas, ya que ésta es algo más concreto y objetivo, en tanto que las otras son más intangibles y subjetivas .

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## Anexo 1

# AMBIENTE LABORAL

## Anexo 2

De la siguiente lista elige 10 conceptos que en tu opinión tengan mayor relación con el término:

**AMBIENTE LABORAL**

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| - Conflicto    | - Agradable     |
| - Pésimo       | - Afectivo      |
| - Rel. interp. | - Productividad |
| - Compañerismo | - Tensión       |
| - Explotación  | - Estrés        |
| - Cooperación  | - Rel. Humanas  |
| - Imposición   | - Enemistades   |

## Anexo 3

### CUESTIONARIO N° 1

**¡BUENAS TARDES! ESTAMOS REALIZANDO UNA INVESTIGACIÓN DE TEORÍA EN PSICOLOGÍA SOCIAL. TU INFORMACIÓN ES DE IMPORTANCIA PARA NOSOTROS:**

#### **INSTRUCCIONES:**

*A continuación te presentamos un término entrecomillado, así como 11 categorías. Enseguida encontrarás seis secciones, para cada una lee con detenimiento las instrucciones en particular.*

#### **"AMBIENTE LABORAL"**

- |                     |                               |                 |
|---------------------|-------------------------------|-----------------|
| a) Estrés           | b) Relaciones interpersonales | c) Afectividad  |
| d) Cooperación      | e) Conflicto                  | f) Agradable    |
| g) Recursos Humanos | h) Tensión                    | i) Compañerismo |
| j) Imposición       | k) Productividad              |                 |

#### **I. Enumera por orden de importancia las categorías anteriores:**

- |           |            |            |           |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 1.- _____ | 2.- _____  | 3.- _____  | 4.- _____ |
| 5.- _____ | 6.- _____  | 7.- _____  | 8.- _____ |
| 9.- _____ | 10.- _____ | 11.- _____ |           |

#### **II. Elige las tres categorías que a tu juicio sean más importantes**

- 1.- \_\_\_\_\_ 2.- \_\_\_\_\_ 3.- \_\_\_\_\_

#### **III. Elige las tres categorías menos importantes:**

- 1.- \_\_\_\_\_ 2.- \_\_\_\_\_ 3.- \_\_\_\_\_

#### **IV.- Describe una situación de "Ambiente Laboral"**

V. De las siguientes situaciones escribe un (\*) a la que se refiera a Ambiente Laboral y una (X) a la que no lo sea:

1.- Juanita Salinas una joven mujer divorciada, con un hijo, tenía la marca de retardos frecuentes en su trabajo como ensambladora en una fábrica de productos electrónicos. Su supervisora Elena Fernández le llamó varias veces la atención al respecto y cada vez, Juanita mejoraba durante dos o tres semanas; pero volvía más tarde a su antiguo patrón de comportamiento.

La siguiente ocasión que Juanita llegó con retraso la Supervisora se acercó a ella con preocupación y le preguntó la razón de su demora. En lugar de regañarla mostró un interés genuino por los problemas de su subalterna al mismo tiempo que le preguntaba ¿puedo ayudarle en algo?, ¿hay algo que la compañía pueda hacer?. Cuando la plática se centró en las demoras que representan alistar a un niño para la escuela por la mañana. Elena le aconsejó que conversará con otras madres de su Departamento. Cuando Juanita se refirió a la distancia que tenía que recorrer para tomar el autobús, su Supervisora consultó con el Departamento de personal para tratar de conseguirle lugar con un grupo de empleados que se convinaran para viajar en automóvil.

Aunque es indudable que este último servicio fue de gran ayuda, un punto importante que Juanita apreció enormemente fue reconocimiento y la preocupación que le expresaron, de modo que se sintió más motivada para llegar a su trabajo a tiempo. También manifestó un mejor sentido de cooperación e interés en su trabajo. Fue evidente que el modo de apoyo influyó en la conducta de Juanita.

( )

2.- En la compañía ELF Lubricantes México, el Departamento de Ventas participó con el Área Administrativa en la promoción de un nuevo producto "Magazine Plus", dando resultados satisfactorios, tanto para los miembros de dichos departamentos quienes manifestaron que la actividad había sido agradable, como para la empresa quien obtuvo mayor productividad.

( )

VI. Estás trabajando en una empresa, ésta te pide participar en la organización de su Ambiente Laboral. A tu juicio de las once categorías mencionadas al inicio a cuál le darías mayor importancia y a cuál menos.

Mayor importancia \_\_\_\_\_

Menor importancia \_\_\_\_\_

## Anexo 4

### CUESTIONARIO N° 2

**ESTAMOS REALIZANDO UNA INVESTIGACIÓN. TU INFORMACIÓN ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS. DE ANTEMANO AGRADECEMOS TU COLABORACIÓN.**

**INSTRUCCIONES:**

*Para cada uno de los problemas siguientes, se sugieren diferentes respuestas. Marca con una X en el espacio que corresponda a la solución que consideres más aceptada.*

1.- En una empresa existe imposición por parte de la autoridad, sin embargo, los empleados responden conjuntamente al trabajo. De las siguientes categorías ¿cuáles se explican a partir de lo anterior?

- a) Relaciones interpersonales       b) Tensión  
 c) Productividad       d) Estrés       e) Ninguna

2.- El Lic. Rodríguez gerente de una empresa espera que sus empleados se amolden estrictamente a las reglas y costumbres provocando...

- a) Menor cooperación       b) Mayor cooperación  
 c) No afecta en nada

3.- Se encuentra laborando en una empresa; la mayor parte de las actividades se realizan con la participación de sus otros compañeros, esto provoca la flexibilidad en el jefe. A tu consideración esto se refiere a:

- a) Imposición       b) Cooperación       c) Ninguna

4.- La armonía en una empresa existe a pesar de la tensión y el estrés por una parte mientras la productividad y las relaciones interpersonales por la otra:

- a) Existe equilibrio       b) No existe equilibrio  
 c) Es irrelevante

5.- Un gerente preocupado por la productividad de una empresa, decide implantar actividades para mejorarla. Esperando la cooperación y participación de los empleados; enriqueciendo así las relaciones entre ellos. ¿Crees que la cooperación de los empleados....

- a) Mejore la productividad       b) No mejore la productividad  
 c) Es irrelevante

6.- En una empresa donde existe una jornada de trabajo excesiva está presente un estado de hostilidad provocando en algunos de los empleados estrés. Considera que lo supera...

- a) La cooperación       b) El individualismo       c) Ninguna

# ANEXO 5

## CUESTIONARIO 3

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA  
ESTUDIO DE OPINIÓN

DIVISIÓN: CSH      CBI      CBS

### INSTRUCCIONES:

*A continuación se presenta una lista de palabras, que en investigaciones anteriores, indican que son las más representativas para el término AMBIENTE LABORAL. TE PEDIMOS QUE LEAS CON DETENIMIENTO LA LISTA Y QUE SIGAS LAS INSTRUCCIONES DE CADA SECCIÓN.*

### AMBIENTE LABORAL

Estrés Relaciones Interpersonales Afectividad Cooperación Conflicto  
Agradable Recursos Humanos Compañerismo Tensión Productividad  
Imposición.

I. Elige 8 palabras que según tu criterio definan AMBIENTE LABORAL

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

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

II. Elige las 4 (+) palabras más importantes y las 4 (-) palabras menos importantes:

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

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

III. De las 4 palabras más importantes elige 2 (+) importantes

1.- \_\_\_\_\_ 2.- \_\_\_\_\_

IV. De las 4 palabras menos importantes elige 2 (-) importantes:

1.- \_\_\_\_\_ 2.- \_\_\_\_\_

V. De las 2 palabras más importantes y de las 2 menos importantes elige UNA de (+) importante y otra (-) importante:

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

VI. Describe en tus propios términos que es un AMBIENTE LABORAL. (usa la parte de atrás de la hoja)

## Anexo 6

### CUESTIONARIO 4

*A CONTINUACIÓN TE PRESENTAMOS UNA LISTA DE PALABRAS QUE EN INVESTIGACIONES ANTERIORES HAN SIDO CONSIDERADAS REPRESENTATIVAS DEL AMBIENTE LABORAL, EN TU OPINIÓN QUE TAN REPRESENTATIVA ES CADA UNA.*

*EVALÚA EN UNA ESCALA DE 1 A 5 EN DONDE:*

- 1 = NADA REPRESENTATIVA
- 2 = POCO REPRESENTATIVA
- 3 = INDIFERENTE
- 4 = REPRESENTATIVA
- 5 = MUY REPRESENTATIVA

*LEE ANTES DE CONTESTAR TODAS LAS PALABRAS:*

1.- Relaciones interpersonales

1    2    3    4    5

2.- Conflicto

1    2    3    4    5

3.- Estrés

1    2    3    4    5

4.- Cooperación

1    2    3    4    5

5.- Productividad

1    2    3    4    5

6.- Imposición

1    2    3    4    5

## Anexo 7

### CUESTIONARIO 5

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA  
ESTUDIO DE OPINIÓN

A continuación te presentamos una lista de palabras, que en investigaciones anteriores fueron consideradas como representativas del AMBIENTE LABORAL.

En tu opinión qué tan representativas es cada una de ellas. Antes de contestar lee las palabras y después marca con una X el número que creas conveniente, en una escala de 1 a 5, en donde:

|   |           |                     |
|---|-----------|---------------------|
| 1 | significa | Nada representativa |
| 2 | significa | Poco representativa |
| 3 | significa | Indiferente         |
| 4 | significa | Representativa      |
| 5 | significa | Muy representativa  |

#### LISTA DE PALABRAS.

##### 1.- RELACIONES INTERPERSONALES

1    2    3    4    5

##### 3.- PRODUCTIVIDAD

1    2    3    4    5

##### 5.- CONFLICTO

1    2    3    4    5

##### 2.- IMPOSICIÓN

1    2    3    4    5

##### 4.- COOPERACIÓN

1    2    3    4    5

##### 6.- ESTRÉS

1    2    3    4    5

## Anexo 8

### CUESTIONARIO N° 6

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA  
ESTUDIO DE OPINIÓN

A continuación le presentamos una lista de palabras, que en investigaciones anteriores fueron consideradas como representativas del AMBIENTE LABORAL.

Nos interesa conocer tu opinión sobre que tan representativa es cada una de ellas. Antes de contestar lee todas las palabras y después marca con una X el número que creas conveniente, en una escala de 1 a 5, en donde:

|   |           |                     |
|---|-----------|---------------------|
| 1 | significa | Nada representativo |
| 2 | significa | Poco representativo |
| 3 | significa | Indiferente         |
| 4 | significa | Representativo      |
| 5 | significa | Muy representativo  |

#### LISTA DE PALABRAS:

##### 1.- AGRADABLE

1    2    3    4    5

##### 3.- ESTRÉS

1    2    3    4    5

##### 5.- COMPAÑERISMO

1    2    3    4    5

##### 7.- COOPERACIÓN

1    2    3    4    5

##### 9.- ENEMISTADES

1    2    3    4    5

##### 2.- CONFLICTO

1    2    3    4    5

##### 4.- PRODUCTIVIDAD

1    2    3    4    5

##### 6.- IMPOSICIÓN

1    2    3    4    5

##### 8.- TENSIÓN

1    2    3    4    5

##### 10.- AFECTIVIDAD

1    2    3    4    5

## Anexo N° 9

### CUESTIONARIO N° 7

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
IZTAPALAPA  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA  
ESTUDIO DE OPINIÓN

A continuación te presentamos una lista de palabras, que en investigaciones anteriores fueron considerados como representativas del AMBIENTE LABORAL dentro de una empresa.

Nos interesa conocer tu opinión sobre qué tan representativa es cada una de ellas. Antes de contestar lee todas las palabras y después marca con una X el número que creas conveniente, en una escala de 1 a 5, en donde:

|    |           |                     |
|----|-----------|---------------------|
| -2 | significa | Nada representativa |
| -1 | significa | Poco representativa |
| 0  | significa | Indiferente         |
| 1  | significa | Representativa      |
| 2  | significa | Muy representativa  |

#### LISTA DE PALABRAS:

##### 1.- AGRADABLE

-2   -1   0   1   2

##### 2.- CONFLICTO

-2   -1   0   1   2

##### 3.- ESTRES

-2   -1   0   1   2

##### 4.- PRODUCTIVIDAD

-2   -1   0   1   2

##### 5.- COMPAÑERISMO

-2   -1   0   1   2

##### 6.- IMPOSICION

-2   -1   0   1   2

##### 7.- COOPERACION

-2   -1   0   1   2

##### 8.- TENSION

-2   -1   0   1   2

##### 9.- ENEMISTADES

-2   -1   0   1   2

##### 10.- AFECTIVIDAD

-2   -1   0   1   2

## BIBLIOGRAFIA:

ARGYRIS, Chris. El individuo dentro de la organización, Ed. Herder, 1976, 168p.

ASCH, Salomón, Psicología Social, "Actitudes", de. EUDEBA 1972, 647p.

BARTLETT, Alton C. Cambios de la conducta organizacional, td. Patán López F., Ed. Trillas, México, 1987, 510 pp.

BASIL, Douglas C. Conducción y Liderazgo, Ed. Biblioteca de las Ciencias Económicas, 1972, 184p.

BELLOWS, Roger M. Psicología del personal en la Industria y los negocios, Ed. Diana, 1972, 469p.

BENEYTO, Juan. La opinión pública, Ed. Tecnos, 1969, 202 pp.

BRUNET, Luc. El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias., td. Paez de Villalpando Lorena, Ed. trillas, México, 1992, 112 pp.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos, td. Fittipaldi de Ruiz Ma. Isabel, Ed., McGRAW-HILL , México, 1990, 578 pp.

DAVIS, Keith, et. al. Comportamiento Humano en el trabajo, td.  
Rosas Sánchez Rosa Ma., Ed., McGRAW-HILL, México,  
1991, 734 p.

GERMANI, Gino. Estudios sobre sociología y Psicología Social, Ed.  
Paidós, Buenos Aires, 1971, " El concepto de la actitud  
orígenes y significado " 213p.

GRAEME C. Moodie, Studert- Kennedy, Opiniones, públicos y  
grupos de presión, Ed. FCE, 1972, pp.47.

HOWELL, William C. Psicología Industrial y Organizacional, td.  
Rivera Ramírez Pedro, Ed. El Manual Moderno, México,  
1979, 398 p.

HUSE, Edgar F., et. al. El Comportamiento humano en la  
organización , Ed. Deusto, S.A. 1975, 631p.

KATZ, Daniel, et.al. Psicología Social de las Organizaciones , Ed.  
Trillas, México.1975, 631p.

LANE, Robert E., Sears D. La opinión Pública, Ed. Barcelona, 1967,  
250 pp.

LEMERT, James B. Después de todo... ¿Puede la comunicación  
masiva cambiar la opinión pública?, Ed. Publigráficas,  
S.A., 1983, 251 pp.

MOORE H. Frazeir, Canfield -Bertrand R., Relaciones Públicas, Principios, casos y Problemas, ed. CECSA, 1987, México, 51 pp.

MOSCOVICI Serge, Psicología Social II, de. Paidos, 1986.

RAYMOND Simon y Víctor Soria Murillo, Relaciones Públicas y Humanas , ediciones orientación, s.a de c.v., col. 1, 1988, México, pp. 149-171

RIVADENEIRA, Raúl P. La opinión Pública, Ed. Trillas, 1987, 223pp.

RODRIGUEZ Aroldo, Psicología Social, Ed. Trillas, 1991, 540 pp.

VANDER Zanden J., Manual de Psicología Social, Ed. Paidós, México, 1986.

YOUNG Kimball, La Opinión Pública, Ed. Paidós, 1980, 236p.

YOUNG Kimball, Psicología Social, Ed. Paidós, 1974, 637 pp.