

63  
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

IDENTIFICACION DE FACTORES DESAGRADABLES EN EL  
AMBIENTE LABORAL Y TIPOS DE RESPUESTA ACTITUDINALES Y  
COMPORTAMENTALES EN UN GRUPO DE TRABAJADORES MEXICANOS

T E S I S  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A  
MARIA ELENA ESCOBAR VILLAGRAN

DIRECTOR DE TESIS: LIC. ELDA LUISA SANCHEZ FERNANDEZ

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**DEDICATORIAS:**

**A Héctor Barrón, hoy y  
siempre por su apoyo.**

**A Valeria y Héctor  
valiosos motivos para  
alcanzar la meta.**

**AGRADECIMIENTOS:**

A los profesores de la Facultad de Psicología,  
a mis Asesores de tesis, especialmente a la Lic.  
PATRICIA MERAZ RIOS, por el apoyo brindado en la  
Metodología de la presente investigación.

A los trabajadores de distintas instituciones y  
empresas de la ciudad de México, que intervinieron  
en esta investigación y que hicieron posible la  
realización de este trabajo.

# I N D I C E

## INTRODUCCION

### CAPITULO I

#### ACTITUDES Y AMBIENTE ORGANIZACIONAL

INTRODUCCION .....	2
1. LAS ACTITUDES.....	4
A. Concepto.....	4
B. Un enfoque sobre el fenómeno de las actitudes.....	7
C. Factores que influyen en la formación de actitudes.....	12
D. Funciones en las actitudes.....	15
E. Componentes de las actitudes.....	17
F. Método de análisis de las actitudes.....	18
2. LAS ACTITUDES EN LA EMPRESA.....	32
A. Importancia.....	32
B. Actitudes negativas hacia el trabajo.....	35
C. Ambiente laboral desagradable y actitudes.....	42

### CAPITULO II

#### EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES

INTRODUCCION.....	48
1. LA ORGANIZACION FORMAL.....	50
A. Concepto.....	50
B. Un modelo de organización formal.....	51
2. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	53
A. Concepto.....	53
B. Modos de investigación del clima organizacional.....	58
C. Características del ambiente laboral desagradable.....	61

## CAPITULO III

### METODOLOGIA

1. Problema.....	68
2. Hipótesis.....	68
3. Definición conceptual de las variables a investigar.....	68
4. Definición operacional de las variables.....	68
5. Estudio Exploratorio.....	70
I. Descripción de las características de la muestra.....	72
II. Cierre de preguntas, establecimiento de categorías y confiabilidad de los códigos establecidos.....	74
6. Discusión.....	78

#### CONCLUSIONES.

ANEXO 1

ANEXO 2

ANEXO 3

ANEXO 4

ANEXO 5

BIBLIOGRAFIA.

## **INTRODUCCION**

## INTRODUCCION

El clima de trabajo desagradable, frustrante, malsano, prevaleciente en empresas con perfiles organizacionales específicos y su relación con la presencia en los trabajadores de actitudes y comportamientos negativos hacia el trabajo, ha sido tema de innumerables investigaciones, como en los trabajos realizados por Payney y Mansfield (1973) Litwin, G. y Stringer, R., (1968), Taylor, W. y Cangemi, J. (1979), Bergeron, J.L., (1979), Glimore, R.L. (1975), Andersen, D.P., (1964), Day, R., (1964), De Cotiis, (1981), Bederan, A.G., et. al. (1981), Welch, H.P., y La Van, H., (1981), así como el trabajo de González N., et. al (1980) sobre los sistemas autoritarios de administración y su relación con el deterioro psicológico de los individuos que trabajan bajo estos sistemas.

En el presente trabajo se quiere enfatizar que el análisis y estudio de las actitudes negativas hacia el trabajo, así como de las situaciones desagradables del medio laboral con que se asocian, continúa siendo de suma importancia, ya que ello repercute no solamente en la salud y bienestar de los trabajadores, sino también en el buen funcionamiento y productividad de la empresa.

Para implementar medidas correctivas que coadyuven a mejorar las condiciones y ambiente laborales, se requiere partir de un conocimiento preciso acerca de cómo perciben los trabajadores su clima o ambiente de trabajo, de las características de los componentes y variables multidimensionales que intervienen en la organización en que éstos se encuentran inmersos.

Una gran cantidad de observaciones ha confirmado que cuando el clima de trabajo es percibido por los empleados como malsano, cerrado, rígido y



frustrante, se produce en consecuencia un aumento en los delitos organizacionales, Brunet (1987).

Es importante señalar que la presencia de actos delictivos en las organizaciones, se origina con frecuencia, por las situaciones frustrantes del medio laboral percibidas por los trabajadores.

Por otra parte, la presencia en los trabajadores de actitudes negativas y de comportamientos anómalos asociados a las situaciones desagradables o frustrantes del medio laboral, tiene repercusiones en su salud física y mental y por ende, en la productividad de la empresa.

De ahí la importancia de un estudio y análisis minucioso de sus características y rasgos más significativos, que sirva de base para el diseño de instrumentos más precisos que posibiliten un diagnóstico objetivo, válido y confiable.

En relación con lo anteriormente expuesto, este estudio tiene el objetivo de identificar cuáles son las situaciones específicas que los individuos pertenecientes a un grupo de cien trabajadores, perciben como desagradables o frustrantes en su medio laboral, así como la caracterización de las actitudes y comportamientos negativos con que responden ante tales situaciones.

Otro propósito de este trabajo, es identificar de igual manera, las posibles alteraciones en la salud de los trabajadores provocadas por las situaciones desagradables de su medio laboral; aunque este objetivo no constituye el propósito fundamental del mismo, consideramos que es importante mencionarlo, aunque sea de manera somera, dada su relación con las condiciones y medio ambiente de trabajo inadecuados, así como significativamente con la salud física y mental de los trabajadores, como lo

señalan Gómez, G. y Sandoval, J., en "Alienación y Trabajo", SITUAM, (1989).

En la muestra estudiada se encontró que la respuesta más frecuente de los sujetos en relación con lo que ellos perciben como situaciones desagradables o frustrantes de su medio laboral, se asocia a variables organizacionales como los estilos de liderazgo y en menor grado, con los niveles de la comunicación, la coordinación entre empleados y entre niveles jerárquicos distintos, así como con la seguridad e higiene en el trabajo; el bajo salario y los sistemas represivos de control, no fueron señalados por los sujetos como altamente significativos, aunque si los consideran desagradables, pero sólo de manera secundaria.

La mayoría de las respuestas de los sujetos ante las situaciones desagradables de su medio laboral, presentan características de tipo agresivo en donde la agresión está dirigida hacia un objeto diferente al causante directo de la frustración, como la entrega a destiempo de las tareas encomendadas, la disminución de la iniciativa y creatividad en el trabajo.

Otro tipo de respuestas que se considera significativo es el conformismo, característico de las organizaciones con sistemas autoritarios de administración, González et.al., (1980); las respuestas de evasión, como el ausentismo y los retardos que resultan regularmente de un medio laboral excesivamente frustrante para el individuo, Arias Galicia (1989).

En relación con las condiciones y el medio laboral desagradables, los sujetos indican padecer de alteraciones en su salud, las cuales se consideran como trastornos psicosomáticos, Gómez y Sandoval (1989), atribuidos a un prolongado estado de ansiedad originado por condiciones de trabajo con altos grados de exigencia y riesgos.

Para lograr estos objetivos, se realizaron cien entrevistas a trabajadores que laboran en empresas e instituciones públicas y privadas ubicadas en la Ciudad de México, de las cuales resultaron 17 categorías relacionadas con las situaciones desagradables o frustrantes del medio laboral, 22 categorías referentes a tipos de respuesta ante las situaciones desagradables del medio laboral y 21 categorías con respecto a posibles trastornos psicósomáticos o de alteración de la salud de los trabajadores.

Las entrevistas contienen 3 preguntas básicas de tipo abierto, mediante las cuales se obtuvo la información requerida para el establecimiento de las categorías propuestas, a las que se llegó después del procedimiento de cierre y codificación de preguntas abiertas que se especifica en este reporte; el tratamiento estadístico de los datos se realizó empleando medidas de tendencia central utilizadas en los estudios exploratorios y descriptivos como se pretende en el presente trabajo.

Consideramos prudente señalar, que este trabajo, constituye tan sólo un estudio de carácter preliminar que pretende proporcionar elementos para la realización de estudios posteriores más rigurosos, que contemplen el diseño de instrumentos precisos y la posibilidad de realizar estudios experimentales controlados.

Se ha dividido el reporte en dos partes; en la primera, se presenta una revisión Bibliográfica que se relaciona con las variables de la investigación, que consta de una revisión teórica de conceptos fundamentales como: ambiente organizacional, clima de trabajo, ambiente laboral desagradable, actitudes, actitudes negativas y otros, así como de estudios empíricos referidos a las variables de la investigación. En la segunda, se señala la metodología empleada, los resultados, la discusión de los mismos y las conclusiones.

## **CAPITULO I**

### **ACTITUDES Y AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

## INTRODUCCION

En este capítulo mencionaremos en primer término, hacia dónde estuvieron enfocadas las investigaciones, en el estudio de las actitudes durante el tiempo transcurrido entre las dos Guerras Mundiales, destacando que los estudios en este ámbito se orientaron específicamente hacia su contenido y medición; después de la guerra, la investigación se dirigió, principalmente, hacia el cambio de las actitudes.

Examinaremos también, algunas de las principales aportaciones que en el campo de las actitudes han hecho varios autores, como Thurstone (1930), Allport (1955), K. Lewin (1950), Newcomb (1943), Sheriff (1945) y Cantril (1957), Smith (1947) y Hovland (1957) entre otros.

Haremos mención de igual manera, de una amplia gama de definiciones que en torno al concepto de actitudes, han sido propuestas por varios autores.

Abordaremos también, lo referente a los factores que influyen en la formación de las actitudes, propuestos por Mc Guire (1969), así como lo concerniente a las funciones que las actitudes desempeñan en los individuos, analizando lo propuesto por Katz (1960), uno de sus principales exponentes, así como las características de los componentes de las actitudes estudiadas por Krech, Crutchfield y Ballachey (1965). Se hará un análisis de los estudios hechos por varios autores en lo que respecta a la medición de las actitudes, así como en lo tocante a los procedimientos y métodos utilizados para llevar a cabo esta medición, enfocando nuestra atención en la entrevista, como una de las técnicas a utilizar para la obtención de datos en la presente investigación.

Finalmente, nos referimos a la importancia de las actitudes en el ámbito

laboral, cuyo valor radica en su impacto en la productividad y el funcionamiento interno de la empresa; por lo que resulta de sumo interés el conocimiento acerca de la manera como los trabajadores perciben su medio laboral, ya que ello posibilita la detección oportuna de los problemas que afectan al trabajador y que en un momento dado, pudiesen provocar alteraciones en su salud física y mental, lo cual traería repercusiones en el desempeño y buen rendimiento, en el funcionamiento adecuado de la empresa o institución, así como en la imagen que éstas proyectan al exterior.

## 1. LAS ACTITUDES

### A. Concepto.

El término "actitud" se deriva del latín "aptus", que significa actitud, disposición o adaptabilidad, connota un estado mental o subjetivo de preparación para la acción. El empleo del término en el Arte, significó la postura visible (posición corporal) de una figura o escultura, manteniéndose este significado en la frase "actitudes motoras". H. Langes (1888) en su teoría motora, consideraba que el proceso de la percepción en parte era consecuencia de la preparación muscular o "set".

En la actitud el término tiene las siguientes connotaciones: 2

- "Un estado mental del individuo hacia un valor".
- "Una preparación para la atención o acción de un tipo definido" (Baldwin).
- "Por actitud entendemos un proceso de creencia individual que determina la actividad posible o real del individuo en contraparte a un valor social" (Thomas y Znaniecki).
- "Una actitud es un complejo de sentimientos, deseos, temores, convicciones, prejuicios u otras tendencias que han dado un "set" o prestancia para actuar al sujeto, debido a variadas experiencias" (Chave).
- "Una actitud es una disposición para actuar que está por la integración de numerosas respuestas específicas de tipo similar, pero que existen como un "set" neural general, que al ser activadas por un estímulo específico dan como resultado una conducta que es función de la disposición hacia el estímulo activador" (Allport).
- "Podemos pensar en las actitudes como tendencias adquiridas a actuar

1 L. Reidel. "Revisión Histórica del Concepto de Actitud". Zero en conducta. Vol. 2, 1973, p. 47.

2 Ibid. p.p. 48-51.

en forma específica hacia los objetos". (Krueger y Reckless).

- "Una actitud es una tendencia a actuar hacia o en contra de algo en el ambiente que se convierte, por ésto en un valor positivo o negativo" (Bogardus).
- "Una actitud es una disposición mental del hombre a actuar hacia o en contra de, un objeto definido" (Droba).
- "Consideramos a las actitudes como tendencias, disposiciones o ajustes hacia ciertos aspectos, que pueden ser verbalizados o verbalizables" (Murphy y Murphy).
- "Estado mental y neural de preparación, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa o dinámica sobre la respuesta del individuo hacia todos los objetos o situaciones con los que se relaciona" (Allport).
- "El grado de afecto positivo o negativo que se asocia a un objeto psicológico" (Thurstone).
- "Un síndrome relativamente estable o durable de respuestas consistentes dadas por un individuo, con respecto a un objeto psicológico, sea un símbolo, slogan, producto, institución, persona, grupo o asunto con el que se pueda comparar" (Dunnette).
- "Organización de los sentimientos, creencias y de las predisposiciones de un individuo para comportarse de un modo dado" (Rosnow y Robinson).
- "Las actitudes son disposiciones duraderas formadas por la experiencia anterior" (Asch).
- "Organización aprendida y relativamente duradera de creencias, acerca de un objeto o de una situación, que predispone a un individuo en favor de una respuesta preferida" (Rokeach).

Krech, Crutchfield y Ballachey consideran que las actitudes sociales cumplen con una función adaptativa, al constituir un eslabón psicológico fundamental entre las capacidades de percibir, de sentir y de comprender de



una persona, al mismo tiempo que ordenan y dan significación a su experiencia continua en un medio social complejo. 3

Hollander (1976) considera que, las actitudes son expectativas referentes a nuestra propia conducta y con relación a la conducta de los demás, que se vinculan con todos los aspectos de la vida social, son representaciones psicológicas de la manera como la sociedad y la cultura influyen sobre el individuo, por lo que no pueden separarse del contexto social que las produce, mantiene y suscita en circunstancias apropiadas.4

Afirma que, las experiencias del pasado de un individuo se resumen en sus actitudes actuales, produciendo efectos directivos sobre su actividad presente orientada hacia el futuro, por lo cual, señala, que las propiedades que caracterizan a las actitudes definen lo que se espera y lo que se desea:

Indica que, las actitudes presentan varias cualidades, que resume del siguiente modo: "son creencias y sentimientos acerca de un objeto o conjunto de objetos del ambiente social; son aprendidas, tienden a persistir, aunque están sujetas a los efectos de la experiencia y finalmente, las considera como estados directivos del campo psicológico que influyen sobre la acción".

Considera este autor, que el estudio de las actitudes adquiere gran importancia, dado que determinan para cada individuo lo que oír y verá, lo que pensará y hará, retoma la afirmación hecha por Williams James para concluir que "la relevancia de las actitudes radica, precisamente, en que engendran el significado sobre el mundo"5

---

3 L. Mann. Elementos de Psicología Social. México. Limusa, 1983. p. 137.

4 E. Hollander. Principios y Métodos de Psicología Social. 2da. edición, Buenos Aires, Amorrortu, 1976, p.p. 124-125.

5 G.W. Allport. "Attitudes in the History of Social Psychology". Handbook of social Psychology, Reading Mass: Addison Wesley, 1954, Vol. 1. p. 43.

6 R. Fernández. Escala de Actitudes como Método de Diagnóstico en Desarrollo Organizacional. México, 1989. Tesis (Licenciatura en Psicología) U.N.A.M.

En conclusión, una actitud podría considerarse como una tendencia psicológica y representa una predisposición a formar ciertas opiniones, un ejemplo de ello sería, dentro del ambiente laboral, cuando se pide a un empleado que manifieste su opinión con respecto a las situaciones que él considera le resultan desagradables en su ambiente de trabajo, podemos esperar que responda mediante una serie de opiniones que pudieran considerarse desfavorables. Si por alguna causa ocurre un hecho que influya modificando su actitud, esto se reflejará en las opiniones expresadas por el trabajador, las cuales manifestarán un acentuado cambio. De ahí que podamos afirmar que, los aspectos que componen la situación tendrán (para los trabajadores) significados que podrían ser muy diferentes a los que los directivos de una empresa se proponen, ya que los empleados actuarán de acuerdo a su interpretación particular de la situación, que, finalmente, constituye la explicación a su conducta.

Por lo anteriormente expresado, puede afirmarse que, existe una interrelación entre las actitudes de los trabajadores y las circunstancias de su ambiente laboral.

#### **B. Un enfoque sobre el fenómeno de las actitudes.**

El interés por estudiar las actitudes se manifestó de dos maneras durante el tiempo transcurrido entre las dos Guerras Mundiales; primero, mediante la investigación de contenido de las actitudes, a través de la indagación de las actitudes de grupos sociales específicos hacia objetos de interés común y en segundo lugar, por medio de la elaboración de técnicas de medición para cuantificarlas. Después de la guerra, la atención se centró, principalmente, en el estudio del cambio de actitudes.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> L. Reidel, Op. Cit., p. 47.

Los enfoques teóricos desde los cuales han sido estudiadas las actitudes van desde los modelos neoconductistas, hasta los cognoscitivistas y psicoanalíticos, intentando cada uno de ellos integrar las actitudes dentro del conjunto del funcionamiento psicológico general. En la actualidad, las actitudes se interrelacionan de manera más firme, tanto teórica como empíricamente con los conceptos de roles, normas sociales, grupos de referencia y procesos de socialización. \*

La aportación hecha por Thurstone (1930) al estudio de las actitudes, gira en torno al problema de su medición; consideró que las actitudes tenían una calidad afectiva que implicaba las propiedades de direccionalidad y de extremidad. Conceptualizó a la actitud como un conjunto en donde los elementos que lo integran son las creencias y el valor afectivo del conjunto, es igual al valor afectivo promedio de los elementos existentes dentro del mismo. Afirmó que la correcta estimación de las actitudes afectivas de un individuo se obtienen mediante el promedio de la distribución afectiva de sus creencias personales.<sup>9</sup>

Allport (1955) contribuyó al estudio de las actitudes, principalmente en lo que respecta a las clases de variables medio ambientales que las determinan, enfatizó el papel de las experiencias en la diferenciación de una actitud y en la integración y formación de la misma; consideró que las experiencias traumáticas son determinantes en la formación rápida y enérgica de las actitudes permanentes, propuso como fuentes de actitudes a la imitación de las actitudes expresadas por los padres, amigos u otras personas admiradas. Sin embargo, no explica el papel de procesos como el aprendizaje, la percepción y la motivación en el cambio de las actitudes.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Ibid., p. 48.

<sup>9</sup> Allen, L. Edwards. Techniques of Attitude Scale Construction. Apleton-Century-Crofts, Inc., New York, 1957.

<sup>10</sup> Ibid.

Finalmente, Allport consideró que las actitudes hacen posible que la persona responda y mantenga creencias, en relación a clases de objetos, más que a objetos individuales en su medio ambiente.

K. Lewin (1950) considera a las actitudes como determinantes conductuales, mas que como variables dependientes, explicando la conducta como una función conjunta de la persona y el medio ambiente, lo cual expresa simbólicamente mediante la ecuación:  $B = F(P, E)$  donde (B) la conducta, es función conjunta de la persona (P) y el medio ambiente (E).<sup>11</sup>

Dentro del análisis teórico del espacio vital de Lewin, es importante considerar su constructo de valencia, que se relaciona con las concepciones actuales de actitudes, en donde una valencia positiva identifica a una región u objeto en el espacio vital hacia el que el individuo es atraído, en tanto que una valencia negativa define un objeto o región que repele el individuo. Este autor aplicó el concepto de valencia de dos maneras diferentes: primero, en referencia a los sentimientos del individuo hacia el objeto de la actitud o la región meta, en segundo término, como estado transitorio determinado en forma global, tanto por el medio ambiente del individuo, como por sus preferencias personales y sus necesidades inmediatas; considerando a las actitudes, desde este segundo punto de vista, como fuerzas que determinan la valencia. Señala Lewin que la valencia cambia cuando el objeto de la actitud o la región meta, encajan en un nuevo contexto, cambiando en consecuencia, su localización en el espacio vital del individuo. Para Lewin el hombre es un organismo cognoscitivo, que reacciona de modo integrado a las influencias que inciden sobre él, por lo tanto, la actitud existe en una persona y en un contexto situacional. Por otra parte, señala Lewin, que las actitudes se presentan en el espacio vital del individuo, insertadas en un contexto cognoscitivo con estructuras afectivas y cognitivas que funcionan de modo interdependiente.

---

<sup>11</sup> A.G. Greenwald, et. al. Psychological Foundations of Attitudes. New York, Academic Press, 1968. p. 13.

Newcomb (1943) afirma que, el grupo influye en la formación y cambio de actitudes, debido a que el individuo tiene necesidad de obtener del grupo el reconocimiento y la seguridad personales, por lo que trata de adaptarse a su comunidad social. Su principal contribución radica en la identificación de un determinante social significativo del cambio de actitudes. 12

Sheriff (1945) y Cantril (1957) acentúan el papel de los procesos perceptuales en la formación y cambio de actitudes, considerando a la fase perceptual como la primera y fundamental, en la adquisición de las actitudes. Conceptualizan a la actitud como un juicio del individuo en la situación social. Ellos consideran a las actitudes cargadas con propiedades valorativas o afectivas. Distingueron dos tipos de efectos de la percepción, en la formación y cambio de actitudes: uno, consistente en una selectividad general de la percepción y el otro, como efectos del marco de referencia.

El efecto de selectividad tiene dos implicaciones para las actitudes:

1) La actitud final del individuo está influida por la porción del mundo objetivo al cual el individuo atiende; y 2) que una vez formada la actitud, puede transformarse en un determinante de la selectividad subsecuente en la percepción. También estos autores analizaron la relación entre las actitudes y la autodefinición del individuo o yo, considerando como altamente resistentes al cambio aquellas actitudes que el individuo incorpora como parte de su yo, al que definen como la imagen que tiene el individuo de sí mismo, de sus características físicas, lo que aprende acerca de él mismo, así como los valores sociales y personales con los que se identifica.

Smith (1947) analizó, basándose en datos empíricos, las funciones que las actitudes desempeñan en la personalidad dinámica del individuo.

---

12 A.G. Greenwald. *Op. Cit.* p.p. 13-15.

Distinguió en las actitudes tres clases de características medibles, como la dirección y la intensidad, que se manifiestan en los aspectos afectivos de la actitud del individuo, definiendo estas dos características en términos de la reacción a cada uno de los atributos específicos que el objeto puede poseer. Consideró también, al contexto informativo y a la perspectiva temporal de las actitudes, dentro de los componentes cognoscitivos. El contexto informativo se refería al grupo completo de los estereotipos, creencias y hechos conocidos que la persona posee en relación con el objeto actitudinal, en tanto que, la perspectiva temporal hace referencia al grado en el que los cambios futuros, anticipados con respecto al objeto de la actitud, se conjugan en la visión presente del individuo en relación al objeto actitudinal.<sup>13</sup>

Asch (1951) considera que los individuos difieren en su percepción de un objeto, tanto como, lo que significa el objeto para ellos, siendo posible cambiar este significado mediante la comunicación informativa. Afirma que el alto y bajo prestigio atribuido a una comunicación, influye de manera significativa en la interpretación cognoscitiva de la comunicación; de igual manera, el grado en que una persona tiene un sentimiento positivo hacia una comunicación y el grado en que concuerda con ella, están determinados por el significado que el receptor atribuye a esa comunicación.<sup>14</sup>

Heider (1945) postuló que para entender cómo operan las actitudes, así como su impacto sobre la conducta, era necesario tomar en consideración la representación cognoscitiva que el individuo tiene del ambiente, es decir, de su espacio vital, ya que las gentes, los eventos y los objetos se relacionan entre sí dentro de un sistema cognoscitivo dinámico.<sup>15</sup> Confiere

---

13 *Ibid.* p.p. 16-18.

14 *Ibid.* p.p. 20-25.

15 A.G. Greenwald. *Op. Cit.* p.p. 26-32.

especial importancia dentro del espacio vital, a la atribución de causalidad, a la existencia de sentimientos, al grado de pertenencia y al grado en que una persona debe o no involucrarse en una actividad particular. El análisis de los sentimientos y la pertenencia realizado por Heider, fue importante para la investigación de la actitud, así como la identificación de las conductas derivadas de relaciones de sentimientos positivos, reconociéndolas como aquellas que expresan gusto y aprobación y las negativas, por aquellas que se manifiestan mediante el rechazo y la condenación. En su teoría del equilibrio, postula que las actitudes hacia las personas y los objetos, poseen valencias positivas o negativas, que algunas veces coinciden o no entre sí, resultando así, un equilibrio o desequilibrio en el sistema actitudinal.

Hovland (1957) logró importantes contribuciones dentro del campo del cambio actitudinal; analizó los componentes de la comunicación persuasiva, señalando que un cambio de actitud es la resultante de varias respuestas separadas y no de una sola respuesta.<sup>16</sup>

Dos aspectos que investigó este autor de manera específica, fueron el orden de presentación del material en una comunicación y la presentación de una o ambas posiciones en relación a una cuestión que se somete a discusión; puntualizando que el orden, en lo que respecta a la primacía o proximidad de un mensaje, tiene una relación compleja con el cambio actitudinal, considerando como primacía a la ventaja de la postura presentada en primer término y como proximidad, a la superioridad de la postura expuesta en último término.

### **C. Factores que influyen en la formación de actitudes.**

Mc Guire (1969) considera como factores que afectan a las actitudes a los

---

<sup>16</sup> Ibid.

siguientes: factores genéticos, fisiológicos, la experiencia directa con el objeto estímulo, las instituciones totales y los medios de comunicación social.<sup>17</sup>

Los factores genéticos se refieren a los componentes hereditarios, susceptibles de transmitirse genéticamente, señalando como ejemplo los estudios de prejuicio racial en relación al nivel general de agresividad del organismo, supone este autor, la existencia de un mecanismo endócrino o neural como responsable de tal transmisión, basado en este supuesto, afirma que la agresividad auto afirmativa pudiera tener un valor selectivo de supervivencia.

Define a los factores fisiológicos como aquellos que están relacionados con las condiciones fisiológicas transitorias, que explicarían las diferencias intra e interindividuales, como el envejecimiento, las enfermedades y ciertas intervenciones farmacológicas y quirúrgicas, afectando cada una de ellas al sistema de creencias del individuo y originando un cambio en sus actitudes por influencias externas.

La experiencia directa con el objeto de estimulación, señala Mc Guire, se refiere a la probabilidad de que las actitudes estén determinadas en algún grado, por el contacto del individuo con el objeto en cuestión, como serían nuestras actitudes hacia la guerra, el arte, los grupos minoritarios, el trabajo, etc.

Afirma este autor, en relación con lo anteriormente señalado, que se han investigado dos tipos de confrontación directa con el objeto de estimulación:

---

<sup>17</sup> W.J. Mc. Guire. "The Nature of Attitudes and Attitudes Change". En G. Lindzey and E. Aronson, (Eds.): The Handbook of social Psychology. Reading Mass. Addison-Wesley, 1969, Vol. III, p.p. 161-171.



a) La experiencia que se adquiere en forma de traumas particulares o incidentes sobresalientes, y b) la experiencia obtenida mediante repetidos y acumulados contactos con el objeto.

Este autor considera, que el estar en contacto directo con un objeto de manera frecuente, puede impactar las actitudes del individuo hacia ese objeto, por ejemplo, una persona hostil tenderá a ver el objeto con el que tiene experiencia directa con más hostilidad cada vez, en tanto que una persona amistosa tenderá a ver al objeto más amistoso cada vez.

Las instituciones sociales, señala Mc Guire, están representadas por aquellos ambientes donde la estimulación recibida por la persona está totalmente programada, así como las respuestas que están disponibles y los premios y castigos que le serán administrados; la comunicación persuasiva en este tipo de instituciones, tiene sólo un papel minoritario en la determinación de las actitudes; Mc Guire considera como tipos de ambientes totales que afectan a las actitudes a los siguientes:

a) El régimen educativo usado en el hogar; y b) determinadas situaciones vividas ocasionalmente en la adultez por el individuo, tales como psicoanálisis prolongados, encarcelamientos en donde se padecen lavados de cerebro o un intensivo procedimiento de confesión y exorción; de ahí que el autor, coincida con lo afirmado por Abelson y Lasser, en el sentido de que "una persona es la huella de las prácticas de disciplina de sus padres".<sup>18</sup>

Por último, mencionaremos otro de los factores que afectan a las actitudes señalado por Mc Guire, que es el de la comunicación social, el cual se refiere a la información contenida en los mensajes de la gente que determinan, en un momento dado, cambios en las actitudes del individuo, involucrándose aquí a la comunicación en forma de lenguaje humano, que

---

<sup>18</sup> Ibid., p. 170.

incluyen a la palabra escrita y hablada, así como a la comunicación no verbal considerada por la investigación psicolingüística como factor de influencia interpersonal, ya que las personas se pueden comunicar mediante formas no verbales como gestos, posturas, ademanes, etc.

Después de haber señalado, de manera sucinta, los puntos de vista propuestos por varios autores, en torno a los factores que han sido identificados como intervinientes en la formación de las actitudes, es indispensable hablar un poco, acerca de las funciones que éstas desempeñan en el individuo.

#### D. Funciones en las actitudes

Tratar de conocer cuáles son las funciones que cumplen las actitudes en el individuo, obedece al hecho de intentar comprender las razones que impulsan a los individuos a adoptar determinadas actitudes.

Katz (1960) es uno de los más reconocidos exponentes del análisis de los diferentes tipos de funciones desempeñadas por las actitudes en el individuo, pone especial énfasis en los factores psicodinámicos, específicamente en los de tipo motivacional, implicados en las actitudes.<sup>19</sup>

Este autor considera que las razones que impulsan a los individuos a sustentar determinadas actitudes, se encuentran ubicadas más en el plano de las motivaciones psicológicas, que en los hechos y circunstancias externas accidentales, ya que en la medida en que se conozca la necesidad psicológica que una actitud satisfaco, se podrá predecir el momento y la manera como ésta cambiará.

---

<sup>19</sup> E. Hollander. Principios y Métodos de Psicología Social. 2a. edición. Buenos Aires, Amorrortu, 1976, p.p. 135-136.

De acuerdo a Katz, la base motivacional de las actitudes la integran cuatro tipos de funciones que a continuación se señalan:<sup>20</sup>

1. La función instrumental, adaptativa o utilitaria.
2. La función de defensa del yo.
3. La función de expresión de valores.
4. La función de conocimiento.

Considera Katz que, la función instrumental, adaptativa o utilitaria, se refiere a las respuestas favorables que recibe el individuo de sus semejantes al expresar actitudes consideradas como socialmente aceptables, lo cual le confiere a las actitudes el carácter de recompensatorias, al producir recompensas sociales como la aprobación de los demás.

La función de defensa del yo, hace posible al individuo evadir el reconocimiento de sus propias deficiencias, permitiéndole conservar el concepto que tiene de sí mismo.

La función de expresión de valores, señala este autor, es la que posibilita que el individuo logre la autoexpresión en relación con valores que él considera apreciados, lo que trae como consecuencia para el individuo una recompensa, relacionada con la confirmación de la opinión que de sí mismo tiene.

La cuarta función propuesta por Katz, la función de conocimiento, alude al componente cognitivo de las actitudes, que confiere coherencia y dirección a la experiencia, partiendo del hecho de que el individuo trata de darle a su percepción del mundo determinado grado de predicibilidad, consistencia y estabilidad. <sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Ibid. p. 136.

Asimismo, el autor señala que estas funciones de las actitudes en el individuo, no son mutuamente excluyentes, ya que algunas de las actitudes manifestadas por una persona, pueden servir a varias funciones, de hecho una actitud determinada podrá servir a múltiples funciones.

### **E. Componentes de las actitudes.**

Como hemos señalado con anterioridad, las actitudes del individuo influyen de alguna manera en su comportamiento, por ello es que hemos considerado importante analizar los factores que influyen en su formación, las funciones y necesidades que satisfacen dentro de la economía psicológica del individuo, así como las características de sus componentes, que a continuación se exponen.

Krech, Crutchfield y Ballachey (1965) identificaron tres componentes de las actitudes, que se polarizan hacia un objetivo determinado, tales componentes son: los conocimientos, los sentimientos y las tendencias reactivas, que se hallan interrelacionados entre sí.<sup>22</sup>

Para ellos, el componente cognoscitivo lo constituyen las creencias de un individuo acerca de un objeto determinado, manifestándose siempre estos conocimientos, mediante juicios de valor; señalan que las emociones o sentimientos con relación a un determinado objeto, conforman el componente sentimental al ser percibido el objeto por el individuo, como placentero o displacentero; señalan que el componente reactivo se refiere a la inclinación a actuar en una forma determinada, frente al objeto, catalogando esta conducta como favorable o desfavorable. Consideran como sujetos de las actitudes a los objetos, los fenómenos sociales, nuestro prójimo, los grupos, los hechos políticos y económicos, los fenómenos culturales o nosotros mismos.

<sup>22</sup> D. Krech, R. Crutchfield y E. Ballachey. Psicología Social. Madrid. Biblioteca Nueva, 1965, p.p. 151-158.

Estos mismos autores indican que los tres componentes de una actitud variarán en función de su valencia y del grado de multiplicidad, definen a la valencia como la especificación cuantitativa de la positividad o negatividad de una actitud, característica que ellos consideran puede aplicarse a los tres componentes de la actitud; definen a la multiplicidad como el número y variedad de elementos o partes que conforman cada uno de los componentes de la actitud, es decir, la variabilidad del componente a lo largo de un continuo de multiplicidad. Afirman que las actitudes constituyen conjuntos totales, es decir, que forman grupos que de acuerdo a su grado de conexión, conforman una estructura completa y coherente. <sup>23</sup>

Katz (1960) señala como componentes de las actitudes: al cognitivo, que se refiere a la creencia-descreimiento; un componente afectivo, que alude a la simpatía-antipatía; y un componente de acción, que es la disposición a responder; considera que en el estudio de las actitudes es necesario tomar en cuenta tres aspectos importantes: sus componentes y las relaciones entre ellos, la fuente de las actitudes, la manera como éstas se adquieren mediante el aprendizaje, los factores que influyen en el individuo, que en un momento determina la integración de nuevas experiencias y el cambio actitudinal. <sup>24</sup>

#### F. Método de análisis de las actitudes.

Thurstone (1928) aportó conocimientos para comprender mejor las actitudes, principalmente, en lo que respecta a su medición, al considerar una actitud como la cantidad de afecto hacia o en contra del objeto actitudinal.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Ibid.

<sup>24</sup> E. Hollander. Op. Cit. p. 136.

<sup>25</sup> Allen L. Edwards. Op. Cit. p.

Notó, que había una notable coincidencia entre los investigadores y teóricos de las actitudes con relación a la calidad afectiva de las mismas, que incluía las propiedades de direccionalidad (positiva o negativa) y de extremidad, postulando que el promedio de la distribución afectiva de las creencias personales de un individuo, era la mejor estimación de sus actitudes afectivas, por lo que Thurstone consideró que los afectos hacia un objeto pueden derivarse de una distribución de frecuencias de los valores.<sup>26</sup>

Hollander (1976) señala con respecto a la medición de las actitudes que se han medido comúnmente mediante: la observación directa de la conducta, las entrevistas, los cuestionarios, las técnicas proyectivas y las escalas de actitudes.<sup>27</sup> Describe a su vez, lo que caracteriza a cada uno de estos diferentes procedimientos: La observación directa de la conducta, consiste en el examen sistemático de los tipos de conducta, correspondientes a determinadas categorías de respuestas, así como de los factores que probablemente se asocian con ellas. Se lleva a cabo en situaciones naturales, en las cuales las personas realizan sus actividades normales, sin darse cuenta de que son estudiadas. No se aplica ningún tratamiento especial al medio, enfocándose la atención hacia determinadas conductas, con el objeto de conocer sus orígenes y sus efectos; señala Hollander que para que la observación de campo logre eficacia, se requiere que la presencia del investigador no interfiera con las actividades normales de las personas observadas.

La entrevista es otro de los métodos para medir las actitudes y es el que, específicamente, será empleado para la realización de la presente investigación, es descrita por Hollander (1976) como una conversación con cierta finalidad, mediante la cual se obtienen respuestas con relación a un número específico de preguntas.

---

<sup>26</sup> E. Hollander. Op. Cit. p.p. 152-155.

<sup>27</sup> Ibid.

Blum (1990) considera que la entrevista resulta valiosa al proporcionar informes sobre frustraciones específicas de los empleados, así como indicadores de errores en la comunicación y en la estructura organizacional de la empresa en su conjunto. Señala que la entrevista estructurada conforma un cuestionario, pero a diferencia de éste, la entrevista explora de manera espontánea, ciertas actitudes del entrevistado que no pueden percibirse mediante la encuesta, así como un mayor grado de libertad para la obtención de la información, requiriendo de una considerable destreza del entrevistador para su correcto empleo y aplicación.<sup>28</sup>

J. Bleger (1983), define a la entrevista como el instrumento fundamental del método clínico, por lo que la considera una técnica de investigación científica de la psicología. Señala que al contar con procedimientos o reglas empíricas que le son propias, permite que el conocimiento científico no sólo se amplíe, sino que también se verifique y se lo aplique. Indica que la entrevista puede tener objetivos múltiples como en el caso del periodista, jefe de empresa, director de escuela, maestro, juez, etc., pero la entrevista psicológica es aquella que persigue objetivos psicológicos específicos como: la investigación, el diagnóstico, la terapia, etc.

Señala dos aspectos a tomar en cuenta en la entrevista psicológica, estos son: las reglas o indicaciones prácticas para su ejecución y la psicología de la entrevista psicológica en que se apoyan las primeras.

Hace mención de dos tipos de entrevistas: la abierta y la cerrada. Considera que en la entrevista cerrada las preguntas ya están previstas, así como el orden y forma de plantearlas, por lo que el entrevistador no puede alterar este orden, en tanto que, en la entrevista abierta, el entrevistador

---

<sup>28</sup> Milton L. Blum y J.C. Naylor. Psicología Industrial. 2a. edición. México, Trillas, 1990. p.p. 409-410.

dispone de amplia libertad para formular las preguntas, tanto como para sus intervenciones, dándose un mayor grado de flexibilidad en su aplicación.

Considera a la entrevista cerrada como un cuestionario cuyo punto de contacto con la entrevista está en el manejo de los principios y reglas de la misma, que facilitan y posibilitan su aplicación. De igual manera señala que, la entrevista abierta permite obtener una información amplia y profunda acerca del entrevistado, en tanto que la entrevista cerrada permite una mejor comparación sistemática de datos, semejante a las ventajas propias de todo procedimiento estandarizado.

Distinguen también a los tipos de entrevista por el beneficiario de sus resultados, lo que implica tomar en cuenta variables distintas, actuando sobre la actitud del entrevistado y del entrevistador, tanto como sobre el campo total de la entrevista:

- a) La que beneficia directamente al entrevistado, como es el caso de la entrevista psicológica o psiquiátrica.
- b) La que persigue objetivos de investigación, donde lo que interesa son sus resultados científicos.
- c) La que se lleva a cabo por una Institución.

Sus diferencias radican en que excepto el primer tipo de entrevista, las otras dos requieren que el entrevistador motive e interese al entrevistado para lograr su participación.

De acuerdo con lo señalado por Bleger, se considera a la entrevista como la relación humana que se establece entre dos o más personas, en la cual uno de sus integrantes pretenda saber lo que está ocurriendo en la misma y actúa de acuerdo a ese conocimiento; de ahí que la satisfacción de los objetivos de la entrevista dependa de ese saber y de esa actuación.



Bleger (1983) señala que la teoría de la entrevista ha sido influida por conocimientos provenientes de varias corrientes psicológicas como el Psicoanálisis, la Gestalt, la Topología y el Conductismo. Brevemente hace mención de estas aportaciones: el Psicoanálisis influye con el conocimiento de la dimensión inconsciente de la conducta, de la transferencia y la contratransferencia, de la resistencia y la represión, de la proyección y la introyección; la Gestalt aporta la comprensión de la entrevista como un todo, dentro del cual el entrevistador es uno de sus integrantes, considerando su comportamiento también como un elemento más de esa totalidad. El aporte de la Topología se refiere al reconocimiento y planteamiento del campo psicológico y sus leyes, así como a lo relacionado con el enfoque situacional, considera que el aporte del Conductismo ha sido con respecto a la importancia que reviste la observación del comportamiento.

Considera Bleger que todas estas aportaciones a la teoría de la entrevista, hacen posible realizar la entrevista en condiciones metodológicas más rigurosas, lo cual la convierte en un instrumento científico en el que se sistematizan las variables, sistematización que permite mayor rigor en su aplicación y en sus resultados. Señala que la operación y manejo de la entrevista como técnica científica, ha sido posible por el estudio científico del instrumento del que se vale, lo cual ha permitido la incorporación a la entrevista de las exigencias del método experimental, convirtiéndose por ello en un procedimiento de observación en condiciones controladas o cuando menos, en condiciones conocidas. Por todo lo anterior, Bleger citando a Young, considera que dentro de las reglas básicas a tomar en cuenta en la entrevista, hay una de carácter relevante, como primera regla fundamental y es la que se refiere a la conformación de lo que llama el campo psicológico de la entrevista, el cual habrá de obtener el entrevistado tratando de que se configure especialmente y en grado sumo, por las variables a estudiar que dependen del entrevistado.

Señala además, que es importante contar con lo que denomina, un encuadre fijo, para poder obtener el campo particular de la entrevista, éste implica la transformación de determinado conjunto de variables en constantes. Menciona que dentro de este encuadre habrá de incluirse, además de la actitud técnica y el rol del entrevistador, los objetivos, el lugar y el tiempo de la entrevista, de ahí que el encuadre funcione como estandarización de la situación estímulo que se ofrece al entrevistador, pretendiéndose con ello, que tal situación deje de oscilar como variable para el entrevistador. Indica que la entrevista parte del supuesto de que cada ser humano ha organizado una historia de su vida y un esquema de su presente, de los cuales tendrá que deducirse lo que él no sabe; en segundo término, aquello que el entrevistado no puede darnos como conocimiento explícito, se presenta al entrevistador mediante su comportamiento no verbal, el cual puede proporcionar información sobre su historia y su presente, que puede variar en cuanto a su grado de coincidencia o contradicción con lo expresado verbal y conscientemente por el entrevistado.

De igual manera, señala que, las divergencias y contradicciones son más frecuentes y notorias cuando se entrevista a distintos integrantes de un grupo o institución (familia, escuela, fábrica, etc.), pero estos datos deben considerarse relevantes, ya que son indicadores de la forma como tiene organizado cada uno de sus miembros, dentro de una misma realidad, un campo psicológico que le es propio; la totalidad será el reflejo fiel del carácter del grupo o la institución, tanto de sus tensiones y conflictos, como de su propia organización y dinámica psicológica.

Por otra parte señala Bleger, que la entrevista resulta siempre original y única, de la misma manera que cada situación humana lo es, características que están presentes también en los fenómenos de la naturaleza. Afirma que el hecho de que cada suceso sea original no impide que se puedan establecer constantes generales, esto es, condiciones que con mayor frecuencia se

repiten, ya que lo individual de ninguna manera excluye lo general, tampoco la posibilidad de introducir la abstracción, así como categorías de análisis.

Bleger menciona que la entrevista presenta otra característica más a tomar en cuenta, y ésta es su carácter grupal, ya que entrevistador y entrevistado conforman un grupo en el que los participantes se interrelacionan y en el que la conducta de entrevistador y entrevistado es interdependiente, tratando de cumplir cada uno con determinados objetivos y asumiendo un rol específico, en donde la comunicación posibilita el establecimiento de la interdependencia, de ahí que la importancia de la comunicación en la entrevista, radique en que además de ofrecer datos de observación directa a ser registrados por el entrevistador, la relación interpersonal que se establece, permite al entrevistador graduar u orientar la entrevista.

Finalmente, ubica a la entrevista, como una experiencia vital para el entrevistado, ya que significa para él la única posibilidad de hablar de sí mismo con otra persona que no ha de juzgarlo, que habrá de comprenderlo, lo cual le da a la entrevista el carácter de factor normativo o de aprendizaje.<sup>29</sup>

Bisquerra (1989) considera a la entrevista de investigación como una conversación entre dos personas, iniciada por el entrevistador con el objeto de obtener información relevante para una investigación.

Sugiere que en la planeación de la entrevista, se sigan los pasos siguientes:

1. Especificación de las variables objeto de estudio.
2. Idear el "formato de las preguntas" y el "modo de las respuestas".

---

<sup>29</sup> J. Bleger, Temas de Psicología. Entrevista y Grupos. México, Nueva Visión, 1983. p.p.

3. Señalar claramente si son hechos, opiniones o actitudes los que serán estudiados.
4. Diseñar el "protocolo de entrevista", así como un "manual para el entrevistador".

El "protocolo de entrevista", señala Bisquerra, constituye una guía de acción y consiste en una serie de preguntas que el entrevistador formulará a los entrevistados, en tanto, que el manual del entrevistador especificará lo más precisamente posible, la forma de plantear las preguntas, cómo será el comportamiento del entrevistador, cómo habrán de dirigirse las preguntas y cómo han de registrarse las respuestas.

Señala que las respuestas abiertas en la entrevista, requerirán de una codificación y una categorización, por lo que recomienda intentar una codificación previa, a través de un estudio piloto o mediante la selección al azar de una muestra de entrevistas, a partir de las cuales se realiza una codificación provisional, sugiere la elaboración de un manual de códigos que facilite la codificación y permita una mayor objetividad.

Distingue cinco tipos de entrevista a considerar:

- 1) Entrevista formal, que se caracteriza por seguir un esquema previo, por lo que es estructurada, cerrada y estandarizada;
- 2) Entrevista menos formal, en la cual al entrevistador se le permite modificar el orden de las preguntas, explicarlas, agregar información, dependiendo de las respuestas o demandas del entrevistado;
- 3) Entrevista informal, donde el entrevistador sigue una conversación informal, sin cuestionario previo, por lo cual tiene el carácter de abierta y no estructurada;
- 4) Entrevista no directiva, cuyos orígenes están en Freud y Carl

Rogers, en la cual el entrevistador asume un rol subordinado;

- 5) Entrevista focalizada que constituye una forma especial de entrevista no directiva, pero bajo determinado control.

Bisquerra (1989) ubica a la entrevista no directiva dentro del área de la psiquiatría y la psicoterapia, siendo su principal característica la de partir de la iniciativa del entrevistador, permite llegar a las actitudes más profundas, siendo uno de los pioneros en ella S. Freud, en tanto, que el principal representante de la entrevista no directiva es Carl Rogers; este tipo de entrevista se conoce también como psicoterapia centrada en el sujeto y su punto de partida está en la decisión del sujeto en buscar ayuda, en la cual el entrevistador actúa como consejero, comportándose en forma amistosa y receptiva, pero no directiva.

En la "entrevista focalizada", el entrevistador ejerce cierto tipo de control, en ella, se pone el énfasis en las respuestas subjetivas del entrevistado relacionadas con la situación en la que se encuentra inmerso, menciona seis aspectos que la componen: 1) una situación particular; 2) que es analizada por el entrevistador; 3) quien formula una hipótesis acerca de su significado; 4) en base a la cual construye una "guía de entrevista; 5) centrándose la entrevista en las experiencias subjetivas del entrevistado; 6) en donde las respuestas del entrevistado posibilitan probar la validez de la hipótesis planteada.

Este autor caracteriza a la entrevista en profundidad de la siguiente manera: es flexible, dinámica, no directiva, no estructurada, no estandarizada y abierta, sigue el modelo de una conversación entre iguales, tiene mucho parecido a la observación participante, son ejemplos de ella, las historias de vida. Señala que este tipo de entrevista se utiliza con frecuencia en investigación cualitativa.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> R. Bisquerra. Métodos de Investigación Educativa. Barcelona, CEAC, 1989, p.p.

Otros puntos de vista, a tomar en cuenta, con respecto a la importancia de la entrevista como técnica para obtener información en psicología, son los señalados por Villarreal, C.M. (1981), quien considera a la entrevista, como una entre varias técnicas que permite recabar información acerca de determinadas circunstancias, que se presentan en la vida de una persona, constituye, por lo tanto, una técnica para evaluar la conducta de las personas.<sup>31</sup>

Afirma, citando a Ciminero (1977) y Wolpe (1973) que la evaluación adecuada de los comportamientos objetivos, implica el que se tomen en cuenta, tres clases de acontecimientos: la conducta verbal, las respuestas fisiológicas y el comportamiento no verbal; por lo que la evaluación idónea consistiría, en apreciar por una parte, lo que el sujeto afirma sobre sus propias reacciones y experiencias, por otra, las variaciones fisiológicas concomitantes en el momento del reporte verbal, como en presencia de los estímulos con los que éste se relaciona, así como el comportamiento motor no verbal de la persona.<sup>32</sup>

Aún cuando la entrevista constituye una técnica, que permite obtener información acerca del comportamiento de las personas, ésta posee además de algunas ventajas, también ciertas limitaciones. Haremos mención de algunas de sus principales ventajas de acuerdo con lo señalado por Villarreal al respecto:

1. Hace posible la evaluación directa y suficientemente adecuada de la conducta verbal de las personas, considerándose los reportes verbales de los sujetos como muestras de su conducta verbal.
2. Permite un conocimiento acerca del significado específico que determinado tipo de hechos y acciones representa para cada sujeto,

31 C.M. Villarreal. Fundamentos de Entrevista Conductual. México, Trillas, 1981. p.p.

32 A.R. Ciminero. "Behavioral Ssessment: An Overview Handbook of Behavioral Assessment". Nueva York, Wiley-Interciencia, 1977 (citado por C.M. Villarreal).

así como el descubrimiento de sus historias conductuales particulares.

3. Mediante la entrevista es posible obtener información sobre conducta encubierta, la cual resulta muy difícil de evaluar, de detectar y por lo mismo, de interpretar.
4. Constituye en un momento dado, un ahorro de tiempo y esfuerzo, ya que permite enterarnos de manera rápida de las conductas de los sujetos.
5. Representa una técnica auxiliar indispensable para identificar las relaciones funcionales oportunas, que permiten la selección de el o los métodos más factibles para la solución de los problemas detectados.
6. Es flexible, ya que permite profundizar en áreas clave, así como la eliminación de datos irrelevantes, esta característica hace de la entrevista una técnica superior a los tests psicológicos estandarizados en cuanto que:
  - a) permite descubrir cambios ambientales mediante el reporte directo, así como a través de las incoherencias que pudieran haber en lo narrado.
  - b) No fuerza respuestas como sucede en los tests con selecciones binarias, doble binarias o de elección múltiple limitada.
  - c) Posibilita que se noten las diferencias en el énfasis puesto para distintas elecciones y datos generales, así como aclarar posibles confusiones.
  - d) Es diacrónica, ya que en ella se reportan distintos momentos de una misma situación o de una misma conducta, mientras que los tests son sincrónicos, esto es, momentáneos, considerándose sus resultados como generalizables al comportamiento de quien contesta en todo momento y lugar, lo que resulta dudoso.»

De acuerdo con lo señalado por Villarreal, la entrevista, también presenta algunas limitaciones que es importante considerar en su utilización, como técnica para obtener información y que a continuación se mencionan:

1. Se refiere a la duda con respecto a la validez de lo reportado ocasionada por variables como el "olvido", "las características de demanda", "los eventos disposicionales", "la ausencia de autocontrol" y "el análisis inadecuado de las variables que controlan el comportamiento", factores acerca de los cuales hace un detallado análisis, desde la perspectiva conductista, desde la cual se define al olvido como "toda pérdida de repertorio conductual o de control de estímulo debido al paso del tiempo", las características de demanda "como indicadores" de las clases de conducta que supuestamente se espera que tengan consecuencias reforzantes; los eventos disposicionales "se relacionan con el grado de influencia que la privación prolongada de un reforzador ejerce en la conducta verbal emitida por una persona"; la ausencia de la conciencia del propio comportamiento se refiere a "la incapacidad del entrevistado para observar su propia conducta y las consecuencias de ésta, así como a la imposibilidad de poderla comunicar, por lo que no puede verbalizarla, y por lo mismo, impide su análisis; el análisis inadecuado de las variables que controlan la conducta, está ligado al problema anteriormente señalado y hace referencia entre otros factores a la llamada "evitación" y a los "denominados" mecanismos de defensa del individuo o no correspondencia entre el reporte verbal y la realidad, lo cual impide la comprensión de un determinado problema conductual".<sup>34</sup>
2. La imposibilidad de observar directamente las respuestas verbales motrices o fisiológicas que se dan en las situaciones reportadas, ya



que no hay manera de saber si las diferentes expresiones son verdaderas o falsas.

3. Constituye sólo una de las aproximaciones a la evaluación del comportamiento, en las cuales se ha observado una falta de coincidencia entre sus medidas, pudiendo ser, incluso, opuestas entre sí.
4. Tomar en cuenta en su uso, como medio de obtener información, que los cambios en el comportamiento verbal no conducen, necesariamente, a cambios en las conductas denominadas motrices o fisiológicas.
5. No constituye una técnica estandarizada para la obtención de información, ya que no permite la comparación entre diversas entrevistas para conocer su eficacia.<sup>35</sup>

No obstante lo anteriormente señalado, la entrevista resulta un medio eficaz para obtener información relevante acerca del comportamiento de los individuos, así como acerca de las características del medio ambiente en que se desenvuelven, desde luego, utilizándolas como un complemento; en un momento dado, puede proporcionar información de apoyo para la utilización de otras técnicas más rigurosas de investigación de la conducta.

Las técnicas proyectivas constituyen otro de los métodos de análisis de las actitudes. Hollander (1976) considera a este método como semejante a los tests de personalidad, señalando que tiene la ventaja de ampliar la entrevista, indagando bajo la superficie de las expresiones verbales de los individuos. Indica que reciben tal denominación porque el individuo que responde, proyecta sus impresiones con relación a los materiales estímulo que se le presentan, obteniéndose de esta manera una imagen de sus actitudes o percepciones subyacentes, como es el caso del test de Rorschach de las manchas de tinta o del test de apercepción temática.

---

<sup>35</sup> Ibid., p.p. 66-67.

Blum (1990) afirma que las técnicas que consisten en pedir al sujeto que complete oraciones, son de uso frecuente, así como la asociación de palabras y los relatos hechos con base en imágenes estandar. El objetivo en este caso, señala, no es tanto la personalidad, sino indagar acerca del campo psicológico de la persona, su interpretación del contexto laboral y sus actitudes en relación a su trabajo y a la empresa en general.<sup>36</sup>

Hollander (1976) considera que el enfoque que con más frecuencia ha sido utilizado para el análisis de las actitudes, sigue siendo el de la escala de actitud. Señala que las escalas de actitudes consisten en ordenar una serie de sucesos o hechos a lo largo de una serie de continuos. Afirma que son métodos de convertir una serie de hechos cualitativos llamados atributos en una serie cuantitativa, a la que llamamos variable. Están constituidas por varias proposiciones con las cuales una persona puede concordar o discrepar a lo largo de una dimensión con varios puntos que varían de "muy de acuerdo" a "muy en desacuerdo", la respuesta a cada proposición indica dirección y grado, luego se suman las respuestas obteniendo un puntaje que designa la actitud general de la persona.<sup>37</sup>

Es importante considerar, los criterios de confiabilidad y de validez en lo que a la medición de las actitudes se refiere, ya que guardan relación con la consistencia de la medición y con el grado en que los instrumentos evalúan realmente lo que pretenden medir. La confiabilidad, señala Hollander, se determina en base a la consistencia interna de una escala de actitud, tanto como en función de su "confiabilidad de repetición", al ser administrada varias veces a través del tiempo, en tanto, que la validez se obtiene confirmando la relación existente entre las actitudes y la conducta, sin embargo, al realizarse esta confrontación, con frecuencia se observa que es baja dicha relación, lo cual suele explicarse por la existencia de

<sup>36</sup> E. Hollander. Op. Cit., p. 89.

<sup>37</sup> W.A. Scott. "Attitude Measurement". En Lindzeyand, E. Aronson. The handbook of social psychology, Reading, Miss. Addison-Wesley, Vol. 11, 1968, p. 233.

factores situacionales, capaces de inhibir o de provocar conductas; constituyéndose estos factores en verdaderos obstáculos situacionales que pueden interponerse entre las actitudes y la acción. »

Rokeach (1966) explica la causa de esta anomalía aparente, al señalar que, la conducta siempre es función de por lo menos dos actitudes: una hacia el objeto y otra hacia la situación, pero por lo común, sucede que el investigador enfoca su atención, con mayor énfasis, en la obtención de datos relevantes relacionados con la actitud hacia el objeto, ignorando aquellos que se refieren a la actitud hacia la situación, de ahí la importancia que reviste el hecho de tomar en cuenta los factores situacionales y las presiones sociales concomitantes, que en un momento dado, pueden estimular u obstaculizar la expresión de una actitud determinada.»

## 2. LAS ACTITUDES EN LA EMPRESA

### A. Importancia.

En el ámbito laboral, el análisis de las actitudes de los individuos que intervienen en la organización, es indispensable e ineludible si se quieren conocer los diversos factores presentes en las relaciones interpersonales, la comunicación, las relaciones grupales, la satisfacción laboral, etc., los cuales inciden de alguna manera, en la productividad y el funcionamiento interno de la empresa.

Blum (1990) señala que al analizar el fenómeno de las relaciones interpersonales en la organización, se ha podido comprobar que estas relaciones están determinadas, en gran medida, por las actitudes que guardan las personas, de tal manera que, la cooperación entre los integrantes de un

---

38 E. Hollander. Op. Cit. p.p. 152-153.

39 Ibid. p.p. 151-155.

grupo de trabajo es mayor, cuando hay similitud en las actitudes de los individuos que lo integran; pero cuando las actitudes son contradictorias se producen más fricciones entre los individuos, perjudicando, esto último, el desempeño eficaz del trabajador en la organización.<sup>40</sup>

Considera interesante y útil conocer mediante un estudio de las actitudes, las opiniones que el personal de una empresa se ha formado con respecto a la organización en la que se encuentra trabajando, la jornada laboral, los mecanismos de supervisión, los incentivos para la producción, los servicios y prestaciones otorgados por la empresa a los trabajadores, así como las condiciones físicas del medio ambiente laboral, opiniones que reflejan las actitudes, lo que de alguna manera posibilita la predicción de la conducta con cierto grado de exactitud y permite introducir los cambios necesarios, evitando así la aparición de conflictos y propiciando la creación de un ambiente de trabajo más sano y productivo.

Por otro lado, Blum (1990) afirma que se ha investigado más acerca de las actitudes de los empleados ante una situación dada, que en relación a las actitudes que el personal directivo de una empresa tiene con respecto a los empleados, comprobándose que ambas partes piensan por lo común, en forma distinta. Se ha visto, indica Blum, que con frecuencia las actitudes de los jefes hacia los empleados están fundadas en suposiciones incorrectas, lo cual también ocurre con respecto a las actitudes del empleado hacia los jefes, de ahí la necesidad de estudiar las actitudes de ambos protagonistas de la organización para lograr una mejor comprensión del carácter de las relaciones trabajador-directivos, que haga posible el mejoramiento de las relaciones humanas en la empresa. <sup>41</sup>

Afirma que, el considerar a las actitudes como parte de nuestra vida

---

<sup>40</sup> Milton L. Blum. Op.Cit. p. 394.

<sup>41</sup> Ibid. p. 404.

emocional, que se expresan mediante sentimientos básicos de lo agradable y lo desagradable, nos permite expresar lo que nos gusta o nos disgusta, desarrollando en torno a ello, estados de humor y sentimientos, de tal manera que, cuando se detecta en el individuo una actitud favorable hacia su lugar de trabajo, puede explicarse que el individuo considera a la fábrica u oficina donde labora, como un lugar agradable y que por lo mismo, le gusta trabajar ahí, prefiriendo no aceptar otro trabajo debido a que existe un vínculo sentimental que lo liga al lugar, lo cual habrá de reflejarse en la expresión de una serie de formas emocionales de conducta en el trabajo o en todo lo que se relacione con él. En el caso contrario, señala, cuando se habla de una actitud desfavorable existen aspectos emocionales semejantes, excepto que éstos son negativos y se expresan cuando el trabajador indica que le desagrada el lugar, que se siente infeliz y deprimido, odia a sus compañeros de trabajo y a los jefes, estallando en accesos de ira ante la menor provocación.<sup>42</sup>

Señala Blum, que la importancia del estudio y medición de las actitudes, radica en que al realizarse con la precisión científica requerida se obtiene información valiosa, de gran utilidad en las manos del psicólogo del trabajo, ya que las actitudes al ser susceptibles al cambio, permiten que su medición resulte práctica, siendo relevante y significativa toda aquella información referida a las actitudes del trabajador hacia su situación laboral, los incentivos, programas de entrenamiento y demás factores que inciden en la producción y que son susceptibles de conocerse mediante métodos que son diferentes a los comúnmente utilizados, basados solamente en los registros de producción.

De igual manera, reitera la utilidad de conocer las actitudes de los trabajadores, tanto antes, como después de los cambios que se pretendan introducir dentro de la organización, ya que ello permite predecir con mayor

---

42 Ibid. p.p. 405-407.

exactitud, el éxito final que pudieran tener tales cambios.<sup>43</sup>

Cuando se da el caso, señala, de que la gerencia de una empresa se proponga descubrir los orígenes de la insatisfacción de los empleados con el fin de implementar medidas correctivas, la encuesta de actitudes es el instrumento más adecuado y práctico para detectar, con cierta precisión, esa problemática.<sup>44</sup>

Por otra parte, el estudio de las actitudes implica descubrir aquellos factores o condiciones propios del ambiente laboral, que les dan origen y que más tarde, al manifestarse a través de determinados comportamientos, alterarán sin duda, la vida familiar y laboral del trabajador.

#### B. Actitudes negativas hacia el trabajo.

Con respecto a este punto, resulta importante mencionar lo propuesto por varios autores, con relación al carácter y orígenes de una gran mayoría de las actitudes negativas observadas en los trabajadores.

Arias Galicia (1989) afirma que los orígenes de algunas de las actitudes negativas de los trabajadores, podrían localizarse en las situaciones de carácter frustrante del ambiente laboral. Considera como situación frustrante, a aquella en la cual se interpone una barrera entre el organismo y su objetivo, por lo que el trabajador reaccionará ante esa situación de manera agresiva, dirigiendo su energía hacia el objeto frustrante para quitarlo o destruirlo, otras veces la dirige hacia otro objeto, cuando no es posible agredir de manera directa al objeto causante de la frustración, desviando tal agresividad hacia los compañeros de trabajo, herramientas y

43 F. Arias Galicia. Administración de Recursos Humanos. 4a. edición. México, Trillas, 1989, p.p. 90-94.

44 Ibid.

utensilios materiales o hacia las personas cercanas pertenecientes a la propia familia del trabajador o en algunas ocasiones, de manera diferida, mediante la propagación de rumores con respecto a los jefes, el incumplimiento de órdenes, la entrega a destiempo del trabajo; pero cuando esta frustración adquiere un carácter colectivo, la agresividad pueda tomar otros causas y manifestarse en forma de "tortugismo" o huelgas encaminadas a agredir a la empresa, subyaciendo frecuentemente, en estos casos, un cúmulo de situaciones frustrantes y de personas constantemente frustradas.<sup>45</sup>

Por otra parte, Arias Galicia afirma que puede darse el caso, de que el individuo energizado por la motivación que lo impulsa a la satisfacción de necesidades, viéndose obstaculizado, canalice esa fuerza hacia otros objetivos muy distintos a los que en un principio estaba encaminada la acción, dando lugar a la aparición de reacciones a la frustración, tales como la agresión directa, desviada o diferida, que puede manifestarse en forma individual o colectiva, la evasión parcial o total, que puede ser física o psicológica, la regresión, el aislamiento, la racionalización, la resignación, la sublimación y otras como la introyección, proyección, identificación, etc.

Brunet (1987), señala algunos tipos de comportamiento observados en los trabajadores que están sujetos a situaciones frustrantes del ambiente laboral y que corresponderían a las reacciones de evasión por frustración, donde el comportamiento del individuo asume formas que son más aceptables socialmente, como el ausentismo, el retraso o la tasa de rotación, indicadores de una continua frustración en los trabajadores.

Asimismo, Brunet señala que dependiendo de la rigidez de los castigos y reglamentos organizacionales, así como de las normas de grupo, será el grado de agresividad manifestada por los individuos, que puede en un momento dado,

---

<sup>45</sup> L. Brunet. El Clima del Trabajo en las Organizaciones. México, Trillas, 1987, p. 68.

asumir formas ocultas y delictivas, como el sabotaje, el vandalismo y el robo, propiciado en parte, por el hecho de sentirse marginados de la vida de la organización, lo que produce una desvinculación entre su comportamiento y los objetivos organizacionales, permaneciendo los individuos aislados y viviendo una frustración y hostilidad que llega a expresarse mediante conductas negativas, como las que ya han sido descritas.<sup>45</sup>

Noriega (1989) señala que las alteraciones en la conducta de los trabajadores, provocadas por las condiciones y medio ambiente laborales, es posible identificarlas también, mediante la apreciación subjetiva, es decir, analizando cómo se sienten ellos mismos, lo cual se consigue mediante entrevistas o cuestionarios. Considera a estas alteraciones del comportamiento, como indicios de psicostornos, caracterizándolos como tales, cuando existan en el trabajador síntomas como los siguientes: angustia, temores, ansiedad, depresión, fatiga, úlcera, gastritis, dolores de cabeza, olvidos frecuentes, disgusto o alejamiento de la pareja, los hijos, padres o amigos, irritabilidad, trastornos del sueño, aislamiento, adicciones, desinterés, alucinaciones.<sup>47</sup>

Afirma Brunet, que el desarrollo en los individuos de actitudes de indiferencia hacia el trabajo, provoca la aparición de accidentes, los cuales son más numerosos en aquellas organizaciones que presentan tasas bajas de movilidad y pocas oportunidades de cambio o de promoción de los individuos.<sup>48</sup>

Por otra parte, se ha visto que la percepción de un clima organizacional malsano, cerrado o autócrata, está igualmente ligado al problema del ausentismo de los trabajadores; Belanguer (1977) considera al ausentismo como una forma de retraso temporal y momentáneo de una organización, de

45 F. Arias Galloia. *Op. Cit.* p. 91.

47 L. Brunet. *Op. Cit.* p. 76.

48 *Ibid.* p. 77.



dimisión parcial y temporal que se presenta como consecuencia de las presiones, molestias o insatisfacciones sufridas por el empleado, por lo cual, éste tiende a retirarse por horas o días con el objeto de reducir su tensión.<sup>49</sup>

De ahí que se afirme, señala Brunet, que cuando existe en una organización una tasa elevada de ausentismo, ésta refleja un malestar organizacional de gravedad.

Spector (1978) atribuye la presencia de actos delictivos en la organización, a la frustración que viven los empleados en su trabajo, definiendo a la frustración como "el sentimiento vivido por el individuo cuando aparecen obstáculos que interfieren en la búsqueda de sus objetivos personales u organizacionales".<sup>50</sup>

Señala Spector, que el nivel de la frustración vivido por un empleado en su trabajo, está determinado por la presencia de tres factores predominantes, que a continuación se señalan:

- \* La importancia de un objetivo por alcanzar que se encuentra bloqueado por algún obstáculo.
- \* El tipo de obstáculo y su permanencia relativa.
- \* La frecuencia de las interferencias y el número de obstáculos encontrados por unidad de tiempo.

Menciona dos tipos de objetivos que comúnmente son susceptibles de ser bloqueados en una organización: el primero de ellos se relaciona con el rendimiento en el trabajo, puesto que éste constituye un objetivo personal en sí, cualquier interferencia que se presente a este nivel, conduce a la frustración; el segundo, se refiere a aquellos objetivos que no se

49 L. Brunet. Op. Cit., p. 67.

50 Ibid. p. 68.

relacionan necesariamente con el rendimiento, como pueden serlo el dinero, el estatus, el prestigio y las relaciones interpersonales en el trabajo, considerados también como generadores de frustración, de tal manera que puede darse el caso, que tanto el rendimiento como los objetivos personales se encuentren bloqueados y obstaculizados en su realización, debido a la presencia de distintos factores de trabajo, constituyendo el clima organizacional, de esta manera, un obstáculo significativo.<sup>51</sup>

Arias Galicia (1989) considera a la agresión como la primera forma de reacción a la frustración en los trabajadores; en este caso, afirma "la energía del individuo se dirige hacia el objeto frustrante, hacia la barrera que se interpone entre el organismo y su objetivo, para quitarlo o destruirlo".<sup>52</sup> Señala que en este caso, la agresión es directa, pero puede suceder en algunas ocasiones, que el individuo considere que agredir al objeto frustrante de manera directa resulta peligroso e inconveniente, entonces la agresión se dirige hacia otro lado, agrediendo a los compañeros de trabajo, a los utensilios y herramientas, a los materiales, inclusive a personas de su propia familia; en otras ocasiones, puede ocurrir que la agresión se realice en forma indirecta, se difiera, por ejemplo propagando rumores acerca del jefe, dejando de cumplir sus órdenes con cualquier pretexto, no entregando los trabajos a tiempo, etc., cuando las personas frustradas en una organización constituyen un número bastante grande, se puede dar el caso de que se reúnan para agredir colectivamente a la organización a través de huelgas o mediante el "tortuguismo".

Otra forma de respuesta a la frustración señalada por Arias Galicia, es la evasión; en este caso la persona se retira del objeto frustrante. Menciona dos tipos de evasión manifestados por los sujetos: evasión parcial y evasión total. En el caso de evasión parcial, señala que se dan dos posibilidades: evasión parcial física o evasión parcial psíquica.

---

51 P. Arias. *Op. Cit.*, p. 91.

52 *Ibid.*, p.p. 92-93.

El ausentismo y los retardos constituirán la evasión parcial física, ya que al resultarle al trabajador su empleo demasiado frustrante, falta injustificadamente o se finge enfermo, pide permisos o se accidenta de manera leve en el trabajo, para que se le incapacite por un breve período o trata de llegar tarde con el objeto de permanecer el menor tiempo posible frente al objeto de su frustración. Indica Arias Galicia que la evasión psíquica presenta otras características, la cual se manifiesta mediante la ensoñación, la diversión, en estos casos el trabajador se dedica a soñar despierto, desatiende su trabajo y de esa manera, evade la realidad que resulta frustrante para él, juega con sus compañeros de trabajo, pone un libro abierto en su cajón de escritorio y lo abre para leer en lugar de trabajar, etc.<sup>53</sup>

En otros casos, señala González, et. al. (1980) un uso excesivo de los sanitarios, como el lugar "autorizado", donde el individuo se protege de la vigilancia de los superiores, la lectura intensa de novelas de amor o de superhéroes a manera de fantasía de recuperación de la identidad, el consumismo de símbolos de estatus, constituyen otras formas de evasión que le permiten al sujeto el evitar enfrentarse al objeto de su frustración.<sup>54</sup>

En el caso de la evasión total, señala Arias Galicia, el individuo decide dejar el empleo o buscar otro, lo que origina la rotación de personal; la gravedad de la rotación, se expresa por lo común, a través de determinado tipo de porcentaje, cuando este porcentaje es elevado, implica costos para la organización al tener que atraer a otras personas, seleccionarlas y entrenarlas; por otro lado, las personas que se retiran de la organización sintiéndose frustradas, se constituyen en propagandistas negativos de la empresa, asumiendo este comportamiento la forma de agresión diferida.<sup>55</sup>

---

53 Norma González E. et. al. "Sistemas Autoritarios de Administración en Instituciones Burocráticas". Revista de la Educación Superior, Trimestral, Vol. IX, No. 35, julio-septiembre 1980, p.p. 87-88.

54 F. Arias G. Op. Cit. p. 93.

55 Ibid. p. 93.

Señala también este autor, la existencia de otras formas de reacción a la frustración como: la regresión, el aislamiento, la racionalización, la resignación, la sublimación y otras como la introyección, la proyección, la identificación, etc., que pueden presentarse en los trabajadores asociadas a las situaciones frustrantes del medio laboral, aunque se dan en menor escala.

En la regresión el individuo regresa hacia atrás, a etapas que ya fueron superadas, de la misma manera que sucede en los niños que siendo hijos únicos dejan en un momento dado de serlo por la presencia de un nuevo hermano, regresando a conductas que fueron ya superadas, como chuparse el dedo, hablar como niño pequeño, etc.; en el caso de los empleados, afirma Arias Galicia, la regresión se manifestaría cuando al solicitarle el jefe la ejecución de un trabajo extraordinario, el empleado asumiera conductas infantiles semejantes a las anteriormente descritas.<sup>56</sup>

Otra manifestación de este proceso regresivo lo constituye el pensamiento rígido o "pérdida de la capacidad de juicio", que dificulta al sujeto el plantear soluciones alternativas frente a un problema, la presencia exagerada de golosinas en los escritorios, que funcionan como sustitutos orales de la insatisfacción de las necesidades básicas del individuo, la territorialidad como un apego infantil a símbolos triviales, la corrupción como disminución o pérdida del control de sí mismo (N. González, et. al. 1980: 80-102).

Otra forma de reacción a la frustración mencionada por Arias Galicia, es el aislamiento, el cual sobreviene cuando el trato o interacción con otras personas resulta frustrante para el individuo, entonces éste deja de entablar relaciones amistosas y de trabajo con sus compañeros, superiores o subordinados, aislándose de ellos.<sup>57</sup>

---

56 Ibid., p. 83.

57 Ibid., p. 94.

La racionalización es otra de las formas de reacción a la frustración mencionadas por Arias Galicia, la cual se presenta cuando el individuo prefiere disfrazar la realidad que percibe como frustrante, tratando de justificarse, de dar falsas razones para la explicación de los hechos.<sup>58</sup>

La resignación o conformismo, constituye otra de las formas de reacción a la frustración, que en el caso de los trabajadores se presenta cuando el sujeto delega "voluntariamente" su capacidad crítica a una entidad abstracta de autoridad, produciéndose en el individuo conformista, un deterioro de su autoestima (González, et.al. 1980).

### C. Ambiente laboral desagradable y actitudes.

Las actitudes y comportamiento de los individuos en el trabajo, como ya se ha venido señalando, no está en función solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éstos perciben su ambiente de trabajo, así como de los componentes de su organización.

Estamos de acuerdo con la afirmación de Taylor y Cangemi (1979), quienes consideran que "el comportamiento de los empleados es una consecuencia directa de la forma en que estos son tratados por la organización".<sup>59</sup>

La manera como los individuos perciben el clima de trabajo en el cual se encuentran inmersos, se ve influida por aquellos hechos que representan un significado especial para el individuo, Laurence (1979), considera que en la mayoría de los casos, los síntomas de alienación y de impotencia observados en los individuos, tienen su origen en la nula intervención del sujeto sobre su ambiente de trabajo, ya que al no poder influir sobre su trabajo, los

<sup>58</sup> L. Brunet. Op. Cit. p. 11.

<sup>59</sup> Ibid. p. 65.

individuos no se sienten implicado en él.<sup>60</sup>

Señala Brunet (1987) que la mayoría de las observaciones ha demostrado que se produce un aumento en los delitos organizacionales, en la medida en que el clima de trabajo es percibido por los empleados como malsano, cerrado o rígido y por sentirse prisioneros de un proceso burocrático alienante, desarrollan como consecuencia, actitudes negativas frente al trabajo.<sup>61</sup>

Si por el contrario, el clima de trabajo es participativo, señala Brunet, los grupos de trabajo tienden a integrar los objetivos y normas formales de la organización, sobre todo cuando se da el caso de que los objetivos y normas del grupo coinciden con los de la empresa y viceversa. Welsch y Le Van (1981) señalan que para que el sentimiento de implicación se de en el interior de la organización, se requiere de la existencia de un clima participativo, de tal manera, que cuanto más se identifiquen los empleados con su empresa, más tendrán tendencia a integrar lo que pertenece a la organización; por el contrario, cuando los individuos se alejan de su organización, ya no ven la relación entre su comportamiento y los objetivos de la misma, lo que trae como consecuencia que los individuos se aislen y vivan una frustración y hostilidad, que la mayoría de las veces es sofocada a través del robo y el vandalismo.<sup>62</sup>

De igual manera, señala Brunet, que cuando el individuo se percibe como preso en el interior de un sistema totalitario de una organización fría, rígida y burocratizada, el individuo buscará mecanismos que le permitan ser escuchado. De ahí que para crear y mantener un clima participativo en la organización, se requiera de la existencia de una buena comunicación ascendente, descendente y lateral.

---

60 *Ibid.* p. 66.

61 *Ibid.* p. 72.

62 Oficina Internacional del Trabajo. Introducción a las Condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo. Publicado bajo la dirección de J.M. Clerc, Ginebra, Organización Internacional del Trabajo, 1987, p. 7.

Es importante señalar, que las condiciones de trabajo y del medio ambiente laboral, operan en conjunto sobre los individuos, de ahí que la Organización Internacional del Trabajo, haya puesto el acento en un enfoque global, desde el cual propone se estudien y analicen las diferentes situaciones laborales que afectan a los trabajadores, ya que las condiciones y el medio ambiente de trabajo, constituyen un conjunto de múltiples factores que no se encuentran aislados, sino vinculados entre sí y que se relacionan estrechamente con el resto de la vida del trabajador. La O.I.T. en la Conferencia Internacional del Trabajo (1974), enfatizó en lo siguiente: "la mejora del medio ambiente de trabajo, debería entenderse como un problema global, cuyos diferentes factores, además de influir sobre el bienestar físico y mental del trabajador, están interrelacionados".

De igual manera, en el Programa Internacional para el Mejoramiento de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, la O.I.T. reitera la importancia de este enfoque global, en el cual precisa: "el hecho de que los problemas de condiciones y medio ambiente de trabajo deban abordarse en una óptica global, en el marco integral de la política económica, educativa y social".<sup>63</sup> Este mismo organismo señala que cada esfera del ambiente de trabajo se relaciona con las demás en múltiples formas y señala el caso de la seguridad e higiene del trabajo que implica, no sólo los peligros constituidos por instalaciones en mal estado o del medio ambiente físico, sino que también se encuentran implícitos en ello, las malas condiciones de trabajo, los horarios mal concebidos, los ritmos de trabajo excesivos, las remuneraciones por rendimiento, todos ellos causantes de accidentes, enfermedades o fatiga, así como el tiempo de trabajo y su ordenación, que influyen no sólo en el restante tiempo libre de los trabajadores y su calidad de vida en general, sino también en la remuneración, la salud y la seguridad del trabajador; de igual manera, los aspectos relacionados con el salario, su cuantía, modo de cálculo, su regularidad, guardan una estrecha

---

<sup>63</sup> Ibid. p. 8-9.

relación con las condiciones de trabajo, resultando numerosos los factores que contribuyen a la fatiga, como el esfuerzo físico, la falta de pausas o el reposo insuficiente, las condiciones del ambiente físico (temperatura, ruido, iluminación, etc.), tanto como la organización del ambiente de trabajo.

Es importante entender, señala la O.I.T., que el trabajador percibe su situación de trabajo bajo este enfoque global, percepción que se resume en dos importantes consideraciones:

a) El trabajador percibe sus condiciones y ambiente de trabajo como un todo, como la convergencia y conjunto de una serie de factores distinguibles, de los que hace un balance único; b) estos factores constituyen un complejo sistema en el que existen interacciones, de lo cual se deduce que la evaluación aislada de cada uno, impediría captar con exactitud una situación de trabajo; de ahí que el enfoque global de una situación de trabajo, sea una de las formas de evitar errores de diagnóstico, ya que permite descubrir las causas reales de determinadas situaciones que afectan al trabajador y su productividad; por lo que el efecto global sobre los trabajadores de todos los elementos que conforman las condiciones y el medio ambiente de trabajo, puede ser superior a la suma de esos elementos.

Considera la O.I.T., que en la implementación de medidas tendientes a mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo, es indispensable partir de la comprensión de que las condiciones y medio ambiente de trabajo, conforman un todo, en el que intervienen múltiples factores que se combinan, produciendo efectos complejos y múltiples en la salud física y mental de los trabajadores.

Por otra parte, Noriega (1989) señala que es posible identificar las



alteraciones en la conducta de los trabajadores, provocadas por las condiciones y medio ambiente laborales, también mediante la apreciación subjetiva, es decir, analizando cómo se sienten ellos mismos, lo cual se consigue mediante entrevistas o cuestionarios.

Considera a estas alteraciones del comportamiento, como indicios de psicotrastornos, que adquieren esta categoría cuando existen en el trabajador síntomas como los siguientes: angustia, temores, ansiedad, depresión, fatiga, úlcera, gastritis, dolores de cabeza, olvidos frecuentes, disgusto o alejamiento de la pareja, los hijos, padres o amigos, irritabilidad, trastornos del sueño, aislamiento, adicciones, sensaciones de que no tiene sentido la vida, deseos de morir, alucinaciones.<sup>64</sup>

Afirma Noriega, que estos psicotrastornos se encuentran frecuentemente asociados al proceso, organización y ambiente de trabajo, es decir, a las condiciones de trabajo persistentemente desfavorables que enfrentan los trabajadores; señala que, tales problemas originados por el trabajo, repercuten en las demás áreas de la vida de los trabajadores, trayendo como consecuencia, el mal trato a los hijos, la ruptura con la pareja, la desintegración familiar, el alejamiento de amigos y compañeros de trabajo y la desintegración de la personalidad, de ahí que resulte relevante que el psicólogo del trabajo y demás involucrados en las organizaciones laborales, se avoquen al estudio profundo y minucioso de esta problemática, coordinando sus esfuerzos para hacer del trabajo "la actividad vital del hombre".<sup>65</sup>

---

64 M. Noriega. "En Defensa de la Salud en el Trabajo". Revista del Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana. México, SITUAM, 1989, p.p. 67-70.

65 *Idem*.

## **CAPITULO II**

### **EL CLIMA DE TRABAJO EN LAS ORGANIZACIONES**

## INTRODUCCION

En este Capítulo presentaremos algunas ideas esenciales en relación al concepto de organización formal, ya que en el seno de la misma, se presentan problemas humanos y sobre todo, porque toda empresa constituye una organización.

Resulta indispensable para poder entender el comportamiento de los individuos dentro de la organización, partir primero de una definición del término "organización", para lo cual analizaremos los puntos de vista de varios autores; entre ellos se citará el concepto de organización dado por Schein, las ideas propuestas por Atkinson en relación a lo que se ha denominado "clima organizacional", así como un breve comentario a las proposiciones de Brunet acerca del clima de trabajo en las organizaciones, sus principales componentes y sus efectos en las actitudes y comportamiento de los individuos en el trabajo.

Mencionaremos también el concepto de clima organizacional propuesto por Chiavenato, así como la descripción hecha por Arias Galicia y González E. et. al., de algunas actitudes negativas peculiares y tipos de comportamiento de los individuos, ocasionados por determinadas situaciones laborales percibidas por los trabajadores como desagradables o frustrantes, propias del ambiente organizacional, así como la importancia de un enfoque global para la comprensión de las condiciones y medio ambiente de trabajo, propuesto por la Organización Internacional del Trabajo, que permitirá explicarnos con mayor precisión, sus efectos en los trabajadores.

Identificar plenamente, las variables multidimensionales implícitas en las condiciones y medio ambiente laborales prevaecientes en la organización, hará posible explicarnos en cierta medida, las actitudes

asumidas por los individuos inmersos en ella y conocer específicamente el origen de las actitudes negativas manifestadas por sus miembros, permitirá contribuir de alguna manera, a la corrección de aquellas situaciones que entorpezcan y obstruyan el desarrollo óptimo de la organización y en consecuencia, de los individuos que la integran.

## 1. LA ORGANIZACION FORMAL

### A. Concepto.

Schein (1982) define a la organización como "la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad".<sup>66</sup> En esta definición es importante hacer notar que lo que se coordina son las actividades y no las gentes.

Desde este punto de vista, es suficiente con señalar tan sólo las actividades o roles a desempeñar, para que se logre el objetivo. De esta manera, la organización se distingue fundamentalmente por roles y por un manual que hace posible la coordinación de las actividades, lo cual permite que la organización continúe existiendo, aún cuando sean relevados todos sus miembros.

Señala Schein que la manera como la organización puede cambiar, es cuando el manual de roles y actividades cambia, al ser redefinidos nuevamente éstos por los directivos de la empresa.

Este autor considera que la anterior definición correspondería a lo que los sociólogos denominan una organización formal, distinguiéndola de otros tipos de organización, como sería la organización social y la informal, por ejemplo, un grupo de amigos cuyo objetivo fuese divertirse, aún cuando pueden coordinar sus actividades y tener un objetivo común implícito, no constituyen una organización formal, para que así fuese se requeriría que formularan explícitamente sus objetivos, acordaran determinados patrones de

---

<sup>66</sup> Schein H., Edgar. Psicología de la organización. Traducción de la 3a. edición en inglés. México, Prentice Hall, 1982. p.p. 14-15.

coordinación y estatuyeran cierta jerarquía. Ejemplos de organizaciones sociales serían: la familia, los clubs, las pandillas, etc., cuyas características difieren de las organizaciones formales.

Para Schein, la organización informal implica patrones de coordinación surgidos entre miembros de una organización formal, que desde luego, no se encuentran contenidos dentro del manual de roles y actividades.

Considera Schein, que los miembros de la organización formal raras veces se concretan sólo al desempeño de sus roles respectivos, sino que también entablan conversaciones, almuerzan juntos, se quejan del trabajo y de sus jefes, estableciendo de esa manera un tipo de relaciones que trasciende las formales requeridas, instituyéndose una interacción compleja entre la organización formal y la informal, encontrándose ahí, precisamente, el origen de una buena parte de los más significativos problemas psicológicos que afronta una organización.

Blum y Naylor (1990), señalan como características esenciales de las organizaciones, que éstas cuenten con una "estructura" y con una "finalidad"; mencionan la existencia de diferentes tipos, como las organizaciones sociales, políticas, militares, comerciales, religiosas, etc.

### **B. Un modelo de organización formal.**

Schein (1971) propone un modelo tridimensional para entender lo que realmente es la organización, considera que el análisis del organigrama de funciones resulta una descripción incompleta e inadecuada de lo que la organización es en la realidad.<sup>67</sup>

Este modelo está constituido por las siguientes dimensiones:

1. Por una "dimensión jerárquica", en la que se muestran de la misma manera que en el organigrama, los niveles relativos.
2. Una dimensión "funcional", que señala los diferentes tipos de trabajo que se tienen que realizar, presentándose en un diagrama cónico, como diferentes porciones de una torta.
3. Una dimensión de "inclusión o centralidad", dada en función del grado en que cada persona se acerca o aleja de la columna vertebral de la organización.

Considera Schein, que tanto las funciones a desempeñar como el nivel jerárquico o estatus formal de un individuo en la organización, puede variar, dependiendo del grado de confianza que se le otorgue y en la medida en que se le permita participar en la toma de decisiones importantes, aún cuando su nivel jerárquico sea bajo.

De igual manera señala, citando un estudio realizado por Melville Dalton en 1959, la importancia y el rol que juegan dentro de la organización los grupos informales, los cuales influyen de alguna manera en la buena marcha de la organización.<sup>68</sup>

En relación con lo anteriormente citado, el autor considera que la dimensión de centralidad resulta importante si el punto de enfoque de la organización es el de desarrollo, ya que un grupo informal puede existir en una organización, aún cuando no se reconozca dentro del organigrama, por lo cual, es necesario entender los mecanismos de surgimiento de esos grupos informales, así como cuál es su rol dentro de la organización, ya que un individuo puede moverse a través de todas estas tres dimensiones, considerando su desarrollo profesional y aún tener la posibilidad de moverse

---

68 Ibid. p.p.15-18

en círculos más centrales e influyentes del sistema informal de la organización, incluso cuando se sitúa en un mismo punto de determinado nivel jerárquico o se encuentre estancado en una determinada área funcional. De acuerdo con lo propuesto por Schein, este modelo hará posible una mejor comprensión de los problemas humanos o psicológicos, surgidos en el seno de la organización, ya que muchos de ellos reflejan la complejidad de las interacciones que se dan entre diferentes niveles jerárquicos, grupos funcionales y entre sistemas organizacionales cambiantes formales e informales; de igual manera, señala este autor, es importante considerar que estas mismas interacciones cambian con el tiempo en función del grado en que las personas que componen la organización crecen, se desarrollan y cambian, lo cual permite comprender mejor los problemas humanos surgidos en una organización.

## 2. CLIMA ORGANIZACIONAL

### A. Concepto.

El concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez en psicología organizacional en 1960, por Gellerman. Brunet (1987), señala que el concepto de ambiente organizacional ha sido explicado por dos grandes escuelas de pensamiento: la de la Gestalt, cuyo enfoque se centra en la organización de la percepción del individuo y en la que se señala que los individuos se basan en criterios que ellos mismos perciben e infieren para comprender el mundo que los rodea, obedeciendo su comportamiento a la forma en que ellos ven ese mundo, por consiguiente, la percepción del entorno laboral que un empleado tenga, influirá en su comportamiento laboral.<sup>69</sup>

El otro enfoque teórico desde el cual puede conceptualizarse el ambiente organizacional, es el de la escuela funcionalista, que considera que el

---

<sup>69</sup> Brunet, Luc. El clima de trabajo en las organizaciones. Traducción de la primera edición en francés, México, Trillas, 1987, p.p. 13-14.



comportamiento de un individuo depende en gran medida, del ambiente que lo rodea, y que las diferencias individuales desempeñan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio, diferenciándose esta escuela de la gestaltista, precisamente en el énfasis puesto en las diferencias individuales, de tal manera que, un empleado interactúa con su medio, a la vez que participa en la determinación del clima.

Considera Brunet, que el comportamiento de un individuo en el trabajo, no depende solamente de sus características personales, sino también, de la manera como éste percibe su clima de trabajo y de los componentes de su organización, de ahí que resulte particularmente importante el estudio de los componentes y variaciones del medio interno de la organización.

Para definir el término, "clima organizacional", Brunet parte de la raíz griega de la palabra clima, que significa pendiente o inclinación, señala que "clima" es un concepto menos general y menos vasto que "medio", situándolo al mismo nivel que la ecología, el ambiente, el sistema social o la atmósfera.

Señala también, que el ambiente organizacional constituye la configuración de las características de una organización, influyendo en el comportamiento de un individuo en el trabajo.

Considera este autor que el ambiente organizacional es un componente multidimensional de elementos, de igual manera que el clima atmosférico; afirma que este ambiente organizacional, también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc., elementos que al sumarse constituyen un clima particular que posee sus propias características y que en cierta forma representa la personalidad de una organización e influye, por consiguiente, en el comportamiento del individuo.

Considera este autor, que para poder definir el clima organizacional, es conveniente analizar dos categorías útiles, como son: el concepto de estructura y el de procesos organizacionales.

Distingue dentro del concepto "estructura organizacional", a los siguientes elementos:

1. La extensión del control administrativo.
2. El tamaño de la organización (número de empleados).
3. El número de niveles jerárquicos.
4. La relación entre el tamaño de un departamento y el número de departamentos que abarca la organización.
5. La configuración jerárquica de puestos (organigrama).
6. El grado de centralización de la toma de decisiones.
7. La especialización de funciones y tareas.
8. El aspecto normativo.
9. La formalización de procedimientos organizacionales.
10. El grado de interdependencia de los diferentes subsistemas.

Considera como elementos de la categoría "proceso organizacional" a los siguientes: 70

1. El liderazgo.
2. Los estilos y niveles de comunicación.
3. El ejercicio del control.
4. El modo de resolución de los conflictos.
5. El tipo de coordinación entre los empleados y entre los distintos niveles jerárquicos.
6. Los incentivos utilizados para motivar a los empleados.
7. El estatus y las relaciones de poder entre los diferentes individuos y las diferentes unidades.

---

70 Ibid. p.p. 13-16.

8. Los mecanismos para socializar a los empleados.
9. El grado de autonomía profesional permitido a los empleados en el desempeño de su tarea.

Chiavenato (1988), define al clima organizacional como "el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, que está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes".<sup>71</sup> Examina las premisas en que se sustenta este modelo y son las que a continuación se señalan:

1. Todos los individuos tienen ciertos motivos o necesidades básicas que representan comportamientos potenciales y solamente influyen en el comportamiento cuando son provocados;
2. La provocación o no de esos motivos depende de la situación o del ambiente percibido por el individuo;
3. Las propiedades particulares del ambiente sirven para estimular o provocar ciertos motivos, es decir, que un motivo específico no influirá en el comportamiento hasta que sea provocado por una influencia ambiental apropiada;
4. Cambios en el ambiente percibido traerán cambios en el patrón de motivación provocada;
5. Cada especie de motivación es dirigida hacia la satisfacción de una diferente especie de necesidad. El patrón de motivación provocado determina el comportamiento y un cambio en ese patrón resultará en un cambio de comportamiento. En este modelo existen dos determinantes situacionales o ambientales significativas: la expectativa y el valor del incentivo; la expectativa se refiere a la probabilidad subjetiva o posibilidad de satisfacción de la necesidad o a su frustración; el valor del incentivo alude a la cantidad de satisfacción o de frustración de la persona, vinculada al resultado de la secuencia del comportamiento.

Chiavenato propone en relación con lo anterior, una definición del clima

---

<sup>71</sup> Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Traducción de la primera edición en portugués, México, Mc. Graw Hill, 1988, p.p. 74-75.

de trabajo como: "la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que: a) es percibida o experimentada por los miembros de la organización y b) influye en su comportamiento".

Señala este autor, que el clima organizacional hace referencia, de manera específica, a las propiedades del ambiente organizacional, englobando todos aquellos aspectos capaces de provocar diferentes especies de motivación en los individuos.

Atkinson (1964), define al clima organizacional como "el sumario del patrón total de expectativas y valores de incentivos existentes en determinado conjunto".

Brunet, citando a Taguiri (1968), menciona como características del concepto de clima organizacional a las siguientes:

- "El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo tanto, puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte, por las características, las conductas, las expectativas de otras personas, así como por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es fenomenológicamente exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
- El clima es fenomenológicamente distinta a la tarea, de tal forma

que, se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor (La percepción no es siempre consciente).
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento".<sup>72</sup>

Concluiremos de acuerdo con Brunet (1983), que el clima conforma la personalidad de una organización, contribuyendo a la imagen que ésta proyecta a sus empleados, incluso hacia el exterior; de ahí que el administrador, tanto como el psicólogo del trabajo, deberán ser capaces de analizar e interpretar correctamente esta personalidad, con el fin de poder planear exitosamente sus intervenciones.

#### **B. Modos de investigación del clima organizacional.**

James y Jones (1974) citados por Brunet, identifican tres diferentes modos de investigación del clima organizacional: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales.

Los autores antes mencionados, consideran que la medida múltiple de los atributos organizacionales, constituye un conjunto de varias características: a) las que describen una organización distinguiéndola de otras (productos fabricados o servicios ofrecidos, orientación económica, organigrama, etc.); b) aquellas características que son relativamente estables en el tiempo; y c) las que influyen en el comportamiento de los

---

<sup>72</sup> Brunet, Luc. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México, Trillas, 1987. p. 13.

individuos dentro de la organización; convirtiéndose el clima, de esta manera, en sinónimo de ambiente organizacional.

No obstante, esta definición resulta cuestionable por lo siguiente: las variables a estudiar son demasiado numerosas para englobarlas a todas, ya que generalmente el estudio se limita al análisis de la relación existente entre el tamaño de una empresa y el rendimiento de sus empleados, a través del análisis de la tasa de rotación, el ausentismo y el número de accidentes; este enfoque al pretender ser muy objetivo, estudiando comportamientos objetivos como el ausentismo y la productividad, no toma en cuenta una importante causa del comportamiento, que es la relacionada con la interpretación que el individuo hace de su situación en el trabajo.”

Por otro lado, consideran estos autores, que la medida perceptiva de los atributos individuales, expresa una definición deductiva del clima organizacional, producto de la discusión que relaciona la percepción del clima con los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, incluyendo su grado de satisfacción; desde este punto de vista, se define al clima como un elemento específicamente individual, relacionado con las necesidades y valores de los individuos más que con las características de la organización, por lo que el clima organizacional será percibido por el individuo en función de las necesidades que la empresa puede satisfacerle, a lo cual se le objeta: que considera como inestable en el tiempo al clima organizacional, que el cambio del clima pueda estar sujeto a los cambios de humor de los individuos, así como la falta de uniformidad, abordándose raras veces el estudio del clima organizacional bajo este único enfoque.

En lo que respecta a la “medida perceptiva de los atributos organizacionales”, los autores que hemos venido comentando señalan que, de acuerdo a este punto de vista, el clima estaría considerado como una medida

perceptiva de los atributos organizacionales, cuyas características serían las siguientes: a) estas características son percibidas a propósito de una organización y de sus unidades (departamentos) y que, b) pueden deducirse de acuerdo a la forma en que la organización o sus unidades (departamentos) actúan (consciente o inconscientemente) con sus miembros y con la sociedad.<sup>74</sup>

Esta última definición, señala Brunet, continúa siendo la más utilizada entre los investigadores, ya que permite medir con más facilidad el clima, así como por su acatamiento a la teoría de Lewin, cuyos supuestos consideran que en la determinación del comportamiento del individuo, influyen de manera conjunta el medio y la personalidad del individuo. En esta definición, el aspecto perceptivo es considerado por Brunet, como de extrema importancia, dado que la percepción del clima organizacional estaría en función de las características del que percibe, de las características de la organización, así como de la interacción entre estos dos elementos.

Por otra parte, este mismo autor menciona seis dimensiones de las cuales depende el clima organizacional, que fueron establecidas por Litwin y Stringer (1968) y que a continuación se señalan:

1. "Estructura de la organización: se refiere al sentimiento de los trabajadores sobre las restricciones en su situación de trabajo, como reglas excesivas, reglamentos, procedimientos, etc.
2. Responsabilidad: se relaciona con el sentimiento de ser su propio jefe y de no haber dependencia ni doble confrontación de sus decisiones.
3. Riesgos: alude al sentido de arriesgar y de enfrentar desafíos en el cargo y en la situación de trabajo.
4. Recompensas: se refiere al sentimiento de ser recompensado por un

---

74 Op.Cit. p. 19-20.

trabajo bien hecho; es la sustitución de la crítica y de los castigos por la recompensa.

5. Calor y apoyo: consiste en el sentimiento de buena camaradería general y de la ayuda mutua que prevalece en la organización.
6. Conflicto: se relaciona con el sentimiento de que la administración no toma diferentes opiniones y conflictos, la colocación de las diferencias en el aquí y en el ahora.<sup>75</sup>

Litwin y Stringer (1968) concluyeron que las variaciones en el estilo de liderazgo empleado en la organización, pueden crear climas organizacionales distintos, comprobándose que los climas organizacionales creados en un lapso corto de tiempo, pueden permanecer estables en sus características, provocando una vez que han sido creados, efectos dramáticos y significativos sobre la motivación, la satisfacción y el desempeño del cargo.<sup>76</sup>

### C. Características del ambiente laboral desagradable.

Brunet (1987), señala que las características de los componentes de la organización, así como la manera como el individuo percibe su clima de trabajo, son dos determinantes significativos del comportamiento laboral, de ahí que resulte relevante estudiar los componentes y variaciones del medio interno de la organización, tanto como la forma en que estos son percibidos por sus miembros. Señala asimismo, que para estudiar el clima de trabajo en las organizaciones, es necesario partir de la idea de que el clima es un concepto molecular y sintético, que está constituido por la fusión de los aspectos objetivos físicos, estadísticos y perceptivos (características individuales de los miembros de la organización).

Afirma que, siendo el clima de trabajo de naturaleza multidimensional,

---

<sup>75</sup> Ibid. p. 76.

<sup>76</sup> Op.Cit. p.74.



compuesto de numerosas variables de interacción, se dificulta analizar de manera aislada, las causas y los efectos, debido a que en ocasiones los efectos se suman a las causas, como es el caso de la empresa que como remedio a la baja productividad de sus empleados, intenta reforzar su supervisión sin darse cuenta de que indirectamente con ello, está contribuyendo a un deterioro mayor de la percepción del clima.

Señala Brunet, que el aspecto estructural de una organización constituye su medio formal, la estructura define las propiedades físicas de una organización, las cuales existen, independientemente, de los componentes humanos del sistema, como son el tamaño de la organización, tipo de productos, procedimientos de fabricación, tecnología, estructura jerárquica, número de niveles jerárquicos.<sup>77</sup>

Indica, que lo que va a diferenciar al concepto de estructura del de clima organizacional, es que éste último, alude a las actitudes subyacentes, a los valores, normas y sentimientos que los empleados tienen ante su organización; el aspecto estructural constituye un fenómeno objetivo que influye en el clima, que es un fenómeno subjetivo percibido por los integrantes de una empresa.

Asimismo, afirma que resulta difícil estudiar las propiedades objetivas de una organización, porque las variables que intervienen son numerosas y específicas para poder interpretarse en forma inmediata. Tomando en cuenta esta complejidad, Brunet menciona algunas características físicas y objetivas presentes en las organizaciones y sus efectos en el clima de trabajo:

- \* Tamaño y dimensión de la organización: el tamaño de la organización tiene un efecto negativo en las relaciones interpersonales, que se

---

<sup>77</sup> *Ibid.* p. 70.

dan al interior de la misma, de ahí que Brunet proponga que "cuanto más grande es el tamaño de una organización, mayor será el control emocional, más formales y convencionales los papeles y más estructuradas las tareas a través de leyes o definiciones que la rigen" (Brunet, 1987: 19).

Afirma, que en las grandes organizaciones los empleados se sienten impersonales y perciben el clima de su organización como frío. Señala, que las organizaciones muy grandes tienden a ser más burocráticas, a creerse más poderosas y por ello, a subestimar la gravedad de los problemas que tienen que enfrentar, volviéndose escleróticas y estereotipadas en su forma de dar solución a los problemas.

Señala que en el tipo de empresas en las que hay una gran centralización y una fuerte jerarquización, existe la tendencia a producirse climas cerrados, autoritarios, rígidos, forzados y fríos, molestos para la creatividad de sus empleados, ya que "cuanto más numerosos sean los mecanismos de control, menos estarán los empleados dispuestos a proponer innovaciones por temor a ser castigados en una forma u otra".<sup>78</sup>

- \* Los reglamentos y políticas: con respecto a este punto, Brunet indica que "si las políticas y los reglamentos restringen demasiado la emisión de los comportamientos del empleado, entonces éste se sentirá cautivo, preso, dentro de una organización". Afirma que la existencia de una política restrictiva sobre el comportamiento de los empleados, crea una atmósfera autocrática, provocando en los empleados un sentimiento de opresión que a mediano o largo plazo, produce una baja importante en el rendimiento de los empleados, originada por la falta de motivación, las quejas, posiblemente por una huelga, por una alta tasa de rotación, ausentismo y hasta por actos de vandalismo; de ahí que por ello Brunet considera que "un

---

<sup>78</sup> *Ibid.* p.56.

clima de coacción desata en los empleados comportamientos que se transforman en derivados de la presión sentida".<sup>79</sup>

- \* Evaluación del rendimiento: en relación a este aspecto, indica este mismo autor que venimos comentando, que la evaluación del rendimiento será vista por los empleados como forma de control coercitivo de acuerdo a como ellos perciban su clima de trabajo, como abierto o cerrado, autoritario o participativo. Afirma que si el clima es autoritario, los empleados no se sentirán involucrados en un programa de evaluación del rendimiento y lo verán como una forma de restricción, buscando cómo defenderse o tratando de resistir, empleando todos los medios a su alcance, antes que tratar de desarrollarse y avanzar en la organización.
- \* Poder y liderazgo: refiriéndose a este aspecto, Litwin y Stringer (1968), señalan que las variaciones en el estilo de liderazgo empleados por la organización pueden crear climas organizacionales distintos.<sup>80</sup>

Con relación a este punto, Brunet afirma, que lo que caracteriza a un clima autoritario dentro de la organización, es el uso de castigos y de recompensas por parte de los directivos como medios para controlar a los empleados, distingue una serie de rasgos en los directores o jefes de empresas denominados por él "maquiavélicos": estos son manipuladores, no se preocupan moralmente de los individuos con los que trabajan, consideran a los otros como objetos, les interesa más cumplir su trabajo rápidamente que planificar a largo plazo, prefieren influir sobre los otros más que recibir influencia de éstos, son agresivos, explotadores y su propósito, ante todo, es alcanzar sus objetivos personales y organizacionales, tienden a tomar el poder frente a situaciones en las que gozan de libertad, de posibilidad, de improvisación o de una gama extensa de comportamientos posibles, Brunet (1987).

<sup>79</sup> Ibid. p. 58.

<sup>80</sup> Litwin, G. y Stringer, R. Motivation and organizational climate. Harvard Business School, Boston, 1968 (citado por Brunet, p. 79).

Afirma también respecto a este mismo punto, que los directores o jefes de empresa que son percibidos por los empleados como maquiavélicos, originan que los empleados adquieran una percepción negativa del clima de su organización, así como les crea la impresión de vivir dentro de un sistema cerrado y frío. Indica que son los climas de tipo autocrático los que originan el surgimiento de líderes fuertemente orientados hacia la estructuración y la tarea a realizar, por lo contrario, un clima de tipo participativo origina líderes preocupados por las relaciones interpersonales con sus empleados. Concluye que una gran mayoría de investigadores han pretendido delimitar el clima humano, a través del simple análisis del estilo de liderazgo de los dirigentes.

Finalmente señalaremos de acuerdo con Brunet, que analizar los factores que influyen positiva o negativamente sobre las dimensiones del clima, así como las percepciones de los empleados en lo que respecta a su medio laboral, constituyen aspectos relevantes que deberá tomar en cuenta el administrador o consultor que pretenda intervenir en la modificación del clima de una organización, ya que ello permite identificar aquellas dimensiones donde es posible intervenir, así como la posibilidad de contar con la colaboración de los empleados afectados por el cambio que se pretenda implementar, tanto como de todo el equipo directivo de la empresa.

La O.I.T. (1987) ha hecho estudios acerca de las condiciones y medio ambiente de trabajo provalientes, señalando que frecuentemente, las condiciones en que se ejecuta el trabajo no están adaptadas a las capacidades físicas y mentales del ser humano.

Menciona por ejemplo, el caso de la seguridad e higiene del trabajo, afirmando que se ha comprobado que junto a los peligros constituidos por instalaciones en mal estado o por el medio ambiente físico, malas condiciones de trabajo, horarios demasiado largos o mal concebidos, ritmos

de trabajo excesivos y la remuneración por rendimiento, son causas entre otras de accidentes, enfermedades o fatiga en los trabajadores.

Señala como condiciones de trabajo insanas que afectan la salud y la seguridad de los trabajadores a diversos aspectos como: el tiempo de trabajo y su ordenación, los salarios como su cuantía, su modo de cálculo y su regularidad, el trabajo a destajo y otras formas de remuneración que inducen a los trabajadores a no advertir el peligro o a exponerse al mismo, la falta de pausas o de reposo insuficiente, así como las condiciones físicas del ambiente de trabajo (temperatura, ruido, iluminación, etc.) que pueden contribuir a la fatiga. Este organismo menciona también como malas condiciones de trabajo capaces de afectar al trabajador provocándole fatiga y envejecimiento prematuro a las siguientes: duración excesiva de la jornada laboral, falta de reposo reparador, tareas repetitivas, trabajo penoso y agotador por el esfuerzo físico que exige, por el ambiente de hostilidad en el que se ejecuta o por las posturas que impone, agresiones debidas al ritmo de trabajo o a la atención constante que exige. Afirma que las deficiencias en las condiciones de trabajo, además de provocar accidentes y enfermedades profesionales, genera tensión, fatiga e insatisfacción que repercuten en la salud, ausentismo, la inestabilidad en el empleo y la baja productividad, de ahí la necesidad, señala la O.I.T., de promover un trabajo más humano que no menoscabe bienes esenciales para el hombre como su salud, su integridad física, su competencia y calificación profesional o su dignidad.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Oficina Internacional del Trabajo. Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Publicado bajo la Dirección de J.M.C. Clero, Ginebra, Organización Internacional del Trabajo, 1987. p.p. 2-11.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

## **1. Problema.**

¿Cuáles son las situaciones del ambiente laboral que los trabajadores identifican como desagradables y frustrantes y cómo responden ellos ante esas situaciones?

## **2. Hipótesis.**

Cuando el clima de trabajo es percibido por los trabajadores como malsano, desagradable o frustrante, éstos desarrollan actitudes negativas frente al trabajo.

## **3. Definición conceptual de las variables a investigar.**

Actitudes negativas: conjunto de tendencias psicológicas o predisposición de los individuos a formar opiniones desfavorables ante situaciones desagradables de su entorno de trabajo, cuyos orígenes se localizan en las situaciones frustrantes del medio laboral, capaces de provocar en los individuos reacciones de agresividad, que se expresan mediante determinado tipo de actitudes y formas de comportamiento (Arias Galicia, 1989).

Ambiente organizacional: conjunto de múltiples factores vinculados entre sí que se relacionan estrechamente con la vida del trabajador y que influyen sobre su bienestar físico y mental (O.I.T., 1987).

## **4. Definición operacional de las variables.**

Actitudes negativas, son aquellas que se refieren a la forma en que los sujetos reaccionan ante las situaciones desagradables de su medio laboral y que abarcan tipos de reacciones como las siguientes:

- \* Reacciones de evasión: en las que el sujeto trata de evitar o escapar a las situaciones aversivas del medio laboral, sus reacciones asumen la forma de evasión parcial física como, el ausentismo y los retardos; evasión parcial psíquica, como la ensoñación, la diversión; evasión total, como el abandono del empleo o el cambio frecuente de área de trabajo, que se expresa en la tasa de rotación de la empresa.
- \* Reacciones de agresividad: en las que el sujeto lesiona, destruye, daña o molesta a las personas, situaciones u objetos que le resultan aversivos o frustrantes; sus reacciones asumen la forma de agresión indirecta o diferida en las que la agresión está dirigida hacia un objeto diferente al causante directo de la frustración, ya sea hacia sus compañeros o a las herramientas de trabajo; agresiones de tipo colectivo como las huelgas y el tortuguismo.

En igual forma, se consideran como actitudes negativas, a la regresión, en la que el sujeto asume actitudes y comportamientos infantiles; el aislamiento, en el que el sujeto deja intencionalmente de interactuar con los demás; la racionalización en la que el sujeto disfraza la realidad buscando justificaciones o falsas razones para explicar los hechos y la resignación o conformismo en la que el sujeto pierde su capacidad de crítica, delegándola voluntariamente en una entidad abstracta de autoridad.

Ambiente laboral desagradable: Estará descrito por las percepciones que los sujetos tienen acerca de las situaciones desagradables, aversivas o frustrantes, generadas por los procesos, circunstancias y condiciones de su medio ambiente de trabajo y que se refieren a situaciones como: los sistemas autoritarios de administración, la existencia de una fuerte centralización y jerarquización al interior de la organización, reglamentos y políticas rígidas, sistemas represivos de control, estilos de liderazgo autocrático, líderes manipuladores o personalistas, la carencia de prestaciones e



incentivos, las políticas de promoción injustas, la falta de material y equipo adecuado para realizar el trabajo, etc., así como las situaciones relacionadas con las condiciones físicas del medio laboral como la seguridad e higiene del trabajo: instalaciones en mal estado, temperatura, ruido, iluminación, ventilación, horarios de trabajo mal concebidos, ritmos de trabajo excesivos, falta de pausas o reposo insuficiente, tareas repetitivas, trabajo penoso y agotador, los salarios percibidos, etc..

### 5. Tipo de estudio.

Se llevó a cabo un estudio de carácter preliminar y exploratorio con el objeto de identificar las actitudes y comportamientos negativos de los trabajadores hacia el trabajo, mediante la descripción dada por ellos acerca de cómo respondían ante las situaciones desagradables de su medio laboral, así como en relación a las situaciones de su ambiente laboral que ellos percibían como sumamente desagradables, buscando encontrar los indicadores respectivos que pudieran ser utilizados en estudios posteriores para la construcción de instrumentos que permitan mediciones precisas respecto a estas variables y sus efectos en las actitudes y comportamientos laborales de los trabajadores.

#### Sujetos.

Participaron 100 sujetos de ambos sexos, de diferentes edades y ocupaciones, habitantes de la ciudad de México y empleados de diferentes empresas. Los sujetos fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional.

#### Instrumento.

Se elaboró una guía de entrevista semiestructurada compuesta por preguntas abiertas, acerca de las variables a estudiar.

Las preguntas formuladas a los sujetos fueron:

1. ¿Me puede indicar cuáles son las situaciones de su ambiente de trabajo que son sumamente desagradables para usted?
2. ¿Puede señalarme cómo responde ante cada una de estas situaciones, empezando por la primera?
3. ¿Qué provoca en usted la presencia de estas situaciones desagradables? ¿Le afectan su salud, de qué manera?

En el anexo núm.1 se presenta el formato de la entrevista utilizado.

#### **Procedimiento.**

Los 100 sujetos que conformaron la muestra fueron entrevistados en sus centros de trabajo, durante sus actividades laborales, garantizándoles el anonimato.

Al inicio de la entrevista, se señalaba a los individuos que el objetivo de la misma, era conocer cuáles eran las situaciones de su ambiente de trabajo que ellos identificaban como muy desagradables, así como cuáles eran sus respuestas ante estas situaciones y cómo les afectaban éstas en la ejecución de su trabajo y en su salud. La duración de cada entrevista se ajustó a las características personales de cada sujeto.

#### **Resultados.**

Los resultados alcanzados se sometieron a un análisis de frecuencias de las respuestas dadas por los sujetos, como se describe más adelante en la sección correspondiente.

De las respuestas ofrecidas por los sujetos participantes, en este estudio, fue posible obtener un número considerable de indicadores acerca de los diferentes tipos de reacciones de los individuos ante las situaciones desagradables de su ambiente laboral, así como en relación a las situaciones

del ambiente laboral percibidas por los sujetos como muy desagradables, expresadas en las opiniones que más coincidían entre los sujetos.

La información obtenida en cada entrevista, se concentró para ser analizada e interpretada de acuerdo con el objetivo de esta investigación.

El proceso seguido implicó:

- I. Análisis de las características sociodemográficas de la muestra de sujetos participantes.
- II. Cierre de preguntas, establecimiento de categorías y confiabilidad de los códigos establecidos.
- III. Análisis de frecuencias de respuesta por categoría para cada pregunta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos por cada uno de los pasos antes señalados.

#### **I. Descripción de las características de la muestra.**

Durante la entrevista, a cada sujeto se le preguntaron datos relacionados con su posición laboral, nivel de escolaridad, área de trabajo, tipo de empresa en la que labora, antigüedad en el puesto, sexo, edad. Los resultados obtenidos fueron:

##### **Sexo:**

El 57% fue de sexo masculino y el 43% de sexo femenino, como se puede observar, la muestra fue más o menos equivalente (véase gráfica 1, anexo 2).

##### **Edad:**

El 40% de los integrantes de la muestra tienen de 18 a 29 años de edad, el 29% se ubicó en el rango de 30 a 39 años. Solamente un 5% tiene más de 50

años. Estos datos reflejan que la mayoría de los sujetos participantes son jóvenes (18-40 años) (véase gráfica 2, anexo 2).

#### **Nivel de escolaridad:**

El 31% de los sujetos de la muestra tiene un nivel de escolaridad correspondiente a licenciatura, el 29% posee estudios de secundaria y bachillerato, el 9% estudios de primaria y sólo un 2% otros estudios, además de la licenciatura. Como se observa, la mayoría de los sujetos de la muestra, tiene estudios de licenciatura, bachillerato y secundaria, sólo una minoría cuenta con estudios de primaria (véase gráfica 3, anexo 2).

#### **Posición laboral:**

El 88% de los sujetos son empleados sin cargo directivo, sólo un 9% son jefes de departamento y un 3% son supervisores. La mayoría de los sujetos son empleados que no ocupan cargos directivos (véase gráfica 4, anexo 2).

#### **Antigüedad en el puesto:**

La antigüedad de 2 a 5 años fue la que concentró al 53% de los sujetos, el 19% tiene de 6 a 10 años y de igual forma otro 19% 16 a 20 años (gráfica 5, anexo 2).

#### **Tipo de empresa y área de trabajo:**

El 60% de los sujetos de la muestra laboran en empresas privadas y el 40% en empresas públicas. El 54% de los sujetos se ubica en empresas del sector servicios, el 33% en empresas comerciales y sólo el 13% en el sector industrial.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que la muestra estuvo integrada por 100 sujetos, cuyas características son las siguientes: 57 hombres (57%) y 43 mujeres (43%), con edades que fluctuaron entre los 18 y los 50 años y donde el 50% tuvo edades inferiores a este valor, siendo la

media de 33.8 años; con niveles de escolaridad predominantemente de Licenciatura (31%), Bachillerato (29%) y Secundaria (29%), con una minoría de (9%) con Primaria y sólo (2%) con otros estudios además de la Licenciatura; 88 (88%) empleados sin cargo directivo, 9 (9%) jefes de departamento y 3 (3%) supervisores, con antigüedades que fluctuaron entre 2 y 27 años y un promedio de antigüedad en el puesto de 8 años; con áreas de trabajo en el sector Servicios (54%), en el sector Comercio (33%) y en empresas del Industrial (13%), mayoritariamente en empresas privadas (60%) y en menor número, en empresas públicas (40%).

## II. Cierre de preguntas, establecimiento de categorías y confiabilidad de los códigos establecidos.

Cada guía de entrevista fue analizada tomando en cuenta la información reportada por el sujeto encuestado.

El procedimiento seguido para el cierre de preguntas abiertas de la entrevista y el establecimiento de categorías, se realizó de acuerdo a los siguientes pasos:

1. De la muestra total se seleccionaron mediante muestreo aleatorio, 35 entrevistas (35%).
2. Enseguida, se escribieron las respuestas a las preguntas tal y como fueron expuestas por cada entrevistado.
3. Después se registró la frecuencia de cada respuesta, seleccionándose aquellas respuestas que presentaron un mayor número de casos.
4. Se clasificaron y agruparon las respuestas en categorías de acuerdo al criterio de clasificación establecido en función de la hipótesis a explorar y de los objetivos de la investigación, procurando que las categorías fuesen mutuamente excluyentes.
5. Se buscaron los términos o categorías que abarcaran a todas aquellas respuestas expresadas con diferentes palabras, pero que se referían

a un mismo asunto.

6. Las categorías se adecuaron en los casos en que las respuestas no respondían directamente a la cuestión planteada.

En la tabla núm.1 del anexo 3, se presentan las categorías con su frecuencia, obtenidas después de cerrar los reactivos.

#### **Operatividad de las categorías.**

Después del cierre de preguntas, se procedió a probar el funcionamiento de las categorías establecidas, con el fin de observar si eran las adecuadas o requerían ajustarse, lo cual se realizó de la siguiente manera:

Se tomó una submuestra de las guías de entrevista que no se manejaron en el cierre de preguntas, constituida por 35 entrevistas, para probar la operatividad de las categorías, lo cual permitió incluir otras respuestas y la reagrupación y precisión de las categorías, cuyos resultados se presentan en la tabla 2, anexo 3.

#### **Confiabilidad de los códigos:**

La confiabilidad de los códigos establecidos se obtuvo mediante el siguiente procedimiento:

1. Se extrajo una submuestra aleatoria de un número significativo de entrevistas, compuesta por el 25% de la muestra total.
2. El 25% de las entrevistas elegidas al azar, fueron fotocopiadas, obteniéndose un juego más de la misma cantidad de entrevistas.
3. Un codificador valoró las respuestas de las entrevistas seleccionadas, ubicándolas en las distintas categorías establecidas y escribiendo el código correspondiente en una casilla a la derecha de cada pregunta.
4. Un segundo codificador de manera independiente al anterior, codificó

nuevamente las mismas entrevistas, utilizando las fotocopias de las mismas.

5. Se analizaron las dos codificaciones, obteniéndose para cada pregunta los resultados que aparecen en el anexo 4.

Después del procedimiento antes descrito, se realizó un análisis para cada pregunta, cuyos resultados fueron:

La confiabilidad de los códigos de respuestas establecidos para la primera pregunta de la guía de entrevista, fue del 92% de coincidencia en ambos codificadores, habiendo desacuerdo entre ellos sólo en 2 de los 25 casos analizados.

Para la segunda pregunta de la entrevista, la coincidencia de los codificadores en la asignación de los códigos, fue también de un 92%, hubo desacuerdo sólo en 2 casos.

En la asignación de códigos para la tercera pregunta, los codificadores coincidieron en el 96% de los casos, habiendo desacuerdo sólo en 1 de los 25 casos analizados.

Por lo que puede afirmarse que, la confiabilidad obtenida para los códigos de respuesta establecidos para las tres preguntas de la guía de entrevista, fue alta.

#### Situaciones percibidas como desagradables en el medio laboral.

Ante la pregunta: ¿cuáles son las situaciones de su ambiente de trabajo que son sumamente desagradables para usted?, los sujetos emitieron 302 respuestas distribuidas en 17 categorías, de las cuales, las que presentaron mayor porcentaje de frecuencias fueron: la "falta de compañerismo" (12.9%), las "malas condiciones físicas del ambiente laboral" (12.2%) y la

"programación incorrecta de las actividades" (11.9%), seguidas por las que hacían referencia a la "prepotencia de los jefes" (7.2%), a los "sistemas inadecuados de comunicación" (5.6%) y a la "incapacidad e incompetencia de los jefes" (5.6%) respectivamente; tuvieron un menor índice de frecuencias: los "sistemas represivos de control" (4.9%), los "bajos salarios" (4.3%), así como la "falta de material para trabajar" (4.3%) seguidas de el "favoritismo" (3.6%) y la "falta de medidas de seguridad" (3.3%), tuvieron una mínima frecuencia, la "falta de incentivos" (2.6%), la "falta de prestaciones" (2.6%) y la "falta de equipo de trabajo" con el 2.3% (véase la gráfica 2 del anexo 5).

#### Respuestas al medio laboral desagradable.

Las reacciones de los sujetos frente a las situaciones desagradables de su medio laboral, se concentraron en 414 tipos de respuestas, distribuidas en 22 categorías. Las reacciones más frecuentes fueron: "hacer mal el trabajo" (15.9%), el "conformismo" (13.5%), "quejarse con el jefe" (11.1%) y "cumplir mínimamente para evitar sanciones" (10.6%), le siguieron con frecuencias menores: "entregar el trabajo a destiempo" (7.7%), la "indiferencia" (6.5%), "bajar el nivel de ejecución del trabajo" (5.0%), la "negligencia" (4.3%) y "dejando de ser creativo" (4.1%), le siguieron otras reacciones con frecuencias bajas como: "negarse a dar apoyo en su área de trabajo" (3.3%), "hostilidad hacia sus compañeros de trabajo" (2.8%), "desconfianza" (2.6%) y "pérdida de tiempo" (2.4%); en igual forma se registraron otros tipos de reacciones, aunque con una frecuencia mínima, como: "ignorar al jefe" (1.6%), "atender mal a los clientes" (1.6%), "desperdiciar el material de trabajo" (1.2%), la "impuntualidad" (.7%), el "ausentismo" (.7%) y la "propagación de rumores acerca de los jefes" (.7%) (véase gráfica 2 del anexo 5).



### Síntomas patológicos en los sujetos atribuidos al medio laboral desagradable.

Al ser interrogados los sujetos mediante la pregunta: ¿qué provoca en usted la presencia de situaciones desagradables en su medio laboral?, ¿le afectan su salud, de qué manera?, contestaron diciendo padecer una serie de afecciones relacionadas con su estado fisiológico y mental, que fueron agrupadas en 251 tipos de síntomas, distribuidos en 21 categorías, de las cuales los síntomas con un mayor porcentaje de frecuencias fueron: "disgusto" (20.3%), "tensión" (17.1%), "agotamiento" (10.7%), "insatisfacción" (7.9%) y "dolor de cabeza" (5.9%); con frecuencias menores se presentaron: "angustia" (5.5%), "apatía" (4.7%), "dolor en diversas partes del cuerpo" (3.9%) e "inseguridad" (3.9%); con un mínimo de frecuencias también se reportó: "depresión" (2.3%), "hambre excesiva" (1.9%), "molestias en la vista" (1.5%), "molestias en la garganta" (1.5%), "desconfianza" (1.5%), "falta de apetito" (1.5%), "problemas digestivos" (1.1%), "falta de concentración mental" (1.1%), "molestias en los oídos" (0.7%) e "insomnio" (0.3%) (véase gráfica 3, anexo 5).

### Discusión.

De los resultados obtenidos se puede observar que los trabajadores responden agresivamente ante un medio laboral frustrante. La respuesta "hacer mal el trabajo", es un tipo de agresión del individuo dirigida hacia un objeto distinto al objeto causante directo de la frustración, debido a que el sujeto considera que le resultaría peligroso e inconveniente agredir directamente al objeto frustrante (jefe, supervisor), agrede a sus compañeros de trabajo, los utensilios, herramientas y materiales de trabajo, etc. (Arias Galicia, 1989).

La respuesta "conformidad" hacia el medio laboral desagradable,

constituye otra de las formas de reacción a la frustración, producto de un medio laboral frustrante en que el trabajo está descontextualizado, es decir, tiene un carácter rutinario y mecánico, donde el individuo enfrenta la frustración de sus expectativas de autorrealización (González, et.al.,1980).

De acuerdo con González (op. cit.) se define al conformismo, como "el proceso mediante el cual, el hombre delega de manera voluntaria su capacidad de crítica, a una entidad abstracta de autoridad, habiendo una pérdida voluntaria del intelecto, que produce en el sujeto un proceso de deterioro de su autoestima".

También es importante señalar que este tipo de respuesta, guarda una estrecha relación con los "sistemas autoritarios de administración en las instituciones burocráticas".

Otro tipo de reacción señalada por los sujetos con mayor frecuencia fue: "quejarse con el jefe", esta respuesta funciona como un mecanismo de compensación y de catarsis, ya que aunque de antemano los sujetos saben que esto no da resultado, ya que así lo manifiestan, cuando menos, afirman, les sirve como "desahogo" a sus problemas, por lo que este tipo de respuesta participaría de las mismas características que la "conformidad".

Cuando el trabajador reacciones "cumpliendo el mínimo de funciones que le corresponden para evitar la sanción", trata con ello de evadir o escapar de la frustración que le provoca el ambiente desagradable, como señala González, et. al., (1980), este tipo de respuesta se presenta por el uso de sistemas represivos de control en la organización, provocando en el sujeto conductas de evitación del castigo que se manifiestan como "comportamiento diligente, servil y en ocasiones sumiso".

Cuando los objetivos personales se encuentran bloqueados y obstaculizados en su realización, el individuo dirige su energía hacia el objeto frustrante, hacia la barrera que se interpone entre el organismo y su objetivo, para quitarlo o destruirlo (Arias Galicia, 1989), de esta forma, los sujetos reportaron "entregar el trabajo fuera del tiempo asignado", "propagar rumores acerca del jefe" para desprestigiarlo frente a los demás, "dejar de cumplir sus órdenes con cualquier pretexto", las cuales son expresiones de agresión diferida.

Las actitudes de indiferencia hacia el trabajo, están asociadas con la presencia de factores frustrantes en el medio laboral, específicamente con la existencia de tasas bajas de movilidad dentro de la organización, así como con las escasas oportunidades de cambio o de promoción de los individuos (Brunet, 1978), lo cual es relevante estudiar con mayor precisión, ya que la indiferencia hacia el trabajo puede llegar a provocar accidentes laborales (O.I.T., 1987).

Las reacciones "bajar intencionalmente el nivel de ejecución del trabajo", "negligencia" y "dejar de ser creativo", también se consideran respuestas agresivas, donde la agresión está dirigida hacia un objeto diferente al que origina la frustración, ya que el sujeto realiza su actividad laboral con lentitud, ocasionando lo que se conoce también como "tortugismo", lo que afecta el nivel de productividad del sujeto y en consecuencia, la producción de la empresa, ya que el sujeto se vuelve intencionalmente negligente, falto de responsabilidad, negándose con cualquier pretexto, a proporcionar apoyo cuando se le solicita; por lo mismo, deja de ser creativo, perdiendo su capacidad de iniciativa personal, al no manifestar ningún interés por mejorar su trabajo, ni por hacer propuestas innovadoras que contribuyan a resolver los problemas suscitados en su área de trabajo.

Otra forma de reacción de los trabajadores frente a los ambientes desagradables de trabajo, está relacionada con actitudes de evasión, como por ejemplo, el uso excesivo de los sanitarios, la lectura de novelas de amor o de super héroes, el consumismo de símbolos de estatus, así como también el ausentismo, los retardos, faltar injustificadamente, fingirse enfermo, pedir permisos con frecuencia, accidentarse intencionalmente de manera leve para lograr que lo incapaciten, llegar tarde con el propósito de permanecer el menor tiempo posible junto al objeto frustrante (Arias Galicia, 1989).

Muchas de estas formas de respuesta de los individuos, son consideradas como síntomas de alienación y de impotencia que se originan en la nula intervención del sujeto sobre su ambiente de trabajo, ya que al no poder influir sobre su trabajo, el sujeto no se siente implicado en él (Laurence, 1979).

Finalmente, concluiremos de acuerdo con Brunet (1987), que estos tipos de respuesta de los individuos, están ligados a la percepción de un clima organizacional malsano, cerrado o autócrata, cuyos efectos en las actitudes y comportamientos laborales, resulta de gran interés y relevancia precisar en un estudio más riguroso y profundo.

La pregunta ¿qué provoca en usted la presencia de situaciones desagradables del medio laboral?, ¿le afectan su salud, de qué manera? (número 3 de la entrevista), tenía como objetivo saber si en los sujetos se presentaban síntomas fisiológicos de carácter patológico que pudieran estar asociados con las situaciones desagradables o frustrantes del medio laboral percibidas por los trabajadores.

Se observó que la mayoría de las respuestas de los individuos entrevistados, se referían a síntomas como: "irritabilidad" o "disgusto",

seguida de "estrés" o "tensión", en todas sus formas como: náusea, baja o alta tensión arterial, sofocación, nerviosismo, dolores musculares, migraña e impaciencia. La fatiga, señalada por lo sujetos como "agotamiento", hacía referencia a cansancio, debilidad, extenuación y, finalmente, dentro de esta gama de síntomas, los sujetos mencionan a la "insatisfacción" caracterizada por un marcado desinterés hacia el trabajo, sentimiento de fracaso y falta de motivación.

Gómez y Sandoval (1989) consideran a estos síntomas como trastornos psicósomáticos, que al igual que la ansiedad y la depresión, constituyen tipos de alteraciones psíquicas frecuentes entre los trabajadores; las cuales se encuentran relacionadas con las condiciones y medio ambiente laborales, ya que el proceso de trabajo implica riesgos y exigencias que en su conjunto, dañan lentamente la salud mental de los sujetos.

La "irritabilidad", fue uno de los síntomas que alcanzó un mayor número de respuestas en la investigación realizada, este síntoma se encuentra asociado a la insatisfacción por el trabajo, aunque también influyen en su aparición las condiciones físicas del medio laboral como el exceso de calor o ruido, presentes en muchos centros de trabajo.

Gómez y Sandoval (1989) definen a la irritabilidad como "estar de mal humor, enojado y agresivo la mayor parte del tiempo". Este tipo de alteración, generalmente, aparece asociada a otros trastornos como la ansiedad, la depresión o las alteraciones de la vida sexual y del sueño.

De acuerdo con los autores antes mencionados, la ansiedad o angustia corresponde a lo que los trabajadores comúnmente señalan como "nerviosismo", que se caracteriza como un estado de inquietud, de angustia, una sensación de desgracia, irritabilidad, de "no poderse encontrar" en lo que se hace, etc. Los sujetos estudiados, señalaron también a la depresión como otro tipo

de alteración psíquica asociada a las condiciones y medio ambiente laboral, desagradables o frustrantes.

Gómez y Sandoval (1989) definen a la depresión como un "estado de tristeza profunda que implica la pérdida del interés por las actividades que el sujeto realiza, existe un fuerte cansancio, el individuo se aísla de los demás, llora frecuentemente sin que haya motivo, el sujeto padece de insomnio o desea dormir más de lo necesario, hay pérdida del apetito".

Los trastornos psicósomáticos son considerados como "enfermedades orgánicas que se presentan en diferentes órganos, aparatos, tejidos o sistemas del cuerpo humano, pero que tienen su origen en alteraciones psíquicas, como la úlcera, gastritis o colitis, que cuando el sujeto no sufre de ninguna afección y sus hábitos higiénicos y alimentarios son adecuados, se atribuye a un estado prolongado de ansiedad" (Gómez y Sandoval 1989, p. 67).

Estos mismos autores señalan también dentro de este tipo de alteraciones, a los problemas del corazón, la baja o alta presión arterial, los dolores de cabeza, las alergias. El estrés o tensión que en esta investigación ocupa el segundo lugar en frecuencia, constituye una respuesta de alerta del organismo ante determinado tipo de circunstancias aversivas que provocan respuestas fisiológicas del organismo y que en función de la frecuencia o intensidad de las situaciones de tensión, desencadenan padecimientos psicósomáticos como los que se han comentado hasta aquí. Gómez y Sandoval (op. cit.) señalan que las condiciones de trabajo caracterizadas por un alto grado de exigencias y de riesgos, son causantes de determinado tipo de alteraciones psíquicas en los individuos expuestos a ello e indican que además de estos psicotrastornos, existen otra serie de alteraciones en los trabajadores, producto también, de las malas condiciones de trabajo como los trastornos del sueño, de la actividad sexual, las adicciones y la irritabilidad.

Aunque en el presente estudio sólo un 0.3% de los sujetos reportó padecer insomnio, los autores lo mencionan, así como a la hipersomnolencia, las interrupciones durante el sueño y los sueños angustiosos, como reacciones relacionadas con las condiciones de trabajo demasiado exigentes, como el cubrir turnos nocturnos y la alteración de los turnos de trabajo, señalan que estos trastornos se presentan al romperse el equilibrio psíquico del trabajador relacionado con el "reloj biológico" o "ritmo circadiano", que regula los estados de sueño y vigilia, ya que al cambiarse al trabajador constantemente de turno o al asignarle el turno nocturno, sufre un desajuste en su reloj biológico con la subsecuente aparición de trastornos del sueño.

Por lo anteriormente señalado, consideramos que, es sumamente importante la detección de estos psicotrastornos en los trabajadores, mediante un diagnóstico psicológico que utilice instrumentos de alta precisión que permitan evaluar de manera objetiva y exacta, el grado en que los factores y condiciones del medio laboral afectan la salud de los individuos, ya que en la presente investigación, partimos solamente de las apreciaciones subjetivas de los sujetos entrevistados, basadas en cómo se sienten ellos mismos, de ahí la necesidad de un conocimiento más profundo y exacto del grado en que los psicotrastornos se encuentran asociados al proceso, organización y ambiente de trabajo.

Por otra parte, los datos obtenidos en esta investigación, coincidieron con lo propuesto en la hipótesis que orientó el estudio al confirmarse que cuando los trabajadores perciben su clima de trabajo como malsano, desagradable o frustrante, reaccionan con actitudes y comportamientos negativos hacia el trabajo.

En igual forma, se verificaron algunos de los principios teóricos que sirvieron de base para la explicación de las variables del problema de investigación y en función de los cuales fueron interpretados los

resultados, como lo señalado por Sheriff (1945) y Cantril (1951) con respecto a la importancia que atribuyen a la fase perceptual como primera y fundamental en la adquisición de las actitudes, así como lo propuesto por Heider (1945) en relación a la necesidad de tomar en cuenta la representación cognoscitiva que el sujeto tiene de su ambiente, de su espacio vital, para poder entender el mecanismo de operación de las actitudes, así como su impacto sobre la conducta.

También se confirmaron, en los diferentes tipos de respuesta de los sujetos entrevistados, aunque no con una precisión rigurosa, la presencia de los componentes de las actitudes propuestos por Kretch, Crutchfield y Ballachey (1965), relativos a los conocimientos, los sentimientos y las tendencias reactivas, definidos en la primera parte de este trabajo.

Se constató en igual forma, lo señalado por Blum (1990) con respecto a las actitudes como parte de la vida emocional de los individuos, y que fue expresado por los sujetos mediante sentimientos básicos de lo agradable y lo desagradable con respecto a su medio laboral.

Con relación a los orígenes de las actitudes negativas de los trabajadores, se comprobó lo señalado por Arias Galicia (1989), cuando afirma que, éstos se localizan en las situaciones frustrantes del medio laboral y que fueron mencionadas por los sujetos entrevistados con características similares a las descritas por Arias Galicia, así como lo relacionado con los diferentes tipos de reacciones agresivas de los sujetos ante ellas y que se explicitaron en los resultados.

Se identificaron también en los sujetos estudiados, los tipos de comportamiento que asumen éstos frente a las situaciones frustrantes de su medio laboral, especificadas por Brunet (1987), especialmente, los que se refieren a la forma de evasión por frustración.



En igual forma, se confirmó en los sujetos estudiados, la presencia de alteraciones de la salud señaladas por Noriega (1989), como psicotrastornos provocados por las condiciones y medio ambiente de trabajo malsanos desagradables o frustrantes a que éstos están expuestos y que se reconocen por los síntomas que los sujetos dicen padecer o haber padecido como consecuencia de las situaciones malsanas de su medio laboral.

Las situaciones del medio laboral percibidas por los trabajadores como desagradables, se refirieron tanto a las características físicas y objetivas presentes en las organizaciones, como a las características subjetivas, conductas o expectativas de las personas, por lo que el procedimiento utilizado para investigar el clima organizacional en este estudio, fue la medida perceptiva de los atributos organizacionales propuesto por James y Jones (1974), en el que el aspecto perceptivo adquiere relevancia, ya que mediante este enfoque la percepción del clima organizacional se interpretó como producto de la interacción entre las características del que percibe y las características de la organización.

Las características del medio laboral desagradable descritas por los sujetos en esta investigación, estuvieron relacionadas con los factores físicos y objetivos presentes en toda organización y que afectan el clima de trabajo señalados por Brunet (1987), como los reglamentos y políticas de la empresa, los procedimientos de evaluación del rendimiento, el poder y los estilos de liderazgo entre otros, así como factores relacionados con las condiciones en que se ejecuta el trabajo, que en este caso, se refirieron, fundamentalmente, a la seguridad e higiene del trabajo y a las malas condiciones laborales, claramente especificados por la Organización Internacional del Trabajo (1987) y que son causantes de accidentes, enfermedades o fatiga en los trabajadores.

## **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

El propósito fundamental de esta investigación, fue indagar cuáles son las situaciones del ambiente laboral que resultan desagradables o frustrantes para un grupo de trabajadores y obtener indicadores acerca de las variables organizacionales implicadas, para la realización de estudios posteriores más precisos. En el mismo sentido se pretendió sondear y reconocer los tipos de respuesta más frecuentes, tanto actitudinales como del comportamiento, emitidas por los trabajadores ante la presencia de esas situaciones.

En la muestra investigada las respuestas con mayor número de frecuencias, remiten a variables del medio laboral que se refieren a la coordinación entre empleados y entre los distintos niveles jerárquicos, así como a la seguridad e higiene del trabajo; en menor medida, se registraron respuestas relacionadas con los estilos de liderazgo y los estilos y niveles de la comunicación ejercidos al interior de las organizaciones, como en las respuestas: "incapacidad e incompetencia de los jefes", y "prepotencia de los jefes", reportadas por los sujetos en esta investigación.

Es importante mencionar, que variables como el bajo salario y el sistema represivo de control, consideradas frecuentemente como altamente significativas para los trabajadores, no fueron consideradas por los sujetos de la muestra como situaciones desagradables o frustrantes en primer término, sino de manera secundaria, resultando con un porcentaje de frecuencias muy bajo, por lo que sería importante investigar el origen de estas diferencias mediante el empleo de instrumentos más precisos.

Se obtuvo también, una serie de indicadores relativos a la forma de responder de los trabajadores a las situaciones desagradables de su medio laboral. Las respuestas con mayor número de frecuencias, se referían a

reacciones de tipo agresivo, en las que la agresión está dirigida hacia un objeto diferente al causante directo de la frustración; el conformismo fue otra respuesta que encontramos en los sujetos entrevistados y que consideramos significativa, porque los sujetos que reaccionan de esta manera, pierden su capacidad de crítica, lo que ocasiona en ellos un deterioro de su autoestima; este tipo de respuesta tiene sus orígenes en las organizaciones con sistemas autoritarios de administración; porque afecta la capacidad de iniciativa y la creatividad del individuo, lo que repercute necesariamente en su productividad dentro de la empresa, es que resultaría de gran importancia analizar esta variable y sus efectos en la productividad del individuo en la empresa. Otras respuestas con menor número de frecuencias, se refirieron a formas de evasión que resultan por lo regular, de un ambiente laboral demasiado frustrante para el individuo, por lo que éste busca la forma de escapar a tales situaciones; la evasión constituye pues, una variable significativa ya que se relaciona con la tasa de ausentismo y retardos de los trabajadores en una empresa.

Finalmente, aunque no era objetivo de la presente investigación, consideramos que resultaría interesante obtener indicadores que hicieran referencia a síntomas fisiológicos de carácter patológico que las condiciones y medio ambiente de trabajo desagradables o frustrantes pudieran provocar en los sujetos expuestos a ello. Las respuestas de los sujetos se refirieron a síntomas como: "dolor de cabeza" y "angustia", que constituyen formas de manifestación de la tensión nerviosa provocada por las condiciones y medio laboral desagradables en que los individuos se encuentran inmersos. Es importante señalar que en la investigación realizada, la respuesta que alcanzó un mayor número de frecuencias fue: la "irritabilidad", este tipo de alteración se asocia a la insatisfacción por el trabajo y a las condiciones físicas insanas del medio laboral, generalmente se presenta vinculada a otros trastornos como la ansiedad, la depresión o las alteraciones de la vida sexual y del sueño, lo cual en esta investigación no pretendimos

establecer, pero que sería interesante verificar mediante un estudio más controlado y riguroso.

La mayoría de los sujetos entrevistados mencionó padecer o haber padecido de uno o más de estos síntomas, considerados como trastornos psicósomáticos atribuidos como señalan Gómez y Sandoval (1989) a un estado prolongado de ansiedad en el individuo, asociado a condiciones de trabajo con un alto grado de exigencia y riesgos.

Los sujetos estudiados señalaron también a la depresión, como otro tipo de alteración psíquica, asociada a las condiciones y medio ambiente laboral desagradables o frustrantes.

El estrés o tensión, que tuvo un segundo lugar en frecuencia, constituye una respuesta de alerta del organismo ante determinado tipo de circunstancias aversivas, que provocan en los sujetos respuestas fisiológicas que en función de la frecuencia o intensidad de las situaciones de tensión, desencadenan padecimientos psicósomáticos, como los que ya fueron señalados, por lo que de acuerdo con Gómez y Sandoval (op. cit.), son las condiciones de trabajo caracterizadas por altos grados de exigencia y riesgos las causantes de la mayoría de estas alteraciones psíquicas en los individuos expuestos a ello.

Consideramos que es muy importante, la detección de estos psicotrastornos en los trabajadores, mediante un diagnóstico psicológico que utilice instrumentos precisos que posibiliten una evaluación objetiva y exacta del grado en que los factores y condiciones del medio laboral afectan la salud de los trabajadores, ya que la presente investigación está basada solamente en las apreciaciones subjetivas emitidas por los sujetos que fueron estudiados, por lo que es necesario un conocimiento más exacto de la relación que existe entre los psicotrastornos y el proceso, organización y

ambiente de trabajo.

La presencia de estas alteraciones, afectan de manera directa la salud física y mental del individuo, por lo que es necesario detectar a tiempo estos psicotrastornos, mediante un diagnóstico psicológico que utilice técnicas precisas que conduzcan a una evaluación objetiva de los efectos que provocan en la salud de los trabajadores.

Mediante esta investigación, fue posible obtener información amplia acerca de algunas de las múltiples variables que intervienen en la conformación del clima o ambiente laboral desagradable, frustrante y malsano, así como una variada cantidad de respuestas emitidas por los sujetos, basadas en la percepción de un grupo de trabajadores acerca de las situaciones desagradables de su medio laboral.

Por el carácter exploratorio y descriptivo de esta investigación, no fue posible verificar el grado o magnitud en que las variables medio ambientales identificadas se asocian con las actitudes y comportamiento laborales del individuo, no obstante se pudo constatar que cuando los sujetos perciben su clima de trabajo como malsano, desagradable o frustrante, reaccionan con actitudes y comportamientos negativos hacia su trabajo.

Tratándose de un estudio exploratorio, la técnica que se utilizó para recabar la información, estuvo basada en la entrevista, que debido al tamaño de la muestra requirió del empleo de mayor cantidad de tiempo, ya que los sujetos relataban de manera extensa, sus problemas laborales, lo que permitió obtener mayor información, pero requirió de mayor tiempo para su realización. Se utilizó la entrevista por su flexibilidad al permitir profundizar en aspectos relevantes, lo cual hizo posible la detección de las variables estudiadas mediante su reporte directo.

A pesar de lo difícil que resulta interpretar la información proveniente de la entrevista, se trató de alcanzar el mayor grado posible de objetividad, mediante la aplicación de procedimientos de codificación y cierre de preguntas abiertas, siguiendo las recomendaciones de Rojas (1982) y de Pick (1990), que se describen detalladamente en la sección de metodología del presente trabajo.

La selección de la muestra se realizó de manera no probabilística, debido a la imposibilidad de contar con suficientes recursos materiales y humanos que hicieran posible un muestreo probabilístico y estratificado más representativo, sin embargo, la información recabada podría resultar útil para realizar estudios en muestras más representativas y controladas. Dado que no pretendíamos obtener información que se generalizara hacia una población específica, consideramos que el tipo de selección de la muestra no afecta en gran medida a los resultados obtenidos, puesto que debido al carácter exploratorio y descriptivo de esta investigación, no pretendíamos verificar cómo se involucran y relacionan las variables del estudio, sino solamente encontrar posibles indicadores de esas variables, que permitieran construir instrumentos precisos, confiables y válidos para la realización de estudios subsiguientes.

Consideramos que los resultados de la presente investigación, permitirán disponer de un conjunto de indicadores de algunas de las múltiples variables que intervienen en la determinación del clima o ambiente de trabajo en la organización, específicamente de aquellos que son percibidos por los trabajadores como desagradables o frustrantes, capaces de influir en sus actitudes y comportamiento hacia el trabajo; así como también acerca de los tipos de respuesta actitudinales y comportamentales que provocan en los sujetos.

Esta investigación posee pues, un carácter exploratorio y descriptivo,

cuyos resultados permitirán dar margen a estudios más precisos en los que puedan controlarse las variables investigadas a través de diseños experimentales que impliquen el empleo de grupos de control y experimentales, para verificar los efectos de las múltiples variables organizacionales en las actitudes y comportamientos laborales de los sujetos, así como mediante la construcción de escalas de actitudes que permitan medir con mayor precisión, el grado en que se presentan en los sujetos determinado tipo de actitudes hacia el trabajo.

Indagar de manera profunda cómo perciben los trabajadores sus condiciones y medio ambiente laborales, así como identificar y esclarecer las variables medio ambientales que les dan origen, es relevante cuando se pretenden aplicar medidas correctivas que tiendan a desarraigar en los trabajadores, las actitudes y comportamientos negativos hacia el trabajo.

Cuando se realiza un diagnóstico sistemático y permanente del ambiente laboral y sus efectos en los trabajadores, existen más alternativas de solución a los conflictos y a las situaciones problemáticas del medio laboral, así como la posibilidad de suprimir los obstáculos que impiden el logro de una mayor productividad de los trabajadores en la empresa.

Finalmente terminaremos señalando de acuerdo con Brunet (1987), que comprender y analizar el clima de trabajo en las organizaciones, constituye un factor importante implícito en el desarrollo y evolución de la organización, ya que si se pretende intervenir en su modificación, es indispensable partir de un estudio e identificación del ambiente de trabajo, previo a la implantación o modificación de cualquier política, por lo que resulta primordial saber de antemano a quiénes vamos a dirigirnos antes de llevar a cabo cualquier tipo de cambio, lo cual se fundamenta en dos importantes razones: en primer término, porque es prioritario identificar precisa y claramente, cuáles son las áreas problemáticas que requieren de



cambios; y en segundo lugar, porque es necesario asegurarse de que las intervenciones que se realicen no afectarán los aspectos del clima percibidos positivamente por los miembros de la organización, así como para evitar el riesgo de contribuir a degradar aún más, los aspectos que son percibidos negativamente.

Sugerimos de acuerdo con Brunet (1987), que quien pretenda introducir modificaciones en el clima de trabajo de una organización, tome en consideración los factores siguientes: primero, evaluar y analizar las percepciones de los empleados referentes a su medio de trabajo realizando un análisis de los factores que actúan positiva o negativamente en las dimensiones del clima; y segundo, identificar las dimensiones en las que es posible una intervención, tratando de lograr la colaboración conjunta de los empleados a quienes afectará el cambio, tanto como del equipo directivo de la empresa.

Por otra parte, dentro del marco actual de la globalización, de la modernización y de la competencia internacional en el que se inserta la economía de nuestro país, las empresas nacionales enfrentan el reto de ser cada vez más productivas, de elevar la calidad de sus productos para lograr ser más competitivas, lo cual implica una gran responsabilidad que involucra, no solamente a los trabajadores, sino en igual medida a los directivos de las empresas.

De ahí que resulte fundamental la instrumentación de programas y estrategias de acción, en los que se tome en cuenta al trabajador, que es el ejecutor directo de las tareas laborales, partiendo de un conocimiento preciso, permanente y sistemático de la manera como percibe su clima de trabajo, su entorno laboral, lo que permitirá: explicar y entender sus actitudes y comportamientos laborales, proporcionar elementos de juicio indispensables para una adecuada y mejor evaluación del desempeño, facilitar

el reconocimiento de los obstáculos que impiden la existencia de relaciones humanas sanas entre los trabajadores y entre éstos y los directivos de la empresa, encontrar oportunamente, soluciones apropiadas a cada tipo de conflicto, y en suma, proporcionar información para el diseño de Programas de Capacitación que incluyan a directivos y trabajadores, cuya finalidad sea concientizar acerca de las situaciones del medio ambiente laboral que afectan y entorpecen la realización adecuada del trabajo, así como de las circunstancias y factores de trabajo que alteran su salud física y mental, participen más activamente en la eliminación de estas dificultades y se comprometan a luchar de manera constante por su desarrollo y superación personal en el ámbito laboral, ya que en la medida en que esto sea posible, se aprovechan al máximo las potencialidades, la iniciativa y la capacidad creadora de los individuos, resultando de ello un trabajo menos agobiante, menos estresante, más satisfactorio y motivante, lo que origina un aumento en la productividad de los trabajadores, como en la calidad de lo que éstos producen, lo que se traduce en una mayor productividad para la empresa; lo cual no debe subestimarse, sino compensarse con beneficios para el trabajador, ya que la calidad de la producción como logro conjunto de trabajadores y directivos, debe traer también, una mejoría en la calidad de vida de los trabajadores que la hacen posible.

De igual forma, para que el objetivo de elevar la productividad y la calidad de la producción se alcance de manera exitosa, deberá ser producto de un acuerdo mutuo entre trabajadores y empresarios, para que haya una distribución equitativa de los beneficios que se logren, ya que los criterios basados tan sólo en indicadores de desempeño individual del trabajador, resultan inoperantes, puesto que la productividad es resultado de la conjunción de múltiples factores.

La capacitación por ello desempeña una función relevante, ya que el diseño de programas de capacitación, puede contribuir en alguna medida a que

directivos y trabajadores adquieran conciencia de las situaciones del medio laboral que obstaculizan el logro de las metas y objetivos de la organización, así como de lo que impide el desarrollo humano del trabajador dentro de la empresa.

Mediante la capacitación, se introducirían aquellos cambios que cada situación en particular de la empresa esté requiriendo, previo diagnóstico de la situación prevaleciente, lo que contribuirá a generar un ambiente de trabajo más sano y productivo.

Desde luego que la estrategia de capacitación podría vincularse a estrategias de Desarrollo Organizacional, que de manera conjunta, atacaran el problema; su implementación se fundamentaría, en un diagnóstico preciso de la percepción que los trabajadores y directivos tienen del clima laboral, tanto como de las actitudes y comportamientos negativos hacia el trabajo, sus contenidos pudieran enfocarse hacia el mejoramiento de las relaciones humanas, la integración de equipos de trabajo, el liderazgo o lo que actualmente se conoce como círculos de calidad, mediante el empleo de dinámicas grupales, formación de grupos "T", etc., entre otros procedimientos y metodología propias del campo de la Capacitación Laboral.

**ANEXO 1**

GUIA DE ENTREVISTA

Preguntas para formularse a trabajadores de empresas o instituciones públicas o privadas.

- 1) Ocupación del entrevistado \_\_\_\_\_ 2) Posición laboral \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ 3) Nivel de escolaridad \_\_\_\_\_  
4) Area de trabajo \_\_\_\_\_ 5) Tipo de empresa \_\_\_\_\_  
6) Antigüedad \_\_\_\_\_ 7) Sexo \_\_\_\_\_ 8) Edad \_\_\_\_\_
- 

1. ¿Me puede indicar, cuáles son las situaciones de su ambiente de trabajo que son sumamente desagradables para usted?

- 1.1 \_\_\_\_\_  
1.2 \_\_\_\_\_  
1.3 \_\_\_\_\_  
1.4 \_\_\_\_\_  
1.5 \_\_\_\_\_

2. ¿Puede señalarme cómo responde ante cada una de estas situaciones, empezando por la primera?

- 2.1 \_\_\_\_\_  
2.2 \_\_\_\_\_  
2.3 \_\_\_\_\_  
2.4 \_\_\_\_\_  
2.5 \_\_\_\_\_

3. ¿Qué provoca en usted la presencia de estas situaciones desagradables?  
¿Le afectan su salud, de qué manera?

3.1 \_\_\_\_\_

3.2 \_\_\_\_\_

3.3 \_\_\_\_\_

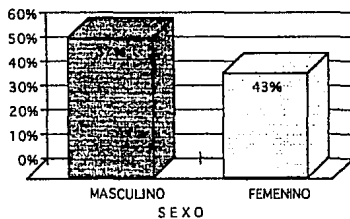
3.4 \_\_\_\_\_

3.5 \_\_\_\_\_

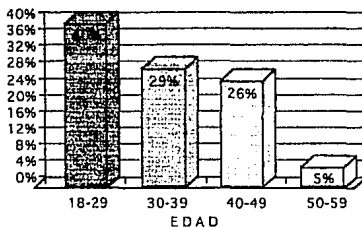
Fecha de aplicación \_\_\_\_\_

**ANEXO 2**

GRAFICA 1 SEXO DE LOS INDIVIDUOS Y PORCENTAJE POR CATEGORIA

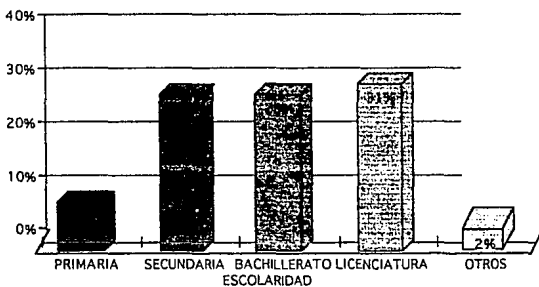


GRAFICA 2 EDADES DE LOS SUJETOS Y PORCENTAJE EN CADA CATEGORIA

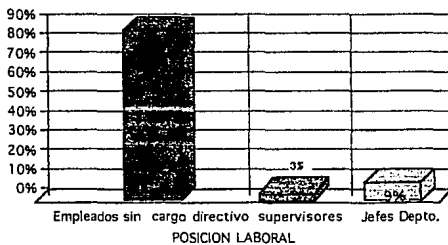




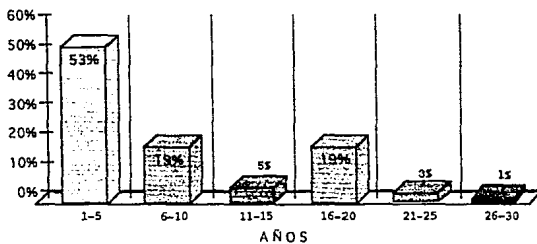
GRAFICA 3 NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS SUJETOS Y PORCENTAJE EN CADA CATEGORIA



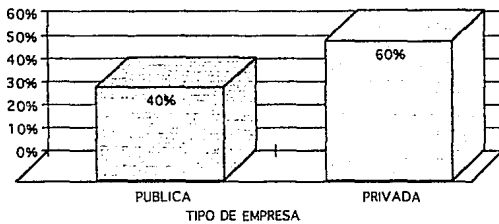
GRAFICA 4 POSICION LABORAL DE LOS SUJETOS Y PORCENTAJE EN CADA CATEGORIA



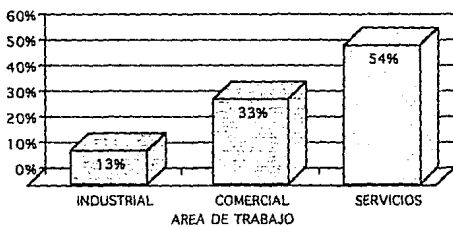
GRAFICA 5 ANTIGUEDAD EN EL PUESTO Y PORCENTAJE EN CADA CATEGORIA



GRAFICA 6 PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR TIPO DE EMPRESA



GRAFICA 7 PORCENTAJE DE TRABAJADORES EN CADA AREA LABORAL



**ANEXO 3**

TABLA NUM. 1. Tipos de respuestas de los sujetos a la pregunta 1 de la entrevista y frecuencias por respuesta.

PREGUNTA NUM. 1. ¿Cuáles son las situaciones de su ambiente de trabajo que resultan muy desagradables para usted?

---

NUM. TIPO DE RESPUESTA:

FRECUENCIA:

---

1. Jefe incapaz e incompetente.....	5
2. La prepotencia de los jefes.....	13
3. La falta de promoción.....	1
4. El favoritismo.....	4
5. La falta de incentivos.....	4
6. La mala comunicación.....	4
7. La falta de información.....	1
8. La distorsión de la información.....	1
9. Las órdenes contradictorias.....	1
10. La indiferencia.....	1
11. Las sanciones excesivas.....	3
12. La falta de prestaciones.....	2
13. La falta de espacio.....	6
14. Instalaciones sucias.....	3
15. Falta de medidas de seguridad.....	2
16. Falta de ventilación.....	8
17. Ruido excesivo.....	5
18. Presencia de polvo al realizar el trabajo.....	2
19. Mala iluminación.....	2
20. Falta de material.....	8
21. Falta de equipo.....	5
22. La rigidez de los horarios.....	3
23. Falta de programación de las actividades.....	8
24. Falta de planeación del trabajo.....	3

25. Sujetarse a formas ya establecidas para el trabajo. ....	1
26. La falta de capacitación.....	1
27. Falta de compañerismo.....	14
28. La existencia de envidias entre compañeros.....	3
29. La falta de respeto.....	2
30. El bajo salario.....	9
31. Falta de reconocimiento a la experiencia.....	5
32. No se toma en cuenta la antigüedad para la promoción.....	1
33. No se toma en cuenta la experiencia para la promoción.....	2
Total .....	120

Número de casos: 35

Número de respuestas: 120 respuestas.

Relación de categorías obtenidas al cerrar la pregunta:

1. ¿Cuáles son las situaciones de su ambiente de trabajo que resultan muy desagradables para usted?
- 0) No contestó.
- 1) La prepotencia de los jefes.
- 2) Falta de compañerismo.
- 3) Jefe incapaz o incompetente.
- 4) La falta de material.
- 5) La falta de equipo.
- 6) Falta de programación de las actividades.
- 7) El favoritismo.
- 8) Bajo salario.
- 9) Falta de incentivos.

- 10) Políticas de promoción injustas.
- 11) Sistema inadecuado de comunicación.
- 12) Falta de planeación adecuada del trabajo.
- 13) Malas condiciones físicas del ambiente laboral.
- 14) Sistema represivo de control.
- 15) Falta de prestaciones.
- 16) Falta de medidas de seguridad para ejecutar el trabajo.

TABLA NUM. 2.

Tipos de respuesta de los sujetos a la pregunta 2 de la entrevista y frecuencias.

PREGUNTA NUM.2

¿Cómo responde a las situaciones desagradables de su ambiente de trabajo?

---

NUM. TIPO DE RESPUESTA:

FRECUENCIA

---

1. Quejándose con el jefe.....	10
2. No siguiendo las instrucciones.....	1
3. Bajando el nivel de ejecución.....	13
4. Desinterés.....	4
5. Ignorando al jefe.....	2
6. Entregando el trabajo a destiempo.....	6
7. Dejando de ser creativo.....	3
8. Perdiendo el entusiasmo por el trabajo.....	8
9. Reclamando.....	9
10. No cuidando el material.....	1
11. Descuidando el equipo.....	1
12. Haciendo mal el trabajo.....	10
13. Conformidad.....	28
14. Indiferencia.....	11
15. Con coraje.....	6
16. Negligencia.....	2
17. Faltando cuando hay oportunidad.....	1
18. Llegando tarde algunas veces.....	1
19. Agrandando los conflictos.....	1
20. Perdiendo el tiempo en otras cosas.....	1
21. Negándose a trabajar.....	1
22. Haciendo el trabajo de manera rutinaria.....	1



23. Perdiendo el tiempo en otras cosas.....	1
24. Negándose a dar apoyo.....	3
25. No me esmero en atender al cliente.....	3
26. Platicando en horas de trabajo.....	1
27. Tratando de hacer mejor el trabajo.....	3
28. Propagando rumores.....	2
 Total .....	 143

Número de casos: 35

Número de respuestas: 143

Relación de categorías obtenidas al cerrar la pregunta:

2. ¿Cómo responde a las situaciones desagradables de su ambiente de trabajo?
- 0) No contestó.
  - 1) Conformidad.
  - 2) Bajando el nivel de ejecución del trabajo.
  - 3) Quejándose con el jefe.
  - 4) Reclamos.
  - 5) Indiferencia.
  - 6) Haciendo mal el trabajo.
  - 7) Entregando el trabajo a destiempo.
  - 8) Tratando de hacer mejor el trabajo.
  - 9) Dejando de ser creativo.
  - 10) Negándose a dar apoyo.
  - 11) Ignorando al jefe.
  - 12) Descuidando el material.
  - 13) Descuidando el equipo.
  - 14) Siendo negligente.

- 15) Impuntualidad.
- 16) Ausentismo.
- 17) Perdiendo el tiempo.
- 18) Mala atención al cliente.
- 19) Hostilidad hacia los compañeros de trabajo.
- 20) Propagando rumores.
- 21) Otras.

TABLA NUM.3.

Tipos de respuesta de los sujetos a la pregunta 3 de la entrevista y frecuencias.

PREGUNTA NUM.3.

¿Qué provoca en usted la presencia de estas situaciones desagradables?

---

NUM. TIPO DE RESPUESTA:

FRECUENCIA:

---

1. Disgusto .....	8
2. Mal humor .....	7
3. Coraje .....	5
4. Tensión .....	16
5. Angustia .....	2
6. Desesperación.....	3
7. Problemas digestivos.....	2
8. Sofocación.....	3
9. Irritación en la garganta.....	2
10. Ardores en los ojos.....	2
11. Molestias en los oídos.....	2
12. Nerviosismo.....	3
13. Apatía .....	6
14. Dolor de cabeza.....	5
15. Presión arterial alta.....	1
16. Llanto frecuente.....	1
17. Dolor de cuerpo.....	2
18. Agotamiento.....	15
19. Insatisfacción.....	6
20. Depresión .....	3
21. Miedo .....	1
22. Inseguridad.....	2
23. Falta de confianza.....	2

24. Sentimiento de fracaso.....	1
25. Náuseas .....	1
26. Falta de concentración mental.....	1
27. Pérdida de apetito.....	2
28. Hambre excesiva.....	1
29. Insomnio .....	1
 Total .....	 106

Número de casos: 35

Número de respuestas: 106

Relación de categorías obtenidas al cerrar la pregunta:

3. ¿Qué provoca en usted la presencia de estas situaciones desagradables?
- 0) No contestó.
  - 1) Disgusto.
  - 2) Tensión.
  - 3) Agotamiento.
  - 4) Apatía.
  - 5) Dolor de cabeza.
  - 6) Problemas digestivos.
  - 7) Insatisfacción.
  - 8) Depresión.
  - 9) Angustia.
  - 10) Molestias en la vista.
  - 11) Molestias en la garganta.
  - 12) Molestias en los oídos.
  - 13) Dolor en diversas partes del cuerpo.
  - 14) Inseguridad.
  - 15) Falta de concentración mental.

- 16) Desconfianza.
- 17) Falta de apetito.
- 18) Hambre excesiva.
- 19) Insomnio.
- 20) Otras.

#### 4. OPERATIVIDAD DE LAS CATEGORIAS.

Respuestas que fueron incluidas para la pregunta núm. 1:

1. Ordenes contradictorias.
2. La sujeción a formas ya establecidas para realizar el trabajo.
3. La falta de reconocimiento a la experiencia.
4. Que no se tome en cuenta la antigüedad en la promoción.
5. Que no se tome en cuenta la experiencia en la promoción.

Respuestas que fueron consideradas para la pregunta núm. 2:

1. Mala atención al cliente.
2. Agrandando los conflictos.
3. Descuido del equipo.
4. Pérdida del entusiasmo por el trabajo.
5. Tratando de hacer mejor el trabajo.

Respuestas que fueron incluidas para la pregunta núm. 3:

1. Llanto frecuentes.
2. Falta de confianza.
3. Sentimiento de fracaso.
4. Náuseas.
5. Pérdida de peso.
6. Hambre excesiva.
7. Insomnio.

## 5. CATEGORIAS DE RESPUESTA PARA CADA PREGUNTA.

Categoría de respuesta para la pregunta núm. 1:

- 1) La prepotencia de los jefes: jefe dominante, altanero, autoritario, déspota.
- 2) Falta de compañerismo: relaciones interpersonales conflictivas, falta de apoyo entre compañeros, falta de respeto entre compañeros, envidias entre compañeros.
- 3) Incapacidad e incompetencia de los jefes: jefe inepto, torpe, ignorante, voluble, incumplido, ineficaz.
- 4) La falta de material: carencia de material para trabajar.
- 5) La falta de equipo: mobiliario y equipo insuficiente.
- 6) Programación incorrecta de las actividades: carga excesiva de trabajo, mala distribución del trabajo, horarios rígidos, improvisación.
- 7) El favoritismo: trato preferencial, otorgar privilegios, hacer distinciones.
- 8) Bajo salario.
- 9) Falta de incentivos: carencia de estímulos.
- 10) Políticas de promoción injustas: no reconocer la experiencia, no reconocer la antigüedad, no reconocer el buen desempeño.
- 11) Sistema inadecuado de comunicación: falta de información, información distorsionada, órdenes contradictorias.
- 12) Falta de planeación adecuada del trabajo: falta de organización, objetivos no definidos, carencia de metas específicas, falta de presupuesto.
- 13) Malas condiciones físicas del ambiente laboral: falta de espacio, mala iluminación, ruido excesivo, falta de ventilación, instalaciones sucias, existencia de polvo y de sustancias tóxicas.
- 14) Sistema represivo de control: crítica excesiva, castigos excesivos, reglas excesivas, reglamentos.

- 15) Falta de prestaciones: no se pagan horas extras, no existe servicio de comedor, no existe servicio médico o seguro social, no hay participación de utilidades.
- 16) Falta de medidas de seguridad: falta de equipo para realizar actividades peligrosas para la salud, carencia de equipo de protección contra la emisión de sustancias tóxicas.
- 17) Otras.

Categorías de respuestas para la pregunta núm. 2:

- 0) No contestó.
- 1) Haciendo mal el trabajo: mala calidad del trabajo, trabajo inconcluso, con fallas y defectos.
- 2) Conformidad: paciencia, resignación, aceptación.
- 3) Quejándose con el jefe: exigir, protestar, demandar, reclamar, ante el jefe.
- 4) Cumpliendo al mínimo para evitar sanciones: cumplir con la cantidad de trabajo estrictamente necesario, sujerarse únicamente a lo mínimo exigido.
- 5) Entregar el trabajo a destiempo: retraso en la entrega.
- 6) Indiferencia: apatía, frialdad, distancia, olvido.
- 7) Bajando el nivel de ejecución del trabajo.
- 8) Siendo negligente: indolente, desidioso, olvidadiso.
- 9) Dejando de ser creativo: ejecución rutinaria del trabajo, pérdida de la iniciativa, no aportar innovaciones.
- 10) Negándose a dar apoyo: poner pretextos para no colaborar, negativa a toda solicitud de apoyo, estar en contra.
- 11) Hostilidad hacia los compañeros de trabajo: molestar, agredir, atacar, oponerse a los compañeros de trabajo.
- 12) Desconfianza: temor, recelo, suspicacia.
- 13) Perdiendo el tiempo: distraerse en otras cosas, salir constantemente al



tocador, leer revistas y novelas, comer, platicar.

- 14) Ignorando el jefe: no seguir sus instrucciones, no establecer comunicación, ser indiferente a sus órdenes.
- 15) mala atención al cliente.
- 16) Desperdiciar el material: mala utilización del material de trabajo, despilfarrar, derrochar, malgastar el material.
- 17) Impuntualidad.
- 18) Ausentismo.
- 19) Propagar rumores: comentarios negativos acerca del jefe.
- 20) Descuidando al equipo: mal trato al equipo de trabajo, negligencia y desidia en su uso.
- 21) Otras.

Categorías de respuesta para la pregunta núm. 3:

- 0) No le afecta.
- 1) Disgusto: enfado, mal humor, fastidio, enojo, molestia, contrariedad.
- 2) Tensión: náuseas, hipotensión, hipertensión, sofocación, nerviosismo, dolores musculares, migraña, irritabilidad, impaciencia.
- 3) Agotamiento: cansancio, debilidad, extenuación.
- 4) Insatisfacción: desinterés, desmotivado, sentimiento de fracaso.
- 5) Dolor de cabeza.
- 6) Angustia: ansiedad, preocupación, congoja, aflicción, dolor, tormento.
- 7) Apatía: indiferencia, indolencia.
- 8) Dolor en diversas partes del cuerpo.
- 9) Inseguridad: inestabilidad, vacilación, duda, incertidumbre, perplejidad.
- 10) Depresión: desaliento, melancolía, abatimiento, decaimiento, desánimo.
- 11) Hambre excesiva.
- 12) Molestias en la vista.
- 13) Molestias en la garganta y en las vías respiratorias.

- 14) Desconfianza: temor, recelo, reserva, suspicacia.
- 15) Falta de apetito.
- 16) Problemas digestivos: gastritis, colitis.
- 17) Falta de concentración mental: distraído, ausente.
- 18) Molestias en los oídos.
- 19) Insomnio: desvelo, vigilia, no poder conciliar el sueño.
- 20) Otras.

**ANEXO 4**

TABLA NUM. 1

Grado de coincidencia entre codificadores en la aplicación de los códigos de respuesta establecidos para la pregunta 1 de la entrevista.

## TEXTO DE LA PREGUNTA NUMERO 1.

¿Cuáles son las situaciones de su ambiente de trabajo, que le resultan muy desagradables?

## NUMERO O CODIGO ASIGNADO A LA RESPUESTA:

ENTREVISTA (NUMERO)	CODIFICADOR A	CODIFICADOR B	RESULTADO:
1_y 4__	13_____	13_____	coincide
2_y 8__	10_____	10_____	coincide
3_y 10__	6_____	6_____	coincide
4_y 16__	7_____	7_____	coincide
5_y 21__	7_____	7_____	coincide
6_y 25__	17_____	17_____	coincide
7_y 29__	4_____	4_____	coincide
8_y 33__	6_____	6_____	coincide
9_y 34__	6_____	6_____	coincide
10_y 38__	14_____	17_____	no coincide
11_y 40__	1_____	1_____	coincide
12_y 45__	7_____	7_____	coincide
13_y 46__	13_____	13_____	coincide
14_y 49__	1_____	1_____	coincide
15_y 52__	5_____	5_____	coincide
16_y 67__	2_____	2_____	coincide
17_y 70__	5_____	5_____	coincide

18_y 74	13	13	coincide
19_y 75	7	7	coincide
20_y 79	3	3	coincide
21_y 84	13	13	coincide
22_y 87	3	2	no coincide
23_y 90	9	9	coincide
24_y 93	11	11	coincide
25_y 94	14	14	coincide

Se observa que ambos codificadores coincidieron en el 92% de los casos, ya que de 25 cédulas de entrevista, sólo en dos hubo desacuerdo, lográndose una alta confiabilidad en la aplicación de los códigos.

TABLA NUM. 2

Grado de coincidencia entre codificadores en la aplicación de los códigos de respuesta establecidos para la pregunta 2 de la entrevista.

## TEXTO DE LA PREGUNTA NUMERO 2.

¿Cómo responde a las situaciones desagradables de su ambiente de trabajo?

## NUMERO O CODIGO ASIGNADO A LA RESPUESTA.

ENTREVISTA (NUMERO)	CODIFICADOR A	CODIFICADOR B	RESULTADO
1_y 4__	5_____	5_____	coincide
2_y 8__	7_____	7_____	coincide
3_y 10__	3_____	3_____	coincide
4_y 16__	4_____	4_____	coincide
5_y 21__	1_____	1_____	coincide
6_y 25__	0_____	0_____	coincide
7_y 29__	3_____	3_____	coincide
8_y 33__	3_____	3_____	coincide
9_y 34__	3_____	7_____	no coincide
10_y 38__	1_____	1_____	coincide
11_y 40__	7_____	7_____	coincide
12_y 45__	3_____	3_____	coincide
13_y 46__	7_____	3_____	no coincide
14_y 49__	3_____	3_____	coincide
15_y 52__	1_____	1_____	coincide
16_y 67__	4_____	4_____	coincide
17_y 70__	5_____	5_____	coincide

18_y 74__	7_____	7_____	coincide
19_y 75__	8_____	8_____	coincide
20_y 79__	7_____	7_____	coincide
21_y 84__	5_____	5_____	coincide
22_y 87__	2_____	2_____	coincide
23_y 90__	3_____	3_____	coincide
24_y 93__	18_____	18_____	coincide
25_y 94__	10_____	10_____	coincide

Para esta pregunta la coincidencia de los codificadores en la asignación de códigos a las respuestas, fue también de un 92% en 25 cédulas de entrevista, estando en desacuerdo sólo en dos casos, por lo que el grado de confiabilidad en la aplicación de los códigos fue alta.

TABLA NUM. 3

Coincidencia entre codificadores en la aplicación de los códigos de respuesta establecidos para la pregunta 3 de la entrevista.

TEXTO DE LA PREGUNTA NUMERO 3.

¿Qué provoca en usted la presencia de estas situaciones desagradables?

NUMERO O CODIGO ASIGNADO A LA RESPUESTA.

ENTREVISTA (NUMERO)	CODIFICADOR A	CODIFICADOR B	RESULTADO
1_y 4__	20_____	20_____	coincide
2_y 8__	0_____	0_____	coincide
3_y 10__	20_____	20_____	coincide
4_y 16__	2_____	2_____	coincide
5_y 21__	3_____	3_____	coincide
6_y 25__	1_____	1_____	coincide
7_y 29__	7_____	7_____	coincide
8_y 33__	12_____	12_____	coincide
9_y 34__	3_____	3_____	coincide
10-y 38__	5_____	5_____	coincide
11_y 40__	2_____	2_____	coincide
12_y 45__	11_____	11_____	coincide
13_y 46__	20_____	20_____	coincide
14_y 49__	14_____	16_____	no coincide
15_y 52__	2_____	2_____	coincide
16_y 67__	2_____	2_____	coincide
17_y 70__	7_____	7_____	coincide
18_y 74__	10_____	10_____	coincide



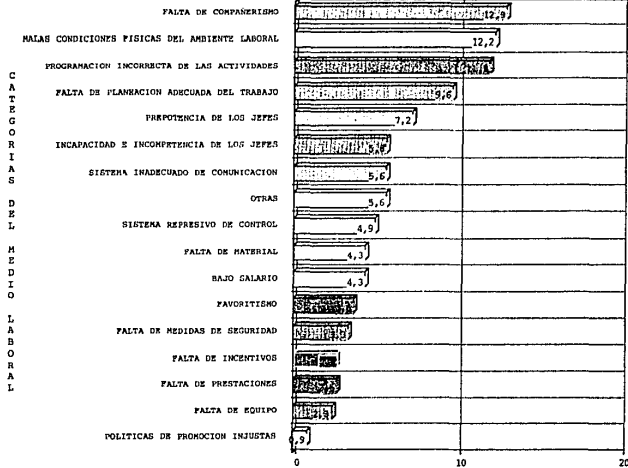
19_y 75__	9_____	9_____	coincide
20-y 79__	0_____	0_____	coincide
21_y 84__	9_____	9_____	coincide
22-y 87__	5_____	5_____	coincide
23_y 90__	4_____	4_____	coincide
24_y 93__	7_____	7_____	coincide
25_y 94__	2_____	2_____	coincide

De 25 cédulas de entrevistas, sólo en una hubo desacuerdo, coincidiendo los codificadores en el 96% de los casos, obteniendo una alta confiabilidad en la aplicación de los códigos.

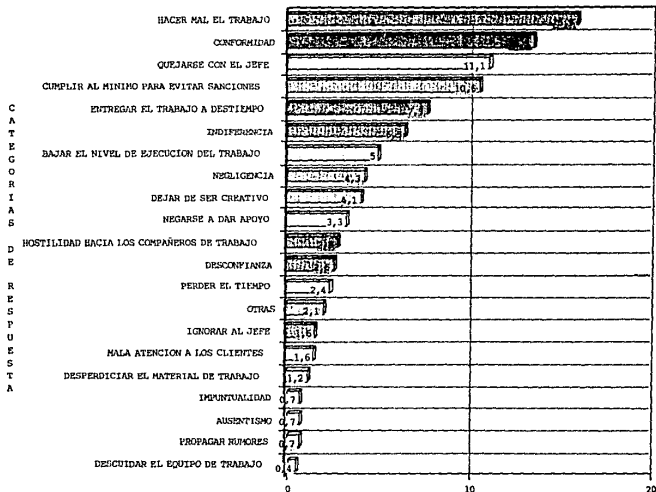
**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

**ANEXO 5**

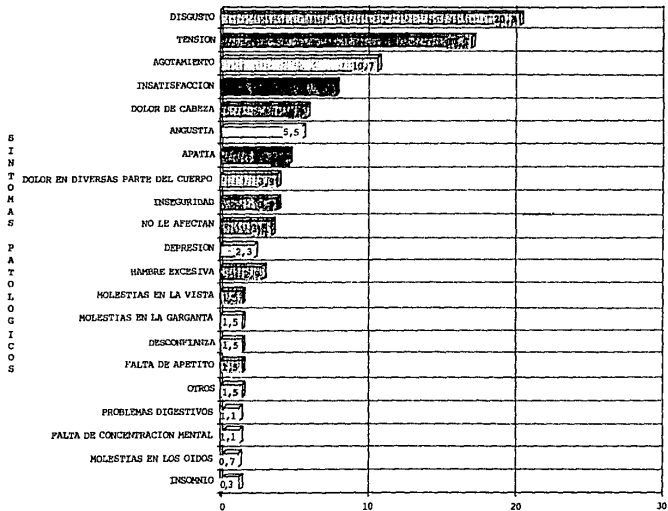
GRAFICA 1 SITUACIONES DEL MEDIO LABORAL PERCIBIDAS POR LOS SUJETOS COMO DESAGRADABLES Y PORCENTAJE DE FRECUENCIAS



GRAFICA 2 RESPUESTAS AL MEDIO LABORAL DESAGRADABLE Y PORCENTAJE DE FRECUENCIAS



GRAFICA 3 SINTOMAS PATOLOGICOS QUE PADECEN LOS SUJETOS ATRIBUIDOS A SITUACIONES DESAGRADABLES DEL MEDIO LABORAL



## **BIBLIOGRAFIA**

## BIBLIOGRAFIA

- ARIAS GALICIA, Fernando. Administración de Recursos Humanos. 4a. edición, México, Trillas, 1989.
- BLEGER, J. Temas de Psicología. Entrevista y Grupos. 1a. edición en México, Nueva Visión, 1983.
- BISQUERRA, R. Métodos de Investigación Educativa. 1a. edición, Barcelona, CEAC, 1989.
- BLUM MILTON, L. y NAYLOR, J.C. Psicología Industrial. 2a. edición, México, Trillas, 1990.
- BRUNET, Luc. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Traducción de la primera edición en francés, México, Trillas, 1987.
- CIMINERO, A.R. "Behavioral Assessment: An Overview Handbook of Behavioral Assessment". Nueva York, Wilery-Interciencia, 1977.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Traducción de la primera edición en portugués, México, Mc. Graw-Hill, 1988.
- ECO, Humberto. Cómo se hace una tesis. México, Gedisa, 1989.
- EDWARDS, Allen L. Techniques of attitude scale construction. New York, Apleton-Century-Crofts, Inc., 1957.
- FERNANDEZ, R. "Escala de actitudes como método de diagnóstico en desarrollo organizacional". México, 1989, Tesis (Licenciatura en Psicología)

U.N.A.M.

GRADOS ESPINOZA, Jaime. Temas y Técnicas de Psicología del trabajo. Tomo I, México, Facultad de Psicología, U.N.A.M., 1985.

GREENWALD, A.G. et. al. Psychological foundations of attitudes. New York, Academic Press, 1968.

GONZALEZ, Norma, et. al. "Sistemas Autoritarios de Administración en Instituciones Burocráticas". Revista de la Educación Superior, trimestral, Vol. IX, Núm. 35, Julio-Septiembre, México, ANUIES, 1980.

HOLLANDER, E. Principios y Métodos de Psicología Social. 2a. edición, Buenos Aires, Amorrortu, 1976.

JOHNSON, Robert. Estadística Elemental. 2a. edición, México, Trillas, 1990.

KRECH, D. Psicología Social. Madrid, Biblioteca Nueva, 1965.

LITWIN, G. y STRINGER, R. Motivation and Organizational Climate. Boston, Harvard Business School, 1968.

MC GUIRE, W.J. "The Nature of Attitudes and Attitudes Change". En Lindzney G. and Aronson E., (Eds.) The Handbook of social Psychology, Reading Mass. Adisson-Wesley, 1969, Vol. III.

MANN, L. Elementos de Psicología Social. México, Limusa, 1983.

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Introducción a las condiciones y el medio ambiente de trabajo. Publicado bajo la dirección de Clerc J.M., Ginebra, Organización Internacional del Trabajo, 1987.



- NORIEGA, M. "En defensa de la Salud en el Trabajo". Revista del Sindicato Independiente de Trabajadores de la Universidad Autónoma Metropolitana, México, SITUAM, 1989.
- PICK DE WEISS, Susan. Cómo Investigar en Ciencias Sociales. 4a. edición. México, Trillas, 1990.
- REIDEL, L. "Revisión Histórica del Concepto de Actitud". Zero en conducta, Vol. 2, México, 1973.
- ROJAS SORIANO, Radl. Guía para realizar investigaciones sociales. 7a. edición, México, U.N.A.M. 1982.
- SCOTT, W.A. "Attitude Messaurement". En Lindzney, Aronson E. The Handbook of Social Psychology, Reading, Miss. Addison-Wesley, Vol. II, 1968.
- SCHEIN, Edgar, H. Psicología de la Organización. Traducción de la 3a. edición en inglés, México, Prentice Hall, 1982.
- TABORGA, Huascar. Cómo hacer una tesis. 1a. edición, México, Grijalbo, 1980.
- VILLARREAL, C.M. Fundamentos de Entrevista Conductual. México, Trillas, 1981.