

320825  
7  
71



**UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO**  
**CAMPUS TLALPAN**  
**ESCUELA DE PSICOLOGIA**

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**AUTOESTIMA EN CONDUCTORES DEL SISTEMA  
DE TRANSPORTE COLECTIVO, DE LA  
CIUDAD DE MEXICO.**

**T E S I S**  
**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**  
**P R E S E N T A :**  
**IRMA MARISELA GUZMAN CORONA**

ASESOR DE TESIS;  
LIC. DIANA LUCERO ARBOLEDA RAMIREZ

MEXICO, D.F.

**TESIS CON**  
**FALLA DE ORIGEN**

1997



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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 esta 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.

# TESIS CON FALLA DE ORIGEN

## **DEDICATORIAS**

### **A MIS PADRES.**

Jorge y Josefina: quisiera escribir muchas palabras, pero sólo escribiré gracias y ojalá exprese toda la gratitud tan grande que siento por mis padres, ya que son seres realmente maravillosos. Gracias a sus sablos consejos, a su gran cariño, comprensión y al gran apoyo que siempre me han dado, he podido culminar con una de las metas de mi vida.

### **A MIS HIJAS.**

Fablola y Alejandra aunque no alcancen a comprender todavía que son parte de este éxito en mi vida.

Mi agradecimiento, en especial a Julieta por el apoyo que me brindó.

## **AGRADECIMIENTOS**

A todas aquellas personas que de una u otra forma, han ayudado en mi formación académica, profesional y personal, a veces sin saberlo o sin proponérselo.

**A MI ESPOSO**

**JOSE LUIS: Mi agradecimiento por su apoyo e impulso que me brindó para la culminación de esta meta.**

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1 AUTOESTIMA EN EL TRABAJO</b>	
1.1 Definición.....	2
1.2 Teoría motivacional Abraham Maslow .....	6
1.3 Importancia de la Autoestima .....	10
1.4 Reconstrucción de la Autoestima .....	14
1.5 Autoestima en el Mexicano.....	19
1.6 Autoestima en el Trabajo .....	20
1.7 Investigaciones realizadas con Autoestima en el Trabajo.....	25
<b>CAPÍTULO 2 EL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO</b>	
2.1 Antecedentes Generales .....	29
2.2 Estructura .....	31
2.3 Organización .....	33
2.4 La Capacitación .....	36
2.5 Conductor del S.T.C. ....	43
<b>CAPÍTULO 3 MÉTODO</b>	
3.1 Planteamiento del problema .....	46
3.2 Objetivos .....	46
3.2.1 Objetivos generales .....	46
3.2.2 Objetivos específicos .....	46
3.3 Definición de variables .....	46
3.3.1 Variable independiente .....	46
3.3.2 Variable dependiente .....	47
3.3.3 Definición conceptual .....	47
3.3.4 Definición operacional .....	47
3.4 Hipótesis .....	48
3.4.1 Hipótesis de trabajo .....	48
3.4.2 Hipótesis nula .....	48
3.5 Tipo de Estudio .....	48
3.6 Diseño de Investigación .....	48
3.7 Muestreo .....	49
3.8 Descripción y estructura del instrumento .....	49
3.9 Tratamiento estadístico .....	49
3.10 Procedimiento .....	50

**CAPITULO 4      RESULTADOS**

4.1 Análisis descriptivo .....	52
4.2 Análisis del instrumento .....	54
4.3 Análisis de clasificación .....	55

**CAPÍTULO 5      DISCUSION Y CONCLUSIONES**

5.1 Discusion .....	60
5.2 Conclusiones .....	63
5.3 Bibliografía .....	64
5.4 Anexos .....	70



## INTRODUCCIÓN

Hoy hay en todo el mundo una concientización sobre la importancia de la autoestima. Reconocemos que así como un ser humano no puede esperar realizarse en todo su potencial sin una sana autoestima, tampoco puede hacerlo una sociedad cuyos miembros no se valoran a sí mismos y no confían en su mente.

La autoestima es una poderosa fuerza dentro de cada uno de nosotros. Comprende mucho más que ese sentido innato de autovalía que presumiblemente es nuestro derecho al nacer, es chispa que los psicoterapeutas o maestros intentan animar en aquellos con quienes trabajan, y que es sólo la antesala al autoestima.

Precisamente a lo largo de mi trayectoria laboral, he tenido la oportunidad de intercambiar un sin número de experiencias con trabajadores de diferentes categorías del STC, en relación al tema de autoestima, y la convivencia continua provocó la inquietud de enfocar la investigación hacia la autoestima, porque es un rango específico fundamental de los que conforman la personalidad de los conductores del STC, y que no ha sido tomada en cuenta a pesar de la gran importancia que representa estudiarla.

Por lo que la presente investigación se realizó con conductores del S.T.C. del D.F., del sexo masculino y femenino, con el propósito de determinar la existencia de diferencias significativas en el nivel de autoestima, dependiendo del sexo, edad, escolaridad, estado civil, línea del metro y antigüedad en el trabajo.

La investigación ha querido proporcionar información a los psicólogos del trabajo, sobre la autoestima considerando la relación de ésta con el desempeño de sus labores.

Para poder obtener las respuestas en este campo, fue necesario recurrir a la recolección de información, primero de los conceptos básicos de la autoestima y de la presencia de ésta en los conductores del STC. Después la consulta de documentos ya existentes, para contar con una base de datos, que pudiera proporcionar elementos de comparación en los obtenidos en el campo de trabajo.

Durante esta recolección se encontraron datos verdaderamente valiosos interesados en este tema. En algunos casos la información cuenta con elementos adicionales como fechas, tipos de muestra utilizados, así como puntos de vista y conclusiones.

Los logros obtenidos son el resultado de la investigación en el campo directamente, y la comparación con anteriores investigaciones.

El desarrollo del estudio se encuentra dividido en:

- El primer capítulo en donde se expondrán las definiciones más relevantes de autoestima así como teorías relacionadas con ésta.

- En el segundo capítulo se muestran los antecedentes generales, estructura, organización, capacitación y aspectos relacionados con el conductor del STC:

- El tercer capítulo corresponde al método, que basado en el tema de investigación, señala los objetivos, hipótesis, variables, tipo de estudio, diseño de la investigación, así como el proceso y recolección de datos.

- Para concluir en el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación y la conclusión a través de una discusión.

Con los resultados obtenidos se espera aportar a la psicología del trabajo un conocimiento más amplio sobre la autoestima en hombres y mujeres en el trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **AUTOESTIMA**

## ***1.1 DEFINICIÓN.***

El concepto de Autoestima ha sido adoptado por varias teorías como elemento importante en la conformación de esquemas de la personalidad. En las últimas décadas se han venido realizando investigaciones basadas precisamente en estas teorías. al tiempo que han surgido otras.

El grado de autoestima que los individuos poseen, juega un papel trascendente en sus vidas, debido a esto, se han efectuado estudios sobre ésta. El comportamiento del individuo en sociedad esta influido en gran medida por la actitud que el individuo posee de si mismo.

James en 1890, considerado como uno de los primeros psicólogos en estudiar el si mismo, afirma que la autoestima hace que sean equivalentes el éxito y las pretensiones, de ese modo lo que importa no es la capacidad que una persona cree tener con respecto a alguna cualidad, sino la capacidad que desea tener. La autoestima no sólo está relacionada con nuestra capacidad, sino también con nuestras características y apariencia física, con nuestro papel y situación en la sociedad, familia, país, escuela, posesiones e incluso con las ideas. (Wittaker, 1971).

Abraham Maslow (1954), en la pirámide de necesidades, consideró como parte integrante de la función psicológica, a las necesidades de amor propio, respeto por si mismo, estimación y autoevaluación como elementos indispensables para llegar a la autorrealización, concepto fundamental en sus teorías.

Newcomb (1950), efectuó estudios en los cuales informó que la importancia de la autoestima, radica en que la conducta de una persona en cualquier situación depende parcialmente de la forma en la cual percibe tal situación, es decir, la forma en la cual percibe una persona las actitudes hacia si mismo, por lo que concluye que "la autoestima es el individuo tal como es percibido en un marco de referencia social".

Toda persona tiene un conjunto de conocimientos y sentimientos de si mismo, esto es lo que constituye el concepto personal o

**autoconcepto.** La autoestima es la propia satisfacción con su autoconcepto.

La autoestima se ha definido como el componente afectivo y el autoconcepto como el componente cognoscitivo (Douglas I. Stanmyek PHD, 1963).

Otro de los teóricos que han profundizado en el concepto de autoestima es Coopersmith (1967), quien afirma que la autoestima es o se refiere a la evaluación que el individuo hace y mantiene por costumbre sobre sí mismo y que expresa una actitud de aprobación o desaprobación e indica el grado en el que el individuo se cree capaz, importante, exitoso y valioso. La autoestima es el juicio personal de valor que se expresa en las actitudes que el individuo mantiene acerca de sí mismo. Es una experiencia subjetiva que el individuo manifiesta a otros a través de reportes verbales y otras conductas expresivas abiertas.

Frecuentemente se piensa en los otros y en qué tanto valor tenemos para ellos. "Cómo creo yo que tú me valoras", es decir, esto influye en el valor y la estimación que me doy a mí mismo y mi autovaloración afecta el modo en que yo actúo hacia ti. Por consiguiente la autoestima y el autoconcepto se desarrollan por la interacción social, se reitera, a través de dicho proceso y en relación a la sociedad, el individuo ocupa una serie de posiciones en las cuales la persona tiene que ejecutar ciertos roles sociales. Conforme el individuo se mueva en la sociedad se le coloca en varias categorías de rol. A medida que ejecuta estos roles, su autoconcepto y autoestima son influidos por las formas en que los demás lo ven y por la manera en que él ejecuta esos roles.

El autoconcepto puede ser explicado como: "cómo me veo yo"; sin embargo, la autoestima no sólo "cómo yo siento acerca de mí"; más bien y debido a que la autoestima se basa en el autoconcepto sin considerar la validez de las percepciones que incluye el autoconcepto la autoestima es "cómo me siento acerca de cómo me veo".

Muchos investigadores usan los dos terminos alternativamente y los métodos comunes de medida del autoconcepto que se usan por los psicólogos y sociólogos que incluyen conjuntos de terminos que se confunden substancialmente con el de autoestima.

Coopersmith (1967), después de revisar a James, Mead, Adler, Horney, Sullivan, From, Rogers y Rosenberg, resume en cuatro puntos los factores que contribuyen a la reconstrucción de la autoestima.

1. La cantidad de respeto, aceptación y consideración que recibimos de las personas significativas en nuestra vida. Nos valoramos como somos valuados. En este sentido Goslin (1969) propone que las respuestas de otros son las que dan significado a nuestros actos y nos definen a nosotros mismos. señala que lo que nosotros experimentamos "self" es un producto reflexivo de la interacción social.
2. Nuestros éxitos generalmente nos traen reconocimientos y, por lo tanto, están relacionados con nuestra posición en la comunidad, lo que afecta necesariamente nuestra autoestima.
3. Nuestra experiencia es modificada de acuerdo con nuestros valores y aspiraciones, afectando de manera diferente la autoestima de cada quien.
4. La manera en que respondemos a la devaluación. Poseemos cierta capacidad individual para responder a eventos como implicaciones y consecuencias negativas, tales como las fallas que cometemos y la reprobación de los otros; estas respuestas pueden minimizar el evento, distorsionarlo, negarlo o descalificarlo a los otros del derecho a juzgar nuestras propias acciones. El objeto de esta capacidad es defender nuestro sentido del valor, habilidad o poder.

Tanto la autoestima como el autoconcepto desde un punto de vista de la Psicología Social se forman y se forjan a través de la relación interpersonal, debido a su naturaleza netamente social. Las teorías de autoestima dan importancia a la percepción que el individuo tiene, de cómo las otras personas lo consideran a él, centrando su atención en el proceso por el cual, él comparará sus ideas sobre sí mismo con las normas sociales, es decir, con las expectativas que cree que las otras personas tiene sobre lo que él debe hacer y sobre lo que él es (Secord y Backman, 1979).

Cooley (1979), contribuye manifestando la importancia del sí mismo. Afirma que es algo social y reflejante. Dicho autor habla, del sí mismo espejo ya que se entiende por éste la imaginación de su juicio de esa apariencia y algún tipo de sentimiento con respecto a sí, como el

orgullo o la mortificación. Cooley, sostiene que únicamente a través de los demás se puede lograr el concepto de nosotros mismos. (En Salazar, 1979).

La **noción de sí mismo** tiene sus antecedentes en la teoría de William James (1880), que lo define como "la suma total de todo aquello que un individuo puede llamar propio".

William James (1880) marca la diferencia entre el **mi** y el **yo**, el **sí mismo** como conocido y el **sí mismo** como conocedor; dividió los integrantes del **sí mismo** empírico en tres clases: el **mi material**, el **mi espiritual** y el **mi social**. El **mi material** consiste en el cuerpo y las ropas que lo cubren, la familia inmediata, la casa; y con diversos grados de importancia, los objetos y las propiedades que uno ha acumulado. Por **mi espiritual**, James entiende el concepto total de los estados de conciencia, las capacidades y disposiciones psíquicas consideradas concretamente. El concepto de **mi social**, es el de mayor trascendencia para el actual concepto de **sí mismo**, ya que este, surge del reconocimiento que el hombre recibe de otra gente; James señala además que diferentes personas responden de distintas formas a una misma persona, estableciéndose de este modo su relación con la interacción social.

La autoestima es el resultado de la internalización de las normas y valores de un grupo social y del desempeño adecuado ante las mismas, adquirida a través de las relaciones interpersonales que refleja, de alguna manera, la actitud que los demás tienen ante el sujeto, de donde el sujeto abstrae un concepto de **sí mismo**, es decir, que presenta una actitud valorativa (Reid, 1981).

Para Branden en la actualidad (1993), la autoestima es la experiencia de ser aptos para la vida y para sus requerimientos ya que según él es "la confianza en nuestra capacidad de pensar y de afrontar los desafíos de la vida, confianza es el derecho de ser felices, el sentimiento de ser dignos de merecer, de tener derecho a afirmar nuestras necesidades y a gozar de los frutos de nuestros esfuerzos".

## **1.2 TEORÍA MOTIVACIONAL DE ABRAHAM MASLOW**

Maslow (1968), sostiene que el darse cuenta de cómo se es real y profundamente, sería la llave para tener una personalidad sana, exitosa y creativa. La alta autoestima es un prerrequisito para confiar en el propio organismo, la suficiente como para que este sea el foco de autoevaluación y la guía de su vida. Sólo una persona que ama y respeta, es capaz de realizar todo su potencial, en un proceso que cada día lleva a su total autorrealización.

Propone una pirámide que esta dividida en dos sectores: necesidades básicas o primarias y necesidades de crecimiento cuyo contenido incluye cinco niveles.

En el primer nivel están las necesidades fisiológicas (alimentación, sueño, reproducción, etc.), una vez satisfechas estas buscan el siguiente nivel, dejando el primero de ser una meta, para convertirse en un medio de energía y salud, que le permite subir al siguiente, y así sucesivamente se va liberando de estas necesidades, que aunque permanecerán siempre va siendo de menor importancia, ya que alcanzando niveles superiores, el hombre encuentra mayores satisfacciones.

La satisfacción de las necesidades básicas, se obtiene a corto plazo y del exterior. Así el hombre va conformando su naturaleza, llenándose para poder pasar del recibir, al dar.

En el primer sector de la pirámide, el ser humano está ya en condiciones de dar el "salto" al desarrollo de todos los potenciales de su espíritu: sus necesidades son ya de crecimiento y autorrealización, como se expone a continuación (en Rodríguez y Pellicer, 1988).

### **PIRÁMIDE DE MASLOW**

#### 1. Necesidades fisiológicas o primarias.

Son las de alimentación, respiración, agua, comida y comodidad física, que han de satisfacerse antes de poder pasar a las necesidades siguientes: son las más importantes, y si no son satisfechas, pueden



dominar al individuo, como en el caso de un hombre "muerto" de hambre.

## 2. Necesidades de seguridad.

Tratan de asegurar el futuro. Esto se manifiesta principalmente en los niños y son la base de las reacciones infantiles; frente a los extraños, ruidos súbitos, ante la amenaza de ser abandonado. Las medidas de seguridad que procuran los adultos, como posición firme es el ahorro.

## 3. Necesidades de pertenencia.

Se inician las de orden superior, porque la personalidad busca seguridad. El ser humano desea "ser alguien", aunque sea en un grupo pequeño; dado que sus prójimos lo crían, desea pertenecer al grupo que lo ayudó en su crecimiento. El hombre necesita sentir que pertenece a un grupo y que es aceptado dentro del mismo, puesto que ha tenido, tiene y tendrá siempre el deseo de amar a alguien y de ser amado a su vez.

## 4. Necesidades de reconocimiento o necesidades de estima de si mismo.

Representan una necesidad o un deseo por una estable, firmemente fundamentada y generalmente alta evaluación de si mismo, de autoestima, de autorespeto y de la estima de otros.

Existen dos subseries de necesidades en esta categoría:

- a) El deseo de fuerza, de logro, de adecuación, de dominio, de competencia, de confianza frente al mundo: de la independencia y libertad.
- b) Deseo de fama o prestigio (definida como respeto o estima recibido de otras personas), status, dominación, reconocimiento, atención, importancia o apreciación.

La gratificación de estas necesidades provoca sentimientos de confianza en si mismo, de dignidad, de fuerza, de capacidad y de adecuación.

### 5. Necesidades de autorrelización o actualización del yo.

Son las necesidades más elevadas de cognición y de realidad estética. El hombre no tiene nada más que un hondo deseo de conocerse y entenderse, también de conocer y entender el mundo que lo rodea, además no quiere vivir en un mundo, "desnudo y feo", necesita la belleza y el arte, apreciar y crear cosas de naturaleza estética. Concretar en diversas obras sus aspiraciones, conocimientos, potencialidades y habilidades (Bischof, 1973).

Maslow (1968), asignó una importancia central a la autoestima, en su jerarquía, un nivel positivo de autoestima, es un prerrequisito final para la actualización del self, una vez obtenida, el individuo es libre de concentrarse y actualizar sus potencialidades. Cuando una actividad está actualizada y forma parte de la identidad puede ser parcialmente ignorada y la energía previamente expandida es canalizada en la dirección de nuevos cambios (Hamachek, 1971).

Maslow (1968), considera que estas necesidades o valores básicos pueden ser tratados, ya como fines en sí mismo ya como estadios sucesivos hacia un objetivo final único. En este sentido proporciona una resolución de la paradoja aparente que supone el contraste entre el "ser" y el "llegar a ser". Es cierto que el ser humano se esfuerza continuamente por conseguir una plenitud humana final que, a su vez, puede ser de algún modo diverso del desarrollo y el del "llegar a ser". Es como estar sentenciado a estar perpetuamente intentando conseguir una meta a lo que jamás se es capaz de llegar. Por lo menos en la actualidad, se sabe que esto no es verdad. El proceso correcto del "llegar a ser", se recompensa una y otra vez mediante estados transitorios del ser absoluto, mediante experiencia cumbres. Conseguir la satisfacción de las necesidades básicas, comporta muchas experiencias cumbre, cada una de las cuales constituye un goce absoluto, perfecto de sí mismo y que no necesita de nada más para dar una justificación a la vida.

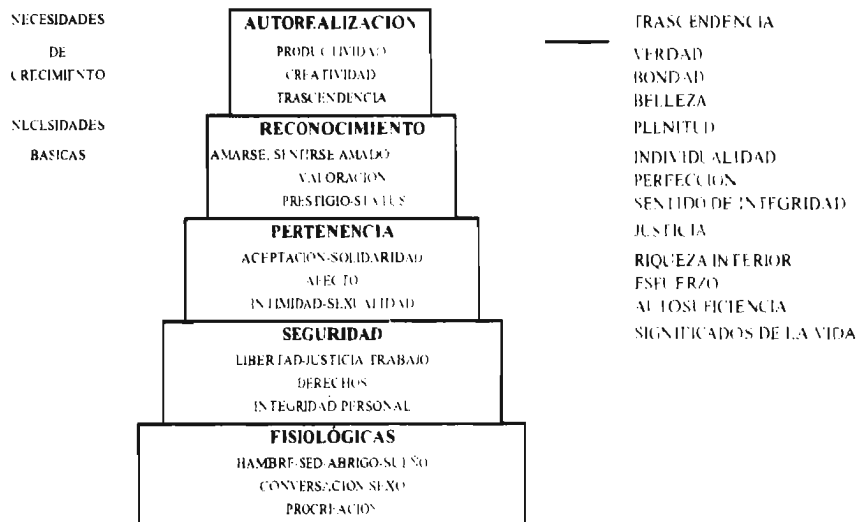
Tan solo en personas saludables existe una relación positiva entre el placer subjetivo de la experiencia. Sólo estas personas ansian, uniformemente, aquello que es bueno para sí mismas y para las otras, y pueden, por lo tanto, disfrutarlo y aprobarlo de todo corazón.

Según Maslow después de las necesidades fisiológicas de seguridad, sociales y de propiedad, y aun cuando se han satisfecho las necesidades de autoestima, el hombre se vuelve "descontento e inquieto", al no ser que haga lo que este individualmente dotado para hacer mejor.

Debido a que el hombre es un animal defectuoso, continua buscando la recompensa. Para Maslow, el músico debe hacer música, el artista debe pintar, el poeta debe escribir, y el atleta debe competir, y llama a esto la realización de la persona. Este es el deseo del hombre de satisfacción personal: llegar a ser todo lo que uno es capaz de ser. Por esta razón el talento debe ser canalizado y estimulado, tanto en música, arte, literatura y atletismo.

Para que el hombre se realice tiene que ser lo que es en potencia capaz de ser y la emergencia de esta dimensión de experiencia, se basa en haber satisfecho todas las necesidades inferiores (Harris, 1976).

### PIRÁMIDE DE MASLOW



### **1.3 IMPORTANCIA DE LA AUTOESTIMA**

Hoy hay en todo el mundo una concientización sobre la importancia de la autoestima, se reconoce que así como un ser humano no puede esperar realizarse en todo su potencial sin una sana autoestima, tampoco puede hacerlo una sociedad cuyos miembros no se valoran a sí mismos y no confían en su mente.

Culturalmente, la autoestima cobró fuerza en la década de los ochenta y comenzaron a aparecer estudios más científicos, si en un principio el desafío fue lograr que se comprendiera la importancia de la autoestima, hoy el peligro es que la idea se vuelva trivial.

La autoestima es una necesidad muy importante para el ser humano. Es básica y efectiva una contribución esencial en el proceso de la vida; es indispensable para el desarrollo normal y sano; tiene valor de supervivencia. El no tener una autoestima positiva impide nuestro crecimiento psicológico. Cuando uno posee actúa como "el sistema inmunológico de la conciencia, dándole resistencia, fortaleza y capacidad de regeneración". Cuando es baja disminuye y muestra resistencia frente a las adversidades de la vida. Nos derrumbamos ante vicisitudes que en sentido más positivo del uno mismo podría vencer.

Tendemos a estar más influidos por el deseo de evitar el dolor que de experimentar la alegría. Lo negativo ejerce más poder sobre nosotros que lo positivo. (Branden, 1993).

La autoestima tiene dos componentes: un sentimiento de capacidad personal y un sentimiento de valor personal. En otras palabras, la autoestima es la suma de la confianza y el respeto por sí mismo. Refleja "el juicio implícito que cada uno hace acerca de una habilidad para enfrentar los desafíos de su vida ( para comprender y superar sus problemas ) y acerca de su derecho a ser feliz ( respetar y defender sus intereses y necesidades)".

La capacidad de desarrollar una confianza y un respeto saludables para nosotros mismos es inherente a nuestra naturaleza, ya que la capacidad de pensar es la fuente básica de nuestra idoneidad, y el hecho de que estamos vivos es la fuente básica de nuestro derecho a procurar la felicidad. Idealmente, todos deberían disfrutar de un alto nivel de

autoestima, experimentando tanto una fe intelectual en si mismo como una fuerte sensación de que merecen ser felices

Por desgracia, sin embargo, hay mucha gente a la que esto no le ocurre. Numerosas personas padecen sentimientos de ineptitud, inseguridad, dudas sobre si mismas, culpa y miedo a participar plenamente en la vida una vaga sensación de que "lo que soy no es suficiente". no siempre estos sentimientos se reconocen y admiten fácilmente, pero estan ahí

En el proceso de crecer , y en el proceso del vivir en si nos resulta sumamente fácil apartarnos de un concepto positivo de nosotros mismos, o no llegar a formarlo nunca. Tal vez no podamos jamás regocijarnos con nosotros mismos a causa del aporte negativo de los otros, o porque hemos faltado a nuestra propia honestidad, integridad, responsabilidad y autoafirmación, o porque hemos juzgado nuestras acciones con una comprensión y una compasión inadecuadas.(Branden, 1988)

En al actualidad, científicos del desarrollo humano como Peretz, Rogers, Maslow, Fromm y Erikson ( en Rodriguez y Pellicer 1988 ), afirman que la autoestima es parte fundamental para que el hombre alcance la plenitud y la autorrealizacion en la salud física y mental, productividad y creatividad, es decir, la plena expresión de si mismo. Según los estudios de dichos autores, el ser humano es potencialmente capaz de ser él mismo, su verdadero ser, y cuando esta en el proceso de autorrealizarse, cuando se encuentra en el sendero de ser lo que en realidad es y lo acepta de buena gana, se conoce y se respeta cada vez más a si mismo y a los demás, con quienes se relaciona en forma espontánea, transparente y honesta; es capaz de establecer relaciones intimas, cálidas, tiernas y amorosas con los demás o de vivir intensamente cada momento debido a que cree en si mismo (Villanueva, 1988 )

No obstante, diversos autores consideran que a pesar de que el ser humano es potencialmente capaz de autoestimarse, existen diversos factores que si bien pueden ser aprovechados para acelerar la autorrealización, normalmente constituyen obstaculos definidos para la misma.

Freud, considera que la tendencia a la destructividad (comenzando por lo que se dirige contra si mismo) es una pulsión básica en el ser humano, un impulso tan poderoso que incluso esta "más allá del principio del placer" según Freud, el propósito, la finalidad, "la meta de toda vida es la muerte".

Lo anterior, por supuesto, no concuerda con las investigaciones realizadas a través de la historia de la humanidad y con los descubrimientos más recientes, los cuales nos ofrecen una visión esperanzadora del hombre, ya que conformarse con la creencia de que la tendencia autodestructiva es inherente a la naturaleza del ser humano, se encontrará la imposibilidad para trascenderla en una forma en verdad productiva y satisfactoria ( Schuller, 1980 )

Pero entonces surge la pregunta: ¿ que obstáculos impiden al individuo a realizar su potencial humano y satisfacer, sus más profundas necesidades ?

Villanueva (1988), considera que existen dos grandes clases de obstáculos para la autorrealización, los primeros que sin que el individuo pueda controlarlos, le imponen condiciones a su vida; y se les llama "factores condicionantes", otros obstáculos dependen de él mismo, de la forma como se enfrenta a su existencia; llamados "factores decisivos".

Los "factores condicionantes" son básicos, de naturaleza física o biológica; que contienen a los factores "inhibidores o facilitadores", relacionados con las condiciones socioculturales del momento histórico que vive el individuo. Otros factores condicionantes son los "predisponentes", que están en la historia particular del individuo, vivencias sufridas durante los primeros años de vida en las creencias y conductas que fueron reforzados

Ahora bien, los "factores decisivos" se dividen en cuatro categorías diferentes:

1. **Dinámicos:** Impiden la autorrealización y a los que pertenecen.
  - (1) el miedo a reconocer y aceptar los impulsos, emociones y sentimientos repudiados.
  - b) el sentimiento de culpa.

- c) los prejuicios, expectativas, creencias irracionales
  - d) el no reconocer y aceptar el pasado tal como fue.
  - e) los reforzamientos y ganancias secundarias que se obtienen mediante las conductas y actitudes destructivas.
2. **Existenciales:** Impiden el desarrollo de la personalidad: son la resistencia del individuo a reconocer y aceptarse como ser:
    - a) libre para elegir.
    - b) responsable por su existencia.
  3. **Naturaleza espiritual:** Pueden impedir la autorrealización y el desarrollo sano del individuo, lo constituyen la desorientación, el fanatismo la desesperanza.
  4. **Volitivo:** Fundamental para el desarrollo del individuo, es la negación de lo que es: la no aceptación de la verdad, pero lo que determina esta negación en el fondo, su propia voluntad. el mismo, no es la víctima impotente de las circunstancias del destino; es el agente activo que niega en forma dinámica aquello que se es.

Por otro lado Schuller (1980) considera que la clase de confianza propia que engendra valía y seguridad interior, jamás nace en la seguridad de las masas "amontonadas". Solamente se adquiere confianza en sí mismo cuando se decide a correr el riesgo de un fracaso. Este autor opina que se siente orgulloso cuando enfrenta un gran riesgo y se triunfa.

Branden (1992), de igual manera refiere los obstáculos para el crecimiento de la autoestima y afirma, que son los padres los que crean estos obstáculos a sus hijos cuando:

- Le enseñan que es malvado, indigno o pecador por naturaleza.
- Transmiten que el niño no es suficiente
- Le castigan por expresar sentimientos inaceptables.
- Le ridiculizan o humillan.
- Transmiten que sus pensamientos o sentimientos no tienen valor o importancia.
- Intentan controlarle la vergüenza o la culpa

- Le sobreprotegen y en consecuencia obstaculizan su normal aprendizaje y creciente confianza en si mismo.
- Educan al niño sin ninguna norma, sin una estructura de apoyo, o con normas contradictorias, confusas, indiscutibles y opresivas. En ambos casos inhiben el crecimiento normal.
- Niegan la percepción de su realidad e implícitamente le alientan a dudar de su mente.
- Tratan hechos evidentes como irreales, alterando así el sentido de racionalidad del niño.
- Aterrorizan al niño con violencia física o con amenazas, inculcando agudo temor, como característica permanente en el alma del niño.
- Tratan a un niño como objeto sexual.

Ya se sabe que el individuo puede hacer realidad todas sus potencialidades como ser humano así que puede reconstruir su autoestima para lograr una vida plena.

#### ***1.4 RECONSTRUCCIÓN DE LA AUTOESTIMA.***

La base del desarrollo humano está en el conocimiento de uno mismo; saber cuáles son nuestras cualidades y cuáles nuestras debilidades nos permite aprovechar las primeras y esforzarnos por superar las segundas.

Darse cuenta de que la autoestima es aprendida, y como tal, susceptible de ser modificada, reaprendida, utilizando nuevos métodos, técnicas y experiencias.

Ya sabemos algo sobre la autoestima; conocemos cómo funciona y cómo se va formando el autoconcepto a través de las diferentes etapas y crisis por las que el ser humano atraviesa durante la vida. Ahora trataremos de aprender cómo desarrollar y reconstruir la autoestima.

Algunas personas dicen que quisieran cambiar la forma insana de pensar de ellos mismos, pero por desgracia la niñez infortunada que tuvieron los hace ser como son. Estas personas están ocupadas en construir nuevas defensas e inventar nuevas excusas, gozando su propia desgracia, que no guardan energía para conocer y experimentar nuevas y



constructivas formas de vivir; también confunden el aquí y ahora con un no planear el futuro; no creen en ideales, metas, habilidades en el futuro. la vida se reduce a lo banal, al desamparo, la vaciedad; para él el tiempo debe ser llenado, sin sentirse nunca satisfecho. El desarrollo y la actualización tienen su satisfacción en el presente, dirigidos hacia el futuro. Las experiencias pasadas tienen influencia en el comportamiento de ahora; aunque no se pueda cambiar lo que pasó ayer, sí puede cambiarse lo que se siente con respecto de ello ahora. La barrera principal para la reconstrucción de la autoestima es vivir en el pasado, lleno de culpas, resentimientos. (Rodríguez y Pellicer, 1988).

Rodríguez y Pellicer (1988), consideran que para reconstruir la autoestima es necesario:

1) **AUTOACEPTACION:** Es el paso más importante para la reconstrucción de la autoestima y consiste en aceptar con orgullo las propias habilidades y capacidades; reconocer las fallas o debilidades sin sentirse devaluado.

La reconstrucción de la autoestima se lleva a cabo con la utilización de todo el potencial, que se puede manejar poniéndose metas, haciendo contratos consigo mismos, remodelando actitudes y actividades actualizando la escala de valores y manejando la agresividad.

Es necesario rodearse de una atmósfera donde se promueva la confianza, el afecto, el respeto y la aceptación, y no seguir en donde estos valores son ignorados o rechazados; tener actividades donde sea posible el éxito, y no aquéllo en que se sabe de antemano que se va a fracasar.

2) **ASERTIVIDAD:** Es el manejo positivo de la agresividad, entendiéndose ésta como fuerza, valor, empuje, intención, que impulsa a obtener lo que se desea, necesita, anhela o sueña, sin agredirse o lastimarse a sí mismo o a los demás.

El manejo de la asertividad en la persona es mediante una autoestima alta, el autoperdón y el uso de la razón. Ser asertivo es ser consciente de sí mismo, de la realidad de sus sentimientos y conducta.

El ser asertivo se caracteriza por pedir lo que se necesita, decir lo que gusta o no, expresar lo que se siente cuando es necesario.

3) VALORES: Un "valor" es lo que se considera importante, estimable, valioso y necesario, que hace a uno sentirse bien y eleva el espíritu. Es todo aquello que con las experiencias se va amando, cuidando y trabajando.

Para que un valor lo sea realmente, es necesario creerlo, decirlo y actuarlo de manera constante y repetida, por elección libre y entre varias alternativas.

Revisar y actualizar nuestros valores es una forma sana de vivir, la incongruencia entre lo que se cree, dice y vive, produce tensiones, angustias y conflictos con uno mismo y con los demás.

Por otro lado Schuller (1980), considera que la verdadera clave para reconstruir la autoestima, radica en el descubrimiento, desarrollo, disciplina y dedicación así mismo. Este autor opina que es a través de estos procesos que te aceptas en ser humano verdaderamente grande. Esto puede lograrse con la ayuda de los diez pasos siguientes:

- Desechar el temor al fracaso.
- Descubrir la persona singular que se es.
- Elogiarse.
- Perdonarse.
- Mejorar.
- Aceptarse.
- Comprometerse a una causa elevada.
- Crecer en el éxito.
- Perseguir la excelencia.
- Cultivar la autoestima de los demás.

Satir (1989). Piensa que si todas las partes necesarias para reconstruir la autoestima ya se tienen, sólo es cuestión de llegar a familiarizarse con ellas; comprender y expandir su uso.

Esta autora afirma, que lo que hace posible incrementar el sentimiento de autoestimación es el estar dispuesto a abrirse a nuevas posibilidades para probarlas y entonces, si encajan, practicarlas utilizándolas hasta que sean verdaderamente propias.

Para empezar el proceso Satir (1981) ha descubierto lo que llama:

### "Las cinco libertades"

1. *La libertad de ser*, escuchar lo que está aquí en lugar de lo que debería de ser, fue o será.
2. *La libertad de decir* lo que se siente y piensa en lugar de lo que uno debería sentir.
3. *La libertad de sentir* lo que se siente, en lugar de lo que uno debería de sentir.
4. *La libertad de pedir* lo que se quiere, en lugar de esperar el permiso para hacerlo.
5. *La libertad de correr* riesgo por propia cuenta, en lugar de elegir sólo lo que es "seguro", y no arriesgarse.

Por último Reyes (1988), opina que para reconstruir la autoestima, se debe de hacer de la siguiente manera:

- a) **Gobernar los pensamientos antes que se conviertan en acciones o en palabras; decidir cuál es el que deja escapar, porque después ya no se puede sujetar. Alejar de los pensamientos, para siempre, todas las ideas de fracaso, no piense que los demás tienen la obligación de hacer feliz y de dar todo lo que cada quién cree merecer.**
- b) **Si la propia imagen "anda" mal, empezar por ser amigo de si mismo, aceptarse con todos los errores y fracasos, ya que todos los tienen. Las personas que saben reconocer sus errores tienen ganada la mitad del camino a la victoria.**
- c) **El individuo no se da cuenta que es creador de su imagen: el presente y el futuro dependen de su conducta de hoy. Por lo tanto, todo lo que tienen que hacer es enfrentarse consigo mismo y entender que debe aceptarse y amarse como lo que es: una persona única y valiosa.**

## CUADRO RECONSTRUCCIÓN AUTOESTIMA

Manejo negativo		Manejo positivo
Autodevaluación	A	Autovaloración
Tristeza	G	Autoconcepción
Depresión	R	Autoperdón
Culpa <small>Hacia adentro</small>	E	<small>Hacia adentro</small> Uso de la razón
Remordimientos	S	<b>Ser conciente de mi mismo</b>
Apatía	I	Me hago responsable de mis sentimientos.
Enfermedades	V	Me hago responsable de mis sentimientos.
Explicaciones y disculpas	I	Me hago responsable de mi conducta.
Resentimientos		
Autodestrucción		
Suicidio		
Destruir objetos	D	Pido lo que necesito
Gritar		
Insultar <small>Hacia afuera</small>		<small>Hacia afuera</small> Digo lo que siento
Levantar falsos	A	Deportes
Sobreproteger		Gimnasia
Asesinar	D	Otras actividades
 <b>Baja autoestima = no asertividad</b>	 =	 <b>Alta autoestima = asertividad</b>

## **1.5 AUTOESTIMA EN EL MEXICANO**

Atendiendo a su posición geográfica y a sus recursos naturales, México es un país que podría ser rico y poderoso. De hecho es un país subdesarrollado, tercermundista. Ni produce lo suficiente, ni administra bien lo que tiene, y muchísimos de sus habitantes gimen en la miseria. Los hombres más dinámicos y de más visión se preocupan al ver que al paso del tiempo nuestro país se rezaga y que nuestro subdesarrollo se acentúa. Además de estas situaciones el mexicano no permite que el mundo exterior penetre en su intimidad: experimenta inseguridad, temor, masoquismo, búsqueda del anonimato, de disolverse en lo social en el "nosotros" fluctuante e impersonal. Es complaciente, obediente, afiliativo, flexible, dependiente, inhibido. (Díaz Guerrero, 1989)

El mexicano no es responsable de nada: si de sus fracasos, el culpable será Dios, el gobierno, la Iglesia o hasta los malditos transnacionales; si de sus éxitos, será su manager, sea local o extranjero, y la Virgen de Guadalupe. (Mota, 1978).

El mexicano en general es inseguro, tiene baja autoestima; por lo mismo tiende a minimizar su yo para poner de relieve a otras personas (Los padres, los jefes, los santos, Dios) u otros conceptos.

No se involucran a fondo: es reticente en su diálogo con el medio.

Estudios realizados por el doctor Rogelio Díaz-Guerrero manifiestan que la poca autoestima del mexicano se debe a una excesiva y mal entendida humildad que se autoimponen a fin de destacar el valor y la grandeza de los símbolos en los que creen, Dios, la Virgen, los Santos, la Iglesia; y los de las personas e instituciones que son su razón de ser: la madre, el padre, la familia, el hermano mayor, los compadres, los amigos todo esto explica, dice Díaz-Guerrero, que la mayor parte de la actividad del mexicano se dirija a la ceremonia, la comunicación, la identificación con estos grandes símbolos, instituciones, personas y personajes "que provocan su percepción reducida e importante pero que por otro lado le proporcionan seguridad emocional superior a la que priva en otros países y culturas".

En la familia la mayoría de los mexicanos encuentran tranquilidad, seguridad, alegría, satisfacción, confianza amor. (R. Díaz-Guerrero, 1989).

Según la encuesta realizada por el CREA a fines de 1984, los mexicanos se sienten con un muy aceptable estado de salud, satisfechos en general, pero más felices con su vida hogareña que con su vivencia laboral y orgullosos de ser mexicanos (Hernandez y Narro, 1987).

La actitud flexible, adaptativa de los mexicanos, permite aceptar la divergencia de opciones y propicia la armonía y la cordialidad; si se exageran, provoca una perspectiva fatalista de la vida, resignada y sumisa, que conduce al sometimiento y a la corrupción al incidir en los valores éticos y morales.

Los mexicanos están siempre dispuestos al servicio y en principio a la cooperación; pueden entender que la colaboración es el mejor camino para obtener resultados. Prestos a dar y a compartir desde lo material hasta lo espiritual, fácilmente encuentran apoyo y comprensión en sus semejantes (Rodríguez y Ramírez, 1992).

## **1.6 AUTOESTIMA EN EL TRABAJO.**

Una opinión muy difundida, pero superficial, afirma que la gente trabaja sobre todo para cobrar un salario o unos honorarios.

Un análisis serio e imparcial la desmiente.

Preguntémoslos: ¿qué da, o qué puede dar, un trabajo a un individuo?

Se presentan múltiples respuestas. El trabajo es:

1. Seguridad, independencia psicológica, sensación de poder personal, capacidad de bastarse a sí mismo.
2. Experiencia creciente de la vida y de la profesión u oficio.
3. Oportunidad de expresarse como persona individual y única; y con la expresión va la expansión de la propia personalidad.
4. Satisfacción de ser útil, de estar en condiciones de dar un servicio valioso, solicitado y apreciado.
5. Refuerzo de la dignidad personal: *"soy un elemento positivo de mi comunidad: merezco el pan que me como"*. Para las personas de clase humilde el trabajo es el último y seguro reducto de su confianza en la propia fuerza y en el propio valor.

6. Ayuda para descubrirnos a nosotros mismos, termómetros de nuestra capacidad, espejo de nuestra imagen psíquica y social e indicador de nuestros valores ante nosotros mismos. Rodríguez. (1988).

Las características de la cultura mexicana tienen un fiel reflejo en el trabajo. La empresa al congregarse a las personas que laboran en ella, se vuelve reproductora de los modelos socioculturales y a la vez moldeadora del comportamiento, en este caso, de los mexicanos.

En consecuencia, los aspectos más positivos del trabajador mexicano los encontramos en su actitud servicial, inclinada a la colaboración, siempre que se sienta aceptado y valioso.

En condiciones favorables, el mexicano puede ser un excelente trabajador, dispuesto a todo, a colaborar con su esfuerzo y con el deseo de lograr lo mejor, pero necesita saberse valorado, útil e importante.

Su predisposición a sobrellevar la vida y su actitud un tanto lúcida, le permiten una apreciable capacidad de trabajo y encontrar la vida suficientemente agradable como para poder gozarla.

El trabajador mexicano puede ser pasivo, fatalista y dependiente, pero también es afectuoso, obediente, humilde y cooperativo.

Tenemos tanto o más potencial que los habitantes de otros países: sólo hace falta aumentar la responsabilidad por parte de unos (los trabajadores) y el aprecio de estos valores por parte de los otros (empresarios y gerentes). Rodríguez y Ramírez (1992).

El tema de la autoestima en las relaciones laborales se relacionan con:

**a) El individuo en la empresa.**

**b) El manejo de la autoestima a través de los papeles que se viven en ella.**

a) *El individuo en la empresa:* La empresa se verá, no como algo impersonal, sino como una persona. Es indispensable darse cuenta que el trabajador en ella, se está relacionando y desarrollando mutuamente para alcanzar el éxito.

La autoestima, es la llave del éxito de la empresa por la participación en su crecimiento y del propio que se obtiene a través de ella.

b) *EL manejo de la autoestima a través de los papeles que se viven en la empresa:* **"En el trabajo se imprimen huellas de la individualidad**

**existencial de cada ser humano".** Es preciso meditar esta gran verdad, pues el trabajo es uno de los ámbitos donde más oportunidades tiene la persona de ser y de expresarse. Una de las barreras que estancan el desarrollo de una relación, sea cual fuere, en este caso del trabajo, es la rutina, acostumbrarse a algo o a alguien.

Usar la creatividad, actuar en formas motivadoras, novedosas y entusiastas, hacer de cada día un encuentro y reto, una oportunidad para acrecentar la propia autoestima y la de los demás; he aquí el motivo de vencer esta barrera.

Respetar el tiempo propio y el de los demás mejorara las relaciones y el desempeño del trabajo. Se sentirá menos presión ante los problemas que diariamente hay que afrontar (Rodríguez y Pellicer, 1988).

Por otro lado Branden (1994) dice que la autoestima puede ser el recurso psicológico más importante que tenemos para ayudarnos a afrontar los desafíos del futuro. Estos son especialmente evidentes en el lugar de trabajo, donde empieza a verse claramente que la autoestima no es un lujo emocional sino un requisito para la supervivencia.

Las investigaciones recientes contribuyen a esclarecer el importante rol que juega la autoestima en nuestra capacidad para asumir riesgos, adquirir nuevas aptitudes, ser creativos, recibir realimentación, relacionarnos con los demás ser productivos y positivos.

Hemos sido testigos de la transformación de una sociedad industrial a una sociedad de información y de una economía interna a una global. Vivimos en una época de cambios extraordinariamente rápidos, de adelantos científicos y psicológicos fabulosos. El trabajo físico se está convirtiendo en una parte cada vez más pequeña de la actividad económica; el intelectual está creciendo. Este es el momento del trabajo de conocimiento. Deben desarrollarse nuevas técnicas de administración que sean apropiadas para dirigir una fuerza de trabajo mejor adecuada, más independiente y creativa.

Incluso los psicoterapeutas y asesores necesitan tener más conciencia de estos temas, ya que cada vez hay más pacientes con estrés relacionado con el trabajo.



Los desarrollados en el lugar de trabajo en esta época de cambio acelerado, elecciones y desafíos exigen una mayor capacidad de innovación, autonomía, responsabilidad personal e independencia todas ellas cualidades de la autoestima positiva.

**CONFIAR EN SÍ MISMO.** El significado más importante de la autoestima es la confianza en su propia mente, en sus propios procesos intelectuales. En consecuencia, la confianza en su capacidad de aprender, de juzgar, de decidir. Para los seres humanos, la mente o conciencia es el medio básico de supervivencia en el que confiamos para mantenernos en contacto con la realidad y orientar nuestro comportamiento de forma apropiada. Esta es la forma primaria como podemos considerar a la autoestima como una necesidad de supervivencia.

El individuo que desconfía de su propia mente está en grave desventaja para enfrentarse a las elecciones y opciones que presenta la vida.

**LA CAPACIDAD DE TOMAR DECISIONES.** Estudios realizados entre ejecutivos sugieren que una de las principales causas del fracaso es la incapacidad para tomar decisiones. Esa incapacidad se debe a una autoestima con problemas, a la desconfianza en la propia mente y juicio.

Se ha escrito mucho acerca del valor de tomar decisiones "equilibradas", pero eso debe significar algo más que reunir adhesiones. La búsqueda de consenso puede en realidad desviarnos de elecciones innovadoras.

**PAUTAS PARA TOMAR DECISIONES.** El tomar decisiones se refiere a observar el contexto más amplio posible en el momento de hacerlo.

Una persona muy consciente busca la mayor cantidad de aportaciones relevantes que pueda encontrar para orientar el proceso de tomar decisiones.

Uno de los distintivos de la autoestima positiva es una fuerte orientación hacia la realidad y luego la confianza en que su mente tomará la decisión correcta.

En algunos contextos la autoestima positiva incluye o, aún exige, las aportaciones de otras personas, aunque esto no implica necesariamente realizar encuestas de opinión.

Un nivel alto de autoestima es de inestimable valor para que un innovador logre llevar adelante el nuevo producto o técnica o método de gerencia.

***LA CONVICCIÓN DE QUE SOMOS DIGNOS DE ÉXITO.***

Esto se relaciona también con el componente de dignidad de la autoestima, esa convicción de que somos dignos y merecemos éxito, felicidad, confianza, respeto y amor. Solemos ver a personas que trabajando se sienten capaces pero no dignas. En consecuencia, trabajan y trabajan y nunca se sienten con derecho a descansar y disfrutar de lo que han hecho.

Los que dudan de su eficacia y dignidad tienden a experimentar temor hacia otras personas y, en consecuencia, pueden llegar a caer en relaciones de enemistad con ellas. Perciben a los demás como una amenaza.

***ELEVADAS EXPECTATIVAS DE ÉXITO.*** Aquellos que se hallan en posición de enseñar o capacitar a otros, necesitan cultivar un aprecio a la capacidad de aprender. En el lugar de trabajo, los gerentes necesitan mantener expectativas de éxito elevadas en ellos mismos y en aquellos a quienes dirigen, y al mismo tiempo crear un ambiente donde sea seguro cometer errores responsables. Es muy difícil crear un ambiente disciplinado, audaz, no punitivo. No es una contradicción exigir a las personas elevados niveles de expectativas y al mismo tiempo permitirles crecer y aprender.

***RESPONSABILIDAD PARA FIJAR METAS.*** Siempre que sea posible es deseable tener un equipo que establezca sus propias expectativas y metas dentro del marco de los objetivos de la organización. Esto fortalece la experiencia de la autonomía personal. Y según algunas investigaciones, cuando los grupos fijan sus propias metas tienden a ser más altas que cuando lo hacen otros.

Las personas con autoestima positiva tienen menos dificultades para entregar el control del establecimiento de metas y otras tareas.

### **1.7 INVESTIGACIONES REALIZADAS CON AUTOESTIMA EN EL TRABAJO.**

El trabajo es considerado como una actividad de indole social por medio de la cual el hombre obtiene satisfactores económico-sociales.

Brown (1973), dice que el trabajo es fundamentalmente una actividad social, que cumple las funciones principales: producir los bienes que la sociedad requiere e integrar al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen la sociedad.

Korman (1970), propone una teoria que se base en la hipótesis del equilibrio y la equidad. Escencialmente afirma que el modelo de las necesidades sociales sirve solamente para las personas de alta autoestima, ya que solamente para ellos, la satisfacción de las necesidades puede considerarse justa y equilibrada.

En otras palabras se parte del supuesto teórico de que los individuos solamente estarán satisfechos, en aquellas situaciones que les permiten un equilibrio cognoscitivo. Por tanto para el individuo de baja autoestima el encontrarse en una situación, en las que sus necesidades están insatisfechas, no constituye una situación justa y equitativa (como sucede en el caso de las personas de alta autoestima) y consiguientemente no es una situación equilibrada. Por eso las personas de baja autoestima no están más satisfechas, en estas situaciones que en aquellas en las que sus necesidades no están saciadas. El hecho de que no se registren correlaciones negativas (aunque a veces si se han comprobado, Korman 1966), se puede deber al influjo de una norma social, que establece que las personas tienden a situarse, en condiciones en las que sus necesidades autopercebidas sean satisfechas y en las que ellos rendirán más satisfactoriamente.

Por otra parte, con respecto a la importancia relativa de diferentes aspectos de la satisfacción en el trabajo, Herzberg, Mausner, Peterson y Capwell (1957), informan haber compilado datos que dan indicaciones sobre el modo en que los empleados clasifican distintos factores de acuerdo con su importancia, la seguridad es la variable mas importante del trabajo, las oportunidades de ascenso se clasifican en segundo lugar, los factores considerados de menor importancia, fueron las prestaciones del empleo y la facilidad del trabajo. También se encontro que para las

personas de niveles ocupacionales y/o educativos superiores, los aspectos intrínsecos del trabajo requieren de mayor importancia, mientras la seguridad de contar con empleo la pierde considerablemente.

Mac Ilwee (1982), señala que a niveles profesionales empresariales, aspectos como el compromiso, el desafío, el prestigio, el grado en que las aspiraciones y expectativas son cubiertas por el trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y buen salario, son importantes para el trabajador. Sin embargo al moverse la escala ocupacional hacia abajo aspectos dejan de ser importantes, así mismo esta autora, encuentra que las mujeres cuando desempeñan una actividad no tradicional, se sienten más satisfechas aunque con mayor estrés. Se observó también, que la fuente principal de satisfacción entre las mujeres con ocupaciones no tradicionales, tiene que ver con las buenas relaciones entre compañeros y jefes.

Andrisani y Shapiro (1978), encuentran que el estado civil, es una variable que afectó la satisfacción laboral en la mujer. Así, entre mayor conflicto con las responsabilidades del trabajo y el hogar existan, menor será la satisfacción laboral. De la misma forma, cuando la mujer percibe una actitud desfavorable de su esposo hacia su actividad laboral, ésta se mostrará menos satisfecha. También encontraron que cuando la mujer trabaja únicamente por razones económicas, su satisfacción laboral es menor que cuando son otras las motivaciones.

Hooppock (1936), encontró que con la edad del empleado aumenta su satisfacción laboral. La satisfacción laboral aumenta con la edad, la más baja, le corresponde al personal más joven. La insatisfacción de los jóvenes se ha intensificado en el último decenio y por lo visto refleja las expectativas de la nueva generación, pues son mayores que las de la generación anterior (Schultz 1985).

Porter (1961), en una muestra de supervisores del primer nivel y gerentes medios, informa que el nivel jerárquico del trabajo presenta influencia significativa, en relación con la satisfacción laboral. Los directivos del nivel superior tendieron a percibir más satisfechas las necesidades, que los directivos del nivel inferior. El mismo autor (1962, 1963) señala haber confirmado los resultados respecto al impacto del nivel del trabajo, sobre la percepción de necesidades y la satisfacción de

personas de niveles ocupacionales y/o educativos superiores, los aspectos intrínsecos del trabajo requieren de mayor importancia, mientras la seguridad de contar con empleo la pierde considerablemente.

Mac Ilwee (1982), señala que a niveles profesionales empresariales, aspectos como el compromiso, el desafío, el prestigio, el grado en que las aspiraciones y expectativas son cubiertas por el trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y buen salario, son importantes para el trabajador. Sin embargo al moverse la escala ocupacional hacia abajo tales aspectos dejan de ser importantes, así mismo esta autora, encuentra que las mujeres cuando desempeñan una actividad no tradicional, se sienten más satisfechas aunque con mayor estrés. Se observó también, que la fuente principal de satisfacción entre las mujeres con ocupaciones no tradicionales, tiene que ver con las buenas relaciones entre compañeros y jefes.

Andrisani y Shapiro (1978), encuentran que el estado civil, es una variable que afectó la satisfacción laboral en la mujer. Así, entre mayor conflicto con las responsabilidades del trabajo y el hogar existan, menor será la satisfacción laboral. De la misma forma, cuando la mujer percibe una actitud desfavorable de su esposo hacia su actividad laboral, ésta se mostrará menos satisfecha. También encontraron que cuando la mujer trabaja únicamente por razones económicas, su satisfacción laboral es menor que cuando son otras las motivaciones.

Hooppock (1936), encontró que con la edad del empleado aumenta su satisfacción laboral. La satisfacción laboral aumenta con la edad, la más baja, le corresponde al personal más joven. La insatisfacción de los jóvenes se ha intensificado en el último decenio y por lo visto refleja las expectativas de la nueva generación, pues son mayores que las de la generación anterior (Schultz 1985).

Porter (1961), en una muestra de supervisores del primer nivel y gerentes medios, informa que el nivel jerárquico del trabajo presenta influencia significativa, en relación con la satisfacción laboral. Los directivos del nivel superior tendieron a percibir más satisfechas las necesidades, que los directivos del nivel inferior. El mismo autor (1962, 1963) señala haber confirmado los resultados respecto al impacto del nivel del trabajo, sobre la percepción de necesidades y la satisfacción de

las mismas. En otra investigación se reporta que los trabajadores de **staff** presentan mayor déficit de satisfacción que los trabajadores de línea (Porter, 1963).

García Molina (1981), realizó una investigación con el propósito de encontrar en el trabajo femenino motivaciones adicionales a las propuestas por Herzberg y encontrar ambos factores. Se halló que la mujer expresa que las razones por las cuales trabaja, son el obtener niveles relevantes de fortaleza, libertad e independencia. Estos factores motivacionales son característicos de la mujer, porque a través del trabajo puede lograr independencia moral, autoestima de los lazos familiares, autosuficiencia y capacidad para realizar sus actividades en las que aplica conocimientos, siendo así útil a la sociedad.

García García (1985), analizó cómo los motivos para trabajar, el conflicto de roles, la discriminación y el hostigamiento sexual, se relaciona con la satisfacción laboral en las mujeres contrastándolas con los hombres. Encontrándose los siguientes resultados: la satisfacción laboral y los motivos para trabajar resultan verse afectados por la actividad laboral y el estado civil principalmente, así mismo la estructura factorial de ambas variables es distinta entre hombres y mujeres. En cuanto al conflicto de roles se encontró que las diferencias estaban dadas, por la actividad laboral y la interacción sexo-estado civil. La discriminación se vio afectada por las variables sexo y la actividad laboral. Finalmente el hostigamiento sexual proviene de los compañeros de trabajo, marcó diferencias en las variables sexo, estado civil y la interacción, actividad laboral-estado civil.

Así también, los resultados mostraron que para cada grupo, los motivos para trabajar, el conflicto de roles y la discriminación laboral y el hostigamiento sexual afectan de manera diferente la satisfacción laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **EL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO**

## **2.1 ANTECEDENTES GENERALES**

### **Origen.**

Con fecha 29 de Abril de 1967, se publicó en el Diario oficial de la federación el decreto mediante el cual se creó el organismo público descentralizado Sistema de Transporte Colectivo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con el objeto de construir, operar y explotar un tren rápido con recorrido subterráneo y superficial capaz de contribuir a la satisfacción de las necesidades de desplazamiento, cubriendo estratégicamente una amplia extensión territorial del Distrito Federal.

La creación de este organismo buscaba resolver la crítica situación del transporte que se presentaba en el centro de la ciudad, requiriéndose para su solución un medio de transportación seguro, rápido y cómodo que, además de no agravar los frecuentes congestionamientos en la zona, absorbiera fuertes volúmenes de viajes que se efectuaban en algunos corredores.

### **Desarrollo.**

La construcción de la línea 1, en su tramo Zaragoza-Chapultepec, se inició en 1968. Inaugurándose el día 5 de septiembre de 1969.

Durante 1970 se inauguraron los siguientes tramos de la línea 1, los dos primeros tramos de la línea 2, y el primer tramo de la línea 3. El 11 de Abril entró en operación el tramo Chapultepec-Juanacatlan de la Línea 1. El 10 de Agosto se puso en servicio el primer tramo de la Línea 2, de Pino Suárez a Taxqueña, el 14 de septiembre fue inaugurado el tramo Tacuba-Pino Suarez de la línea 2.

Durante 1971 no se inauguraron ampliaciones de la red.

El 25 de Agosto de 1978 fue inaugurado un tramo y una estación de la Raza a Tlatelolco, en la Línea 3.

Durante 1980 se agregaron al servicio 5 estaciones de la Línea 3.

En 1981 el 25 de Agosto fueron inaugurados los primeros tramos de las Líneas 4 y 5 para proporcionar servicio en el norte y oriente de la ciudad.

Las ampliaciones de la red han contribuido en la constante búsqueda por solventar el problema de la falta de transporte y conectar las zonas conurbadas de la ciudad, prueba de ello fue la construcción de la



terminal Pantitlán, y el tramo Tacuba-Cuatro Caminos de la línea 2, así como las líneas 6 y 7 trazadas hacia el norte y poniente del D.F., respectivamente.

Por la sobredemanda registrada en la línea 1, se propuso y construyó la línea 6 Instituto del Petróleo-Martín Carrera; línea 7 Tacuba-El Rosario y de la línea 9 Centro Médico-Tacubaya.

El 12 de agosto de 1991, se inauguró la línea "A" del Metro Ferreo cuya principal característica es la de unir el oriente de la ciudad con los municipios de Nezahualcóyotl y Los Reyes la paz.

Con esta obra se eliminaron los límites geográficos con el Estado de México y se inicia un nuevo esfuerzo y reto para cubrir las necesidades de transporte.

En Agosto de 1994 se inauguró línea 8 de Garibaldi- Constitución de 1917.

Las obras más importantes son las de la línea "B" iniciadas en 1995.

La alta tecnología con que se desarrollan los sistemas con que cuenta el metro fueron razón por la cual existía una enorme dependencia en cuanto a la fabricación de equipos y componentes. A pesar de los esfuerzos por realizar la fabricación de los carros neumáticos en nuestro país, esta actividad dependía en gran medida de la tecnología proveniente de Francia, Canadá y Japón, principalmente.

Esta situación dejaba al organismo en una posición desventajosa ante nuestros proveedores extranjeros. Es así que se requería apoyar de manera decidida los procesos de integración de partes en el país y la creación de nuevas tecnologías que sustituyeran a aquellos equipos de importación.

(Sistema de Transporte Colectivo. Memoria de Gestión D.D.F., 1988).

Y para que el "Metro" crezca ordenada y sensatamente, sirviendo a las necesidades actuales y futuras de los habitantes de nuestra ciudad se rige por un Programa Maestro, inserto en un plan a largo plazo diseñado por el Departamento del Distrito Federal.

El "Metro" es la columna vertebral de transporte para el Valle de México, en una planeada combinación con autobuses, peseros,

automóviles particulares, trolebuses y, desde hace un tiempo, el tren ligero.

EL PROGRAMA MAESTRO del "Metro" considera para principios del siglo XXI una gigantesca red de 315 kilómetros, con 15 Líneas y 274 estaciones. Esto permitiría completar el plan global con 34 líneas, que cubrirán 655 kilómetros.

Hoy las cosas han cambiado, y de que manera. El sistema de transporte Colectivo está brindando asesoría a proyectos tan cercanos como los de Monterrey y Guadalajara, o tan lejanos (y antiguos) como el de Buenos Aires, no sólo eso para gran orgullo de los mexicanos, el metro de Santiago de Chile compra carros a nuestro CONCARRIL.

Esto es resultado de un prolongado esfuerzo del STC en coordinación con instituciones de investigación científica y tecnológica como la Facultad de Ingeniería de la UNAM, el Instituto de Investigaciones Eléctricas o el CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE TECNOLOGÍA DIGITAL.

Los hombres más capacitados de nuestro país conjuntan esfuerzos para mejorar sistemas y equipos, que permitan transportar a los usuarios con mayor eficiencia y seguridad.

Así es el Sistema de Transporte Colectivo. Una gigantesca inversión, un cúmulo de equipos, de trenes, vagones, tecnología. Pero más allá de todo lo que puede medirse, cuantificarse o comprarse, es su gente. Son esos más de diez mil hombres y mujeres de México. Esforzados, talentosos, imaginativos que, cada uno en su puesto, exhiben el orgullo de ser quienes, de día y de noche, trabajan para hacer posible este bastión de progreso y modernidad que es nuestro "Metro". (El metro del siglo XXI, Centro de información y Documentación Técnica STC, 1990).

## **2.2 ESTRUCTURA**

La estructura orgánica del Sistema de Transporte Colectivo ha ido evolucionando de acuerdo a criterios de racionalidad y eficiencia administrativa, integrándose con el mínimo de instancias necesarias para cumplir con sus objetivos, eliminando la duplicidad de funciones y

fortaleciendo las estructuras internas de cada área de tal forma que se asimilara el fuerte incremento de actividades, producto del constante crecimiento de la red, sin repercutir en modificaciones a la estructura del organismo.

Es compromiso del STC cubrir las expectativas de transporte y buscar las condiciones para proporcionar un trato amable y cordial a los usuarios. Ante esta situación se han construido diversas líneas permitiendo una gama de alternativas para que el público establezca sus rutas según le convenga.

Para las instalaciones y equipos ya existentes se aplican programas permanentes de mantenimiento e incorporación de la más alta tecnología. Lo cual ha permitido que el metro de una imagen de confort, seguridad y limpieza a la ciudadanía

Esto se ha logrado gracias a la participación decidida de los trabajadores del STC, así como del adecuado manejo administrativo donde se involucra la estructura organizacional, actualmente esta conformada de la siguiente manera:

- a) **CONSEJO ADMINISTRATIVO**, presidido por el C. Regente del D.D.F. Este consejo se encarga de orientar el desarrollo del STC, mediante la definición de las políticas y lineamientos, congruentes con los programas de la Coordinadora General de Transporte y con el Plan Nacional de Desarrollo.
- b) **UNA DIRECCIÓN GENERAL**. Contribuye al mejoramiento del servicio de transporte masivo, a través de la administración, organización y control de los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos necesarios para la operación del STC.
- c) **TRES DIRECCIONES DE AREA:**
  - DIRECCIÓN DE OPERACIÓN**. Proporciona a los usuarios el servicio de transporte en las mejores condiciones de seguridad, mediante la operación, mejoramiento y mantenimiento de equipos e instalaciones.
  - DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**. Da a las diferentes áreas el apoyo necesario en materia de recursos humanos, materiales y financieros.
  - DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO**. Brinda a las diferentes áreas orientación en la definición y desarrollo de los

procesos de planeación, programación, presupuesto y evaluación de los programas de trabajo.

d) **UNA CONTRALORÍA INTERNA.** Promueve el uso y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros y garantiza la eficacia de las actividades y transparencia en las operaciones realizadas.

Ubicadas en el edificio administrativo, en Delicias 67 colonia Centro.

e) **14 GERENCIAS**

- Gerencia Jurídica
- Gerencia de Vigilancia
- Gerencia de Contabilidad
- Gerencia de Material Rodante
- Gerencia de Instalaciones Fijas
- Gerencia de Ingeniería y Desarrollo
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia de Recursos Materiales
- Gerencia de Recursos Financieros
- Gerencia de Presupuesto
- Gerencia de Organización y Sistemas
- Gerencia de Líneas 1, 3 y 4
- Gerencia de Líneas 2, 5 y 6
- Gerencia de Líneas 7, 8, 9 y A

f) **19 SUBGERENCIAS**

g) **74 DEPARTAMENTOS Y**

h) **LOS TRABAJADORES.**

## **2.3 ORGANIZACIÓN**

### **FUNDAMENTO LEGAL**

Las atribuciones asignadas, facultadas delegadas y obligaciones del Sistema de Transporte Colectivo están contenidas en el Decreto de Creación que lo constituye como Organismo Público Descentralizado, en las adiciones realizadas al propio decreto, así como en los acuerdos

emitidos por el C. Jefe del Departamento del Distrito Federal. Dichas atribuciones, facultades y obligaciones son las siguientes:

- \* Construir, operar y explotar un tren rápido con recorrido subterráneo, superficial y elevado, para el transporte colectivo en el Distrito Federal, principalmente en la Cd. de México.
- \* Operar y explotar el servicio público de transporte colectivo de personas mediante vehículos que circulan en la superficie y cuyo recorrido complementa al del tren rápido.
- \* Utilizar las vías públicas y otros inmuebles cuyo uso le conceda el Departamento del Distrito Federal, ya sea en la superficie o el subsuelo, para sus instalaciones, servicios y actividades, acatando las disposiciones legales y reglamentarias a que está sujeto el régimen de dichos bienes.
- \* Administrar los paraderos contiguos a las estaciones del propio sistema.

El consejo de administración del Sistema de Transporte Colectivo de acuerdo al Decreto de Creación, tiene las siguientes funciones:

- \* Dirigir los negocios de la Institución, a cuyo efecto podrá adquirir los bienes que sean necesarios para su objeto, enajenarlos y gravarlos, efectuar los actos y celebrar los contratos o convenios que fueren necesarios, dada la naturaleza y objetivo.
- \* Representar legalmente a la Institución, para lo cual tendrá todas las facultades de apoderado general para pleitos y cobranzas, actos de administración y actos de dominio en los términos del artículo 2534 del código civil, incluyendo no solamente las facultades generales sino también las especiales que siguieran cláusula expresa conforme a la ley, sin limitación alguna, dentro de los cuales queden comprendidas enunciativa y no limitativamente todas las mencionadas en el artículo 2587 del mismo código. Igualmente tendrá facultades para promover juicios de amparo y desistirse de ellos, formular denuncias y querrelas de carácter penal, y suscribir títulos de crédito, aceptar conciliaciones o someterse al arbitraje en conflictos laborales, y los demás que conforme a cualquier ley requieran poder o cláusula especial o expresa.

- \* Otorgar poderes generales o especiales a las personas y con las facultades que estime conveniente, incluyendo la de sustituir el mandato.
- \* Nombrar y remover al Director General y si lo estimare conveniente nombrar uno o más subdirectores, aceptar las renunciaciones que presente éstos y concederles licencias.
- \* Designar las personas que deban firmar en nombre de la Institución.
- \* Expedir y reformar los reglamentos interiores de la Institución.
- \* Acordar la emisión de títulos de crédito de masa o en serie y designar a las personas que tengan poder general para suscribir y otorgar títulos de crédito, en los términos del artículo 9º de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- \* Designar y remover libremente a funcionarios y empleados de la Institución.
- \* Aprobar los presupuestos de ingresos y egresos; oyendo previamente la opinión del Departamento del Distrito Federal.
- \* Delegar facultades en uno o varios de sus miembros o en el Director General, determinándolos en forma precisa para que se ejerzan en los negocios o los lugares que se designen.

El Sistema de Transporte Colectivo debe a su vez cumplir con los preceptos legales que rigen el accionar de personas morales en la República Mexicana, entre las que destacan las siguientes:

- \* Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la cual marca los lineamientos básicos para la administración, planeación y cumplimiento de la función del organismo.
- \* Ley General de Bienes Nacionales, en virtud del constante crecimiento y uso de las instalaciones del metro.
- \* Ley Federal del Trabajo, en todo lo que se refiere a las relaciones laborales con los empleados al servicio del sistema.
- \* Ley de Obras Públicas, la cual norma el proceso de contratación de las obras que se realizan. (Sistema de Transporte Colectivo, memoria de gestión 1990).

## **2.4 CAPACITACIÓN**

La capacitación como parte de la educación viene a ser el instrumento del cual se valen las instituciones para integrar y formar sus recursos humanos; estas acciones se orientan, por un lado, al crecimiento armónico del individuo en relación con su ambiente y, por otro lado, a la productividad de la empresa de cualquier ramo.

Para entender cabalmente la importancia y la trascendencia de las acciones en materia de capacitación dentro del S.T.C. es necesario, en principio, hablar de la estructura administrativa y funcional del Instituto, así como de su estrategia de integración y corresponsabilidad con las otras áreas del S.T.C. y, finalmente abordar su proceso.

### ***ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DEL INCADE***

#### **Orígenes.**

El INCADE empezó a funcionar el 22 de enero de 1969 con el nombre de Centro de Instrucción. Tenía como objetivo único la estructuración y organización de todas las acciones tendientes a instruir y capacitar al personal. Inicialmente los instructores fueron diez técnicos, egresados de la Red de Autotransportes de Paris (RATP), en la que fueron capacitados teóricamente y prácticamente; dependían de la Gerencia de Operación.

En junio de 1971 modificó su estructura orgánica con el propósito de cumplir acuerdos presidenciales de ese mismo año; dependió desde entonces de la Gerencia de Recursos Humanos, con el nombre que tiene en la actualidad y como el órgano responsable de proporcionar capacitación y desarrollo a los trabajadores del S.T.C. En 1985 vuelve a modificar su estructura tal y como permanece a la fecha.

El objetivo del Instituto es coordinar la capacitación del personal de las áreas que integran el organismo, con las acciones de capacitación, formación, adiestramiento, desarrollo, actualización e inducción que permiten elevar los conocimientos técnicos, prácticos y humanísticos de los trabajadores del S.T.C.

### *ÁREAS QUE CONSTITUYEN EL INCADE*

La estructura orgánica y funcional del INCADE considera tres unidades de trabajo que son la Unidad de Cursos, la Unidad de Apoyos Didácticos y la Unidad Administrativa:

La Unidad de Cursos se encarga de manera general de la ejecución de los cursos, así como de organizar e integrar los recursos humanos y técnicos para la realización de la capacitación.

La Unidad de Apoyos Didácticos tiene a su cargo principalmente la elaboración, diseño o actualización de todos los medios de instrucción necesarios para la capacitación.

Tanto la Unidad de Cursos como la de Apoyos Didácticos interactúan entre sí y requieren tener personal preparado en psicología y docencia, y personal técnico de apoyo para sus labores.

La Unidad Administrativa tiene entre sus principales funciones la tramitación y control del abastecimiento de los recursos materiales de infraestructura, así como las de mantenimiento a las instalaciones del Instituto.

### *ESTRATEGIA DE INTEGRACIÓN Y CORRESPONSABILIDAD DE LA CAPACITACIÓN.*

Con el propósito de atender las necesidades de capacitación, brindar oportunidades a todos los trabajadores del S.T.C. y hacer uso adecuado de los recursos se crearon, los comités técnicos de capacitación, éstos se conciben como el resultante de una estructura matricial que formaliza el proceso, la organización, la preparación, la ejecución, el control y la evaluación de actos de capacitación y desarrollo.

Esta estructura matricial prevé un trabajo coordinado y de corresponsabilidad entre el personal del INCADE y los representantes de las áreas ante los comités técnicos.

Bajo este esquema, la responsabilidad de la actualización y vigencia de los programas de capacitación recae en cada una de las áreas del S.T.C.; la función normativa e integradora queda a cargo del INCADE, el que, a su vez, elabora los perfiles de capacitación y adecúa las técnicas didácticas a las necesidades específicas de las acciones de capacitación.



Para llevar a efecto la capacitación y el desarrollo, los comités de capacitación coordinan las diversas acciones de inducción, formación, adiestramiento, desarrollo y actualización haciendo uso de las instalaciones del INCADE, de los locales existentes en las diversas áreas del S.T.C. e incluso, enviando al personal a instituciones públicas y privadas que ofrecen cursos abiertos.

#### *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN.*

El modelo general para la formación integral está constituido por cinco etapas, que son: Identificación de necesidades, elaboración de perfiles de capacitación, plan de estudios y (o) programas, elaboración de apoyos didácticos, ejecución, evaluación y seguimiento. Estas etapas se describen a continuación, por separado.

##### Identificación de necesidades.

Para identificar las necesidades de capacitación se han constituido, y están vigentes, los comités técnicos de capacitación, en cuyo seno se plantean las necesidades de capacitación en términos de cursos estructurados y formales, así como situaciones problemáticas que a su juicio del Comité de Capacitación influye en el aspecto de falta de capacitación.

El planteamiento de la necesidad, tanto desde el punto de vista de curso formal como de la situación de problema, es analizada en el seno del Comité Técnico de Capacitación con objeto de identificar planteamientos, factores y escenario y de tratar de abstraer las principales variables que contiene. Una vez tenida esta información genérica, se responsabiliza a una persona del INCADE, la cual formalmente se constituye como analista del problema, con objeto de que se presente al área una propuesta formal con la utilización de los instrumentos que juzgue prudentes (informes, cuestionario, recopilación de informes técnicos, observaciones del personal, análisis de la situación, observaciones de las condiciones físicas y laborales del área de trabajo, entre otros), que permitan precisar todo tipo de problemática y las variables de importancia (situación propuesta, relaciones interpersonales, estructura orgánica, falta de orientación y de materiales, falta de conocimientos, aptitudes y carencia de habilidad entre otras), que permitan estructurar un programa de trabajo en el que se consideren

todos los conocimientos, habilidades y cambio de actitudes que resuelvan el problema; dicho programa se propone en el mencionado Comité con objeto de hacer comentarios y precisiones al caso las veces que sean necesarias, hasta llegar a su aceptación y puesta en práctica.

Elaboración de perfiles de capacitación y plan de estudios.

El perfil de capacitación es un instrumento que sirve para identificar en los planes de estudio las necesidades de conocimientos, habilidades y actitudes que deben de poseer los participantes al concluir la instrucción. Las necesidades se derivan de las funciones y actividades, y de los diversos aspectos genéricos considerados en el Reglamento de Condiciones Generales de trabajo del S.T.C.

Dicho instrumento contiene los siguiente elementos:

- \* Datos genéricos del puesto.
- \* Objetivos del puesto.

El plan de estudios es el documento rector de los programas de capacitación, en él se estipula su origen, fundamento, estructura, contenido, temática, secuenciación y avance para el logro de los objetivos asignados.

Elaboración de material de apoyo.

Con base en las funciones, actividades, procedimientos de trabajo, en sus conocimientos y en los consecuentes contenidos de los índices temáticos del plan de estudios, se determinan los materiales didácticos necesarios para llevar a cabo el acto de capacitación que puede ser de formación, actualización o desarrollo.

La variedad de materiales de apoyo es muy extensa; los más comunes en el INCADE son:

- \* instructivos o manuales,
- \* acetatos,
- \* filminas o transparencias,
- \* diagramas,
- \* rotafolio,
- \* magnetogramas,
- \* videos y
- \* equipos e instructivos.

Los instructivos o manuales son elaborados por personal especializado de las áreas y conocedor del tema por desarrollar, con base en los documentos de trabajo y especificaciones de proveedores y de la gerencia respectiva; o bien, por medio de los procesos vigentes que determinan los procedimientos, equipos, herramientas y materiales, instalaciones y personal involucrado en las actividades.

También en función del acto de capacitación, se deben considerar y determinar los escenarios, equipo y materiales requeridos para la práctica prevista en el plan de estudios, y verificar que ellos sean de la cantidad y la calidad que requiere el capacitando para lograr su habilitación.

#### Ejecución de la capacitación.

Para efectuar los actos de capacitación es necesario que dentro del Comité se establezca el programa correspondiente, que debe contener número de cursos y participantes, asignación de instructores, horarios y fechas de inicio y terminación de cada acto, escenarios teórico-prácticos y, si es el caso, definir el tipo de documento que se otorgará a los participantes y a los instructores (constancias de asistencia o participación).

Una vez concluido lo antes descrito, los representantes del comité procederán a verificar que los participantes e instructores estén notificados, que el material de apoyo esté listo, incluidos los equipos y herramientas los cuales deberán estar en el área destinada para la realización de las prácticas o de la teoría, la disponibilidad de aulas, etc.

El INCADE, mediante el jefe de la Unidad de Cursos nombra al tutor, quién es el responsable académico de los cursos, el encargado de que el proceso enseñanza-aprendizaje de los grupos se realice de acuerdo con los planes de estudio establecidos.

Todo acto, ya sea la formación o actualización se llevará a cabo en tres etapas, que son el inicio, el desarrollo y el cierre, enseguida se describen cada una de ellas:

Inicio: En esta etapa se incluyen los acontecimientos de bienvenida y la información de las acciones que muestren la estructura general e integral del curso para que puedan tener, de entrada, una perspectiva de la situación en la que estarán inmersos durante el tiempo que dura el curso; se pretende, también, lograr la inducción e

integración a los objetivos de la organización a fin de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje durante el periodo de formación.

Desarrollo: Etapa orientada a la adquisición de aspectos formativos para las tareas del puesto; por lo que requiere el marco teórico y el establecimiento del dominio de las habilidades en los participantes; además se dan la normatividad y los conocimientos colaterales que requieran cada una de estas acciones.

Cierre: Esta última etapa propicia la retroalimentación y la integración e interdependencia de la información de las diferentes asignaturas confrontándolas con las situaciones más representativas de la realidad laboral. Así mismo, el tutor tratará de conocer las impresiones de los capacitandos respecto del programa, los instructores, las prácticas, los tiempos asignados por materia, las evaluaciones (si las hubo), el material de apoyo, las instalaciones y los escenarios; los contrastará con las expectativas manifestadas por el grupo en el inicio.

#### Evaluación y seguimiento.

El diagnóstico del proceso de la capacitación se da en el Comité Técnico mediante la fase de seguimiento, en la que se realiza el análisis del informe de la tutoría acerca de los acontecimientos ocurridos durante el desarrollo y cierre del curso en lo referente al propio programa, temarios, asignaturas, instructores, índices de aprovechamiento, reprobación, material didáctico, prácticas, escenarios, equipos, apoyo técnico y evaluaciones por un lado, y por el otro, recurriendo al comportamiento del propio capacitando en relación a su desempeño laboral considerando su productividad. El propósito del análisis de los factores antes mencionados se orienta como punto de referencia para contrastarlo con los indicadores de las propias áreas en cuanto a la problemática de origen determinar si las acciones que se realizan cumplen su cometido.

Cabe aclarar que en función de las características de los actos de capacitación realizados variara el tipo y las clases de evaluación y seguimiento requeridos, siendo los casos:

**Formación.** Esta problemática de capacitación derivada de la ampliación de la red del S.T.C., con sus consecuentes vacantes de nuevo ingreso y promociones dadas en forma escalonada y masiva en su

mayoría, forman un bloque de actos estructurados, los cuales buscan dotar al capacitando de los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por las funciones de los puestos. Estos cursos se efectúan de acuerdo con el modelo general de formación integral establecido: las evaluaciones pueden ser sumarias o parciales, según la duración de las asignaturas y del propio acontecimiento, y su seguimiento se da a corto y mediano plazos mediante el informe del cierre de cursos y la retroinformación de los reportes de fallas de las áreas.

**Actualización.** El origen de estos actos se sustenta en las políticas permanentes de modernización tecnológica y en las incoherencias que se dan entre funciones, categorías y procedimientos de los puestos. Estas situaciones dinámicas propician en los comités el análisis y el planteamiento de estrategias generales y programas propedéuticos que se estructuran por tipo, orientados a la nivelación y la adecuación de conocimientos necesarios para que los capacitandos efectúen los procesos de trabajo requeridos por las áreas.

Por cuestiones de carácter laboral, estos cursos no se evalúan de manera formal, por lo que, para obtener indicadores de la eficiencia del acontecimiento, se aplican mecanismos indirectos de diagnóstico, además de que se cuenta con la retroinformación dada por los participantes. En este caso, el seguimiento, en principio, es mediante la supervisión permanente a corto y mediano plazos, en la medida en que se da la adaptación al nuevo proceso y según los resultados, se determina su ajuste y conclusión.

**Desarrollo.** Estos cursos surgen ante la necesidad de propiciar el crecimiento intelectual y laboral de los participantes y de evitarles el quedarse atrás en innovaciones técnicas, tecnológicas, administrativas y culturales que se dan dentro y fuera del ámbito organizacional. Su finalidad es dar elementos a los participantes que les posibilite tener una expectativa diferente, creativa e integral de su quehacer y el de la organización. Estos acontecimientos se imparten tanto en la propia institución, como en instituciones especializadas y convenios con los principales centros educativos superiores del país.

La evaluación y el seguimiento se dan de acuerdo con las directrices que marquen las instituciones externas y con los requisitos solicitados por el propio Instituto. (Centro de Información y Documentación Técnica. STC).

## **2.5 CONDUCTOR DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO.**

### **DEFINICIÓN.**

**CONDUCTOR.** Es la persona encargada del servicio, de la vigilancia general del tren y de su conducción, deberá estar siempre atento a la marcha correcta del tren, vigilancia de la vía, señalización de la línea y dispositivos y señales de control del tren.

Para los conductores de los trenes del S.T.C implica, entre otras cosas, que permanezca en constante estado de alerta ante el comportamiento y funcionamiento del equipo que se localiza en la cabina de conducción y a lo largo del tren. Por lo que cuando la circulación normal de los trenes se ve alterada por circunstancias ajenas a su propia voluntad, se requiere que las acciones de éste sean las más acertadas, rápidas y eficaces para evitar que aquellas empeoren o causen mayores dificultades para ello es necesario que las acciones del conductor sigan una metodología lógica y secuencial, la cual se puede desglosar en 2 partes, que son:

- 1.) El conductor debe comunicar al Puesto Central de Control (PCC) la situación existente.
- 2.) El conductor debe tomar las medidas más adecuadas para resolver el problema en el menor tiempo posible siguiendo las instrucciones del Regulador del PCC.

Como ya se dijo, en circunstancias imprevistas es indispensable que el conductor sepa cómo actuar, debido a que estos vienen a ser los "Ojos" del Regulador de línea del PCC, esto es que sin la información del conductor, en algunos casos del Regulador de línea queda prácticamente "ciego" y difícilmente podrá coordinar las acciones más

convenientes: en lo referente al estado que guardan los equipos y dispositivos del tren en todas las condiciones anteriores, es importante, que el conductor reaccione en forma refleja y consciente de tal manera que se vea apto y seguro en las decisiones que tome y evite el comportamiento psicológico de confusión y angustia.

Independientemente del conocimiento teórico-operativo, que debe tener el conductor éste deberá desarrollar formas muy precisas de reacción ante las situaciones imprevistas.

Por lo que se deben desarrollar pautas conductuales en las siguientes situaciones.

**a)** Reforzamiento del aprendizaje técnico-operativo en la práctica de conducción, lo que implica desarrollo de los procesos psicológicos superiores (memoria, atención, pensamiento, etc.).

**b)** Reforzamiento en el desarrollo de habilidades y aptitudes psicomotrices, lo que implica un estado neuro-muscular perfecto, a fin de obtener rapidez y precisión en la manipulación de los dispositivos necesarios al caso, incluso llegar hasta el nivel del reflejo condicionado.

**c)** Manejo consciente de la reacción emocional ante las situaciones de tensión en caso de cualquier tipo de incidente.

Considerando que existen fallas imprevistas en la circulación normal de los trenes y vista la imposibilidad de realizar las prácticas necesarias para el aprendizaje de los capacitandos, surgió la necesidad de diseñar y construir un equipo con el que se pueda proporcionar un entrenamiento previo a los conductores "Simulador de incidentes de cabina de conducción del tren". (Manual Conducción, INCADE, STC METRO, 1988).

## **CAPÍTULO 3**

### **MÉTODO**



### **3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Habrá diferencias de autoestima en conductores del Sistema de Transporte Colectivo, dependiendo del sexo, edad, estado civil, antigüedad en el puesto, escolaridad y línea del metro?

### **3.2 OBJETIVOS**

#### **3.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar si existen diferencias en la autoestima en conductores del Sistema de Transporte Colectivo, de la Ciudad de México, dependiendo del sexo, edad, estado civil, escolaridad, línea y antigüedad en el puesto.

#### **3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Identificar autoestima en mujeres y hombres
- b) Identificar si existen diferencias de autoestima dependiendo de la edad.
- c) Identificar si existen diferencias de autoestima dependiendo del estado civil.
- d) Identificar si existen diferencias de autoestima dependiendo de la escolaridad.
- e) Identificar si existe diferencias de autoestima dependiendo de la antigüedad del puesto
- f) Identificar si existen diferencias de autoestima dependiendo de la línea del metro.

### **3.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES**

#### **3.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE**

- |               |                            |
|---------------|----------------------------|
| 1. Sexo       | 4. Escolaridad             |
| 2. Edad       | 5. Línea                   |
| 3. Edo. Civil | 6. Antigüedad en el Puesto |

### **3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Nivel de Autoestima

### **3.3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

Autoestima: Es el resultado de la internalización de las normas y valores de un grupo social y del desempeño adecuado ante las mismas, adquirida a través de las relaciones interpersonales que refleja, de alguna manera, la actitud que los demás tienen ante el sujeto, de donde el sujeto abstrae un concepto de sí mismo, es decir, que presenta una actitud valorativa. (Reild, 1981).

Sexo: Distinción fundamental de los organismos de una especie determinada que los divide en los que producen óvulos (hembras) y los que producen esperma (macho). (Warren, 1977).

Edad: Periodo transcurrido desde el nacimiento hasta una fecha o tiempo determinado. (Warren, 1977).

Escolaridad: Periodo de la vida en el que se perteneció de un modo sistemático a una determinada institución o escuela.

Estado civil: Situación en que está alguien o algo, cada uno de los estados: soltero, casado, divorciado o viudo (Santillana, 1992).

Antigüedad en el puesto: Que existe desde hace mucho tiempo, tiempo que una persona lleva en un empleo, actividad o lugar (Santillana, 1992).

Línea del metro: Raya real o imaginaria que señala el límite de algo, servicio o ruta regular de transporte. (Santillana, 1992).

### **3.3.4. DEFINICIÓN OPERACIONAL**

Autoestima: En el presente trabajo se entiende por autoestima la calificación obtenida en la escala de Reild, (1981).

Las dimensiones que comprende esta autoevaluación del "self" son dos, una que se refiere a aspectos negativos, factor I, y la segunda que se refiere a aspectos positivos, factor II. Dimensiones que están relacionadas entre sí, lo que refleja en las variables que cargan a ambos factores.

Sexo: masculino - femenino

Edad: de 21 a 58 años

Edo. Civil: Con pareja, sin pareja

Escolaridad: Secundaria - Licenciatura

Línea del metro: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 y 9.

Antigüedad en el puesto: 1 - 18 años.

### **3.4 HIPÓTESIS**

#### **3.4.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Si se evalúa la autoestima en conductores del Sistema de Transporte Colectivo entonces se encontrarán diferencias en: sexo, edad, escolaridad, antigüedad en el puesto, línea del metro y estado civil.

#### **3.4.2. HIPÓTESIS NULA**

No hay diferencia en la autoestima en conductores dependiendo del sexo, edad, estado civil, escolaridad, línea y antigüedad en el puesto.

### **3.5 TIPO DE ESTUDIO**

En esta investigación se utiliza un estudio de campo porque se realizó en el medio natural que rodea al conductor.

Transversal, porque nos interesa el fenómeno en el presente y descriptivo, porque se describen las características más importantes del fenómeno en cuanto a frecuencia y aparición (Pick y López, 1982)

### **3.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Es un diseño factorial de 2 X 6, ya que la conducta se debe a más de una variable independiente. (sexo, edad, escolaridad, estado civil, línea y antigüedad) y una variable dependiente (autoestima). (Pick y López, 1982).

### **3.7 MUESTREO**

Es un muestreo no probabilístico de cuotas, se eligieron a voluntad del investigador y se manjaron grupos dependiendo del sexo, edad.

escolaridad, antigüedad, estado civil y línea; todos los conductores del S.T.C. de México D.F. (Pick y López, 1982)

Consiste en un total de 151 conductores tomados de una población total de 1712, distribuidos de la siguiente manera. 76 del sexo masculino y 75 del sexo femenino con una edad de 21 a 58 años.

### **3.8 ESTRUCTURA Y DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO**

Se utilizará la escala de autoestima elaborada por Lucy Reidl, es un instrumento que consta de 20 afirmaciones hacia sí mismo, que se refieren a cualidades y defectos personales, seguridad al enfrentarse a otras opiniones de otras personas acerca del sujeto, de dependencia, independencia, y sentimientos generales hacia el mismo. La escala es de tipo Likert, de tres opciones de respuesta, dando un peso de tres a la opción que manifiesta una autoestima alta, y el de uno a la opción que manifiesta una autoestima más baja. (Ver anexo).

Para obtener la validez del instrumento se aplicó una muestra de 418 mujeres de 15 a 45 años de edad, casadas con hijos, se amplió el método de análisis factorial de los componentes principales con la interacción rotación oblicua y normalización de Káiser, encontrándose los factores: factor I, se refiere a aspectos negativos de la autoestima, con un valor  $\lambda$  de 2.948, que explicó el 51.8% de la varianza, y el factor II se refiere a aspectos positivos de la autoestima, con un valor  $\lambda$  de 1.122, que explicó el 19.7% de la varianza después de la rotación, la confiabilidad de la escala de autoestima fue obtenida con el Alpha de Cronbach, con una muestra de N=138 de los casos, y se obtuvo un Alpha= 0.79 que con un GL=118 es significativa más allá de P=0.001. (Ver anexo).

### **3.9 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO**

Una vez que se tuvieron los cuestionarios aplicados, se codificaron las respuestas para someterlos a través del paquete titulado Estadística aplicada a las Ciencias Sociales (SPSS, versión para Windows) de (Nie, Hall, Steinbreher, Jenking, 1980). A los siguientes análisis estadísticos.

Se aplico un análisis de tipo descriptivo (análisis de frecuencia, análisis de tipo inferencial y análisis de varianza).

El primero con la finalidad de conocer la muestra y obtener un estudio descriptivo de los datos como sexo, edad, estado civil, escolaridad, antigüedad en el puesto, línea del metro.

Y el segundo para conocer si se encontraban diferencias significativas entre los grupos de las variables de clasificación y los niveles de autoestima con la intención de verificar las hipótesis estadísticamente.

Por último se aplico la prueba post hoc de Sheffè para saber en que grupos específicamente se encontraban estas diferencias.

### ***3.10 PROCEDIMIENTO***

Se acudió a las líneas del metro (1,2,3,5,6,7,8 y 9) del Sistema de Transporte Colectivo, se solicitó permiso a las personas autorizadas para aplicar la escala de autoestima a los conductores del metro. Se aplicó a un grupo de conductores siendo 76 hombres y 75 mujeres.

Se les indicó la manera de responder, se sugirió fueran sinceros en sus respuestas y que éste no determinaría buenas o malas respuestas solamente reflejarían la forma de pensar de cada uno de ellos.

También se puntualizó el hecho de que los cuestionarios son individuales y confidenciales, que trataran de evitar comentarios , entre ellos, a la hora de estar contestando, ya que se tomarían en cuenta los resultados en forma global y no individual.

## **CAPÍTULO 4**

### **RESULTADOS**

#### 4.1 ANALISIS DESCRIPTIVO

El primer programa que se utilizo en este estudio fue el analisis de frecuencias con la finalidad de hacer una descripcion de las características de las muestras. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: con respecto a la variable de la edad se observo un rango de 21 a 58 años el cual fue dividido en cuatro grupos:

- 1.- de 21 a 30 años
- 2.- de 31 a 40 años
- 3.- de 41 a 50 años
- 4.- de 51 a 58 años

Siendo el grupo que presentó la mayor frecuencia el grupo de adultos (31 a 40 años) con un porcentaje de 49.0%, mientras que el grupo que obtuvo la menor frecuencia fue el de( 51 a 58 años) con un porcentaje del 4.0%, estos resultados muestran una media de 35.7 y una desviación estandar de 7.60. Lo cual indica que no hay una gran dispersión de datos ya que la mayoría de estos se encuentran en el grupo de adultos y esta sesgada levemente hacia la izquierda por lo cual la muestra es una muestra heterogénea como se puede observar en la tabla 1.

TABLA 1.			
GRUPOS	EDAD	FRECUENCIA	%
ADUL-JOVEN	21-30	38	25.20
ADULTO	31-40	74	49.00
ADUL-MADUR	41-50	33	21.90
PRESENEC	51-58	6	4.60

TABLA 1. Distribución de los grupos por edad

En la tabla 2, se presenta la distribución en cuanto a sexo, donde el 50.3% fueron hombres y el 49.7% fueron mujeres.

TABLA 2.		
SEXO	FRECUENCIA	%
MUJERES	75	49.70
HOMBRES	76	50.30

TABLA 2. Distribución de los grupos por sexo

En relación a la variable de estado civil se encontró que el 70.2% de la muestra tenía pareja (casado, unión libre) y el 28.5% se encontraban sin pareja (viudos, divorciados, solteros); como se puede observar en la tabla 3.

TABLA 3.					
	EDO. CIVIL	FRECUENCIA	%	FREC. (SIN P)	%
SIN PAREJA	SOLTERO	35	23.20		
	VIUDOS	2	30	43	28.50
	DIVORCIADOS	6	4.00		
CON PAREJA	CASADOS	103	68.20	106	70.20
	UNION LIBRE	3	2.00		

TABLA 3. Distribución de los grupos por estado civil

En lo que se refiere a la línea del metro en que trabajan se encontraron los porcentajes y frecuencias que se mencionan en la siguiente tabla 4.

TABLA 4. Distribución de los grupos por líneas

TABLA 4.		
LÍNEA-METRO	FRECUENCIA	%
1	28	18.50
2	16	10.60
3	12	7.90
5	17	11.30
6	16	10.60
7	23	15.20
8	17	11.30
9	22	14.60
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

Con respecto a la variable de antigüedad en el puesto se observó un rango de 1-18 años de tener la categoría de conductores dentro del S.T.C. Metro, el cual fue dividido en cuatro grupos.

- el primer grupo fue de 1-3 años.
- el segundo grupo fue de 4-7 años.
- el tercer grupo fue de 8-12 años.



- y el cuarto grupo fue de 13-18 años. Donde el grupo que mayor frecuencia tuvo fue el grupo dos (4-7 años) con un porcentaje de 28.5% mientras que los grupos que menor frecuencia presentaron fueron el tercer (8-12 años) y cuarto (13-18 años) grupos con un porcentaje de 22.2% con una media de 7.95 y una desviación estándar de 4.75%, como se puede observar en la siguiente tabla.

TABLA 5.			
GRUPOS	ANTIGÜEDAD	FRECUENCIA	%
GRUPO 1	1 - 3 AÑOS	38	25.20
GRUPO 2	4 - 7 AÑOS	43	28.50
GRUPO 3	8 -12 AÑOS	35	23.20
GRUPO 4	13 - 18 AÑOS	35	23.20
<b>TOTAL</b>		151	100%

TABLA 5. Distribución de los grupos por antigüedad en el puesto

En lo que se refiere al nivel de escolaridad se encontró que el grupo de mayor frecuencia fue de preparatoria y comercio con un 58.2%, seguido del grupo de licenciatura con 23.2% y finalmente el grupo de secundaria con un 16.6%.

Cabe mencionar que no se encontró ningún sujeto de nivel primaria, así como ningún sujeto con nivel de posgrado, como se puede observar en la tabla 6.

TABLA 6.		
NIVEL ESC.	FRECUENCIA	%
SECUNDARIA	25	16.60
PREP-COMER	88	58.20
LIC.	35	23.20

TABLA 6. Distribución de los grupos por escolaridad

#### 4.2 ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO.

Para este estudio se utilizó la escala de autoestima de Lucy Reidl (1981), la cual se decidió calificar a través de tres grupos de autoestima: Autoestima alta, cuando tenían calificación de 58-60.

Autoestima media o normal: cuando tenían calificación de 49-57

Autoestima baja: cuando tenían de 30-48. en puntaje crudo.

### 4.3 ANÁLISIS DE CLASIFICACIÓN.

Finalmente se aplicó un análisis de varianza para ver si existían diferencias en la autoestima de los sujetos dependiendo del sexo, edad, escolaridad, antigüedad en el puesto, línea, estado civil.

#### 4.3.1 PARA LA VARIABLE SEXO.

Se encontró que existen diferencias significativas entre hombres y mujeres [ $F=(1/150), 11.354; P=0.001$ ] siendo las mujeres las que presentan una mayor autoestima (MEDIA= 2.29) a diferencia de los hombres que presentan una autoestima baja (MEDIA= 1.89) como se puede observar en la tabla 7.

TABLA 7.				
SEXO	GRUPO	MEDIA	FRECUENCIA	%
	HOMBRES	1.89	11.354	0,001 **
	MUJERES	2.29		
	$P<0,05 *$	0.06] **		
[ $F=(1/150), 11.354; P=0,001$ ]				

TABLA 7 Diferencias por sexo en autoestima

#### 4.3.2 PARA LA VARIABLE EDAD.

En lo que se refiere para la variable edad se encontró que existen diferencias limitrofes ya que tenemos una probabilidad de 0.055 donde encontramos que el grupo con mayor autoestima es el grupo de adultos jóvenes (21-30 años) con una MEDIA= 2.31, siendo el grupo de presenectos (41-58 años) con una MEDIA= 1.50 los que presentan una autoestima más baja. [ $F=(3/150), 2.58; P= 0.055$ ].

Sin embargo, cabe mencionar que para observar si existen realmente estas diferencias seria importante aumentar la muestra y balancear los grupos como se puede observar en la tabla 8.

TABLA 8.					
GRUPO	EDAD	MEDIA	FRECUENCIA	%	SHEFFE
ADUL-JOVEN	21 A 30 AÑOS	2.31			1 2 3 4 *
ADULTO	31 A 40 AÑOS	2.05	2.58	0.055	1
ADUL-MAD	41 A 50 AÑOS	2.03			2
PRESENEC	51 A 58 AÑOS	1.50			3
					4
					5
[F=(3-150), 2.58; P=0.055]					

TABLA 8. Diferencias por edad en autoestima.

#### 4.3.3 VARIABLE ESTADO CIVIL.

En lo que se refiere a estado civil y habiendo dividido la variable en dos grupos: con pareja y sin pareja no se encontraron diferencias significativas [F=(1/048), 3.07; P= 0.081].

Entre los grupos que tienen pareja con una MEDIA= 2.01 y el grupo sin pareja con una MEDIA= 2.25, como se puede observar en la tabla 9.

Sin embargo, cabe mencionar que para observar si existen realmente diferencias significativas seria importante aumentar la muestra y balancear los grupos.

TABLA 9.			
GRUPO	MEDIA	FRECUENCIA	%
SIN PAREJA	2.25	3.07	0.081
CON PAREJA	2.01		
[F=(1-148), 3.07; P=0.081]			

TABLA 9. Diferencias por estado civil en autoestima

#### 4.4.4 VARIABLE DE LÍNEA.

En lo que se refiere a la línea en que laboran los conductores no se encontraron diferencias significativas:  $[F=(7/150), 1.149; P= 0.335]$ , entre los sujetos de las ocho líneas con respecto a la autoestima que estos tienen. Sin embargo, a través de la medias se pudo observar que los sujetos de la línea 8 son los que presentan mayor grado de autoestima con una MEDIA= 2.29, a diferencia de los sujetos de la línea 1 que son los que presentan autoestima más baja con una MEDIA=1.78, seguidos de la línea 2, con una MEDIA= 1.93.

Al igual que en la variable de edad y estado civil para observar si realmente existen estas diferencias, sería necesario ampliar la muestra y balancear los grupos; como se puede observar en la tabla 10.

TABLA 10.			
LÍNEA-METRO	MEDIA	FRECUENCIA	%
1	1.78	1.49	0.335
2	1.93		
3	2.16		
5	2.11		
6	2.25		
7	2.17		
8	2.29		
9	2.18		
[F=(7/150), 1.149; P=0.335]			

TABLA 10. Diferencias por línea del metro en autoestima

#### 4.4.5 VARIABLE ANTIGÜEDAD.

En esta variable de antigüedad tampoco se encontraron diferencias significativas entre los grupos:  $[F=(3/150), 2.135; P= 0.098]$ , sin embargo, cabe mencionar que aparentemente los sujetos del grupo de antigüedad (de 3-7 años) con una MEDIA= 2.27 son los que presentan mayor autoestima y los del grupo (13-18 años) con una MEDIA= 1.85, son los que presentan una menor autoestima. Como en los casos

anteriores sería importante aumentar la muestra y poder demostrar si existen estas diferencias; ver tabla 11.

TABLA 11.			
GRUPO	MEDIA	FRECUENCIA	%
1 A 3 AÑOS	2.13	2.135	0.098
4 A 7 AÑOS	2.27		
8 A 12 AÑOS	2.05		
13 A 18 AÑOS	1.85		
[F=(3.150), 2.135; P=0.098]			

TABLA 11. Diferencias por antigüedad en el puesto en autoestima

#### 4.4.6 VARIABLE ESCOLARIDAD.

En esta variable de escolaridad tampoco se muestran diferencias significativas entre los grupos: [F=(1/112), 0.901; P=0.344], sin embargo, cabría mencionar que de estos grupos el grupo tres con una MEDIA= 2.25 tiene autoestima más alta. Como se puede observar en la tabla 12.

TABLA 12.			
ESC.	MEDIA	FRECUENCIA	%
SECUNDARIA	2.16	0.901	0.344
PREP-COMER	2.00		
LIC.	2.25		
[F=(1.112), 0.901; P=0.344]			

TABLA 12. Diferencias por escolaridad en autoestima

## **CAPÍTULO 5**

### **DISCUSIONES Y CONCLUSIONES**

## 5.1 DISCUSIÓN

En lo referente a la autoestima del mexicano autores como (Mota, 1978) quien nos dice que el mexicano no es responsable de nada; si de sus fracasos el culpable será Dios, el gobierno, la Iglesia; si de sus éxitos, será su manager, sea local o extranjero, y la Virgen de Guadalupe. Así como también (Díaz-Guerrero, 1989) que en algunos estudios manifiesta que la poca autoestima en el mexicano se debe a una excesiva y mal entendida humanidad que se autointerponen a fin de destacar el valor y la grandeza de los símbolos en los que creen: Dios, la Virgen, los Santos, la Iglesia; y los de las personas e instituciones que son su razón de ser: la madre, el padre, la familia, el hermano mayor, los compadres, los amigos; todo esto explica que la mayor parte de la actividad del mexicano se dirija a la ceremonia, la comunicación, la identificación con estos grandes símbolos, instituciones, personas y personajes "que provocan su percepción reducida e importante pero que por otro lado le proporcionan seguridad emocional superior a la que priva en otros países y culturas".

Como estos autores sustentan, el mexicano tiene poca autoestima, lo cual llega a manifestar dentro de su área laboral como se ha visto en una encuesta realizada por el CREA (a fines de 1984), los mexicanos se sienten con un muy aceptable estado de salud, satisfechos en general, pero más felices con su vida hogareña que con su vivencia laboral y orgullosos de ser mexicanos. (Hernández y Narro, 1987).

Como se puede observar en los resultados antes descritos, la antigüedad tenga la persona en el puesto disminuirá su autoestima, ya que en condiciones favorables, el mexicano puede ser un excelente trabajador, dispuesto a todo, a colaborar con su esfuerzo y con el deseo de lograr lo mejor, pero necesita saberse valorado, útil e importante (Rodríguez y Ramírez, 1992).

Quienes también afirman "En el trabajo se imprimen las huellas de la individualidad existencial de cada ser humano". Es preciso meditar esta gran verdad, pues el trabajo es uno de ámbitos donde más oportunidades tiene la persona de ser y de expresarse. Una de las barreras que estancan el desarrollo de una relación, sea cual fuere, en

este caso del trabajo, es la rutina, acostumbrarse a algo o a alguien. (Rodríguez y Ramírez, 1992).

Lo que se ha podido observar dentro del INCADE a través del contacto con los trabajadores, es que raíz de que transcurre su antigüedad en el puesto disminuye la confianza en sus conocimientos teóricos. Un individuo que desconfía de su propia mente está en grave desventaja para enfrentarse a las elecciones y opciones que presenta la vida (Branden, 1994).

Al finalizar la investigación nos damos cuenta de que se encontraron diferencias significativas entre la autoestima de hombres y mujeres, siendo las mujeres las que presentan una mayor autoestima. García (1981), realizó una investigación con el propósito de encontrar en el trabajo femenino motivaciones adicionales a las propuestas por Herzberg; halló que la mujer expresa que las razones por las cuales trabaja, son el obtener niveles relevantes de fortaleza, libertad e independencia. Estos factores motivacionales son característicos de la mujer, porque a través del trabajo puede lograr independencia, autoestima alta, autosuficiencia y capacidad para realizar actividades en las que aplica sus conocimientos, siendo así útil a la sociedad.

Para la variable edad se encontró que existen diferencias limitadas, el grupo con mayor autoestima es el grupo de adultos jóvenes (21-30 años), y el grupo de presenectos (41-58 años) los que presentan una autoestima más baja. Hoopock (1936), encontró que a mayor edad aumenta su satisfacción laboral. La satisfacción laboral aumenta con la edad, la más baja le corresponde al personal más joven. La insatisfacción de los jóvenes se ha intensificado en el último decenio y por lo visto refleja las expectativas de la nueva generación, pues son mayores que las de la generación anterior (Schultz, 1985).

En la variable de estado civil no se encontraron diferencias significativas de autoestima. Andrisani y Shapiro (1978), encuentran que el estado civil, es una variable que afecta la satisfacción laboral en la mujer. Así, entre mayor conflicto con las responsabilidades del trabajo y el hogar existan, menor será la satisfacción laboral. De la misma forma, cuando la mujer percibe una actitud desfavorable de su esposo hacia su actividad laboral, esta se mostrará menos satisfecha. También encontraron que cuando la mujer trabaja únicamente por



razones económicas, su satisfacción laboral es menor que cuando son otras las motivaciones.

En la variable de línea en que laboran los conductores no se encontraron diferencias significativas entre los sujetos de las ocho líneas con respecto a la autoestima que estos tienen. Sin embargo a través de las medias se pudo observar que los conductores de la línea 8 son los que presentan mayor grado de autoestima, a diferencia de los sujetos de la línea 1, que son los que presentan autoestima más baja, seguidos de la línea 2.

En la variable antigüedad tampoco se encontraron diferencias significativas entre los grupos sin embargo, cabe mencionar que aparentemente los sujetos del grupo de antigüedad (3-7 años), son los que presentan mayor autoestima, y los del grupo (13-18 años) son los que presentan una menor autoestima.

En la variable escolaridad tampoco se encontraron diferencias significativas entre los grupos, sin embargo, cabría mencionar que de estos grupos, el grupo de licenciatura tiene autoestima más alta. Mac Ilwee (1982), señala que a niveles profesionales, aspectos como el compromiso, el desafío, el prestigio, el grado en que las aspiraciones y expectativas son cubiertas por el trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y buen salario, son importantes para el trabajador.

Sin embargo, cabe mencionar que para observar si existen realmente diferencias significativas sería importante aumentar la muestra y balancear los grupos.

Es importante mencionar que en estos resultados no se trabajó con conductores de línea 4, ya que no fue posible tener una muestra representativa de la misma.

En resumen, uno de los aspectos más importantes para la sobrevivencia del ser humano es el trabajo, ya que a través de este el individuo puede cubrir sus necesidades primordiales, resultando ser un medio para el logro de una serie de satisfacciones, sin negar que en algunas circunstancias puede ser gratificante en sí mismo. El trabajo puede aportar al individuo dos aspectos. Primero, adquirir dominio sobre sí mismo y el ambiente que los rodea; y segundo, siendo productivo; analiza la evaluación de sí mismo contra la que otros hacen de él, obteniendo el sentido de su valor personal.

## **5.2 CONCLUSIONES**

Se encontró que existen diferencias significativas de autoestima entre hombres y mujeres.

En lo que se refiere a la variable edad se encontro que existen diferencias limitrofes.

En lo que se refiere a estado civil y habiendo dividido la variable en dos grupos: con pareja y sin pareja, no se encontraron diferencias significativas.

En lo que se refiere a la linea en que laboran los conductores no se encontraron diferencias significativas. Sin embargo, a través de las medias se pudo observar que los conductores de la linea 8 son los que presentan mayor grado de autoestima, a diferencia de los conductores de linea 1 que son los que presentan autoestima mas baja, seguidos de los de la linea 2.

En la variable de antigüedad tampoco se encontraron diferencias significativas entre los grupos. Sin embargo, cabe mencionar que aparentemente los conductores del grupo de antigüedad de 3 a 7 años son los que presentan mayor autoestima, y los del grupo de 13 a 18 años son los que presentan una menor autoestima.

En la variable de escolaridad tampoco se muestran diferencias significativas entre los grupos. Sin embargo, cabria mencionar que de éstos, el grupo de licenciatura tiene autoestima mas alta.

Sería importante mencionar que para observar si existen realmente diferencias significativas sería conveniente aumentar la muestra y balancear los grupos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar V. (1994) Orden de Nacimiento, Autoconcepto y Locus de Control. Tesis Maestría en Psicología Clínica. UNAM.
- Anastasi Anne. (1979) Psicología Diferencial. Madrid España. Ed. Aguilar.
- Bee Helen. (1987) El desarrollo de la Persona. México. Ed. Harla.
- Branden N. (1983) El respeto hacia uno mismo. México. Ed. Paidós.
- Branden N. (1992) El poder de la Autoestima. México. Ed. Paidós.
- Cain Smith P. (1979) Estudios de Psicología Industrial y de Personal. México. Ed. Trillas.
- Coon D. (1986) Introducción a la Psicología, Explicación y Aplicación. México. Ed. Sitsa.
- Coopersmith S. (1976) The antecedents of Self-Steem. San Francisco. Ed. W. H. Freeman and Co.
- Cooper C.L. and Marshal J. Sources of Managerial and White Collar Strees, in: Cooper and Payne Strees at work.

- Departamento del D.F.** (1988) Guía práctica del metro. Comité interno de Ediciones Gubernamentales. México.
- Douglas I.; STNMYCK PHD.** (1963) Self-Steem Trough the life, family and comunity Vol 2: 2.
- Fernández Hernández M.** (1970) Psicología del Trabajo, la adaptacion del Hombre a su Tarea. Madrid Ed. Index.
- Fitts W.** (1965) Self-Concept . . . Scale. U.S.A. Manual Hashville. Counselor Recording
- Goode W.J.** (1983) Pricipios de Sociologia. México. Ed. Trillas
- Gruenberg B.** (1980) The happy worker: and Analysis of Educational an Occupational Differences in Determinants of Job Satisfaction. American Journal of Sociology: Vol 86 N° 2.
- Haward W.** (1987) Diccionario de Psicología México.
- Hezberg F.** (1976) Work and Nature of Man. The World Publishing Company. Cleveland. USA.
- Honess Terry.** (1987) Self and Indentity. New Fatter Lane. London. Ed. Routledge.

- Hourmuth. S. (1990) The ecology of the self Recolocation and self concept of change. New York Cambridge University Prez.
- Insko-Shopler (1980) Psicología Social Experimental. México. Ed. Trillas.
- Korman K.A. (1978) Psicología de la Industria y de las Organizaciones. Madrid. Ed. Marova.
- Lara Barron. (1991) Diseño de un programa de Autoestima para el manejo adecuado de las interpretaciones personales. Tesis de Licenciatura en Psicología. ENEP Iztacala.
- La Rosa. (1985) Orientación al logro. Desarrollo de una escala multidimensional y su relación con aspectos sociales y de personalidad. México. Revista Mexicana de Psicología. 6(1) p 21-26.
- Lingdren, H.C. (1972) Introducción a la Psicología Social. México. Ed. Trillas.
- Lox Curt (1992) Perceived threat as a cognitive component of state anxiety and confidence. Perceptual & Motor Skill. Dec, Vol. 75(3.pt 2) 1092-1094.

- López Mondragón R. (1982) La mujer joven en el Mercado de Trabajo. In Telpchtli in Ichpuchtli, Crea. Vol. 2
- Maslow A. (1968) El hombre autorrealizado. Barcelona España. Ed. Kairos.
- Mc. Guigan. (1979) Psicología Experimental. México. Ed. Trillas.
- Morales M.L. (1979) Psicometría Aplicada. México. Ed. Trillas.
- Neff W.S. (1972) El Trabajo, el Hombre y la Sociedad. Buenos Aires. Ed. Paidas, p. 18.
- Newcomb, T.M. (1950) Manual de Psicología Social. Buenos Aires, Argentina. Ed. Eudeba.
- Pick Susan. (1992) Cómo investigar en ciencias sociales. México. Ed. Trillas.
- Reidel, L. (1985) La estructura factorial de la autoestima de la mujer del sur del Distrito Federal. Revista de la Asociación Latinoamericana de Psicología Social. Vol. 1, Nº 2 p.p. 273-287.
- Reyes, P. (1988) Libere su autoestima. México. Ed. Libro.

- Rodriguez G. (1989) Procesos que relacionan a la autoestima y la depresión. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad Iberoamericana.
- Rodriguez-Pellicer (1988) Autoestima. México. Ed. Manual Moderno.
- Rogers, C. (1976) Una Teoria de la Personalidad. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- Rojas Soriano. (1992) Guía para realizar investigaciones sociales. México. Ed. Plaza y Valdes.
- Salazar, José M. (1979) Psicología Social. México. Ed. Trillas.
- Satir, V. (1989) En contacto intimo. México. Ed. Concepto.
- Schuller, R. (1980) Amor a si mismo: la clave dinámica del éxito. México. Ed. V Siglos.
- Secor P.F. y Backman C. (1989) Psicología Social. México. Ed. Mc.Graw Hill.
- Sistema de Transporte Colectivo "Metro". (1983) Centro de Información y Documentación Técnica. STC. México.

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

- Sófocles en Ajax el Mastóforo, verso 293. (1980) Citado por Paz de Buen Rodríguez Patricia. Lectura de Revistas sobre Concepto de sí mismo Tiene la mujer. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.
- Tyler L. (1975) Psicología de las dificultades humanas. Madrid, España. Ed. Marova.
- Villanueva M. (1988) Más allá del principio de la autodestrucción. Mexico. Ed. Manual Moderno.
- Vroom V.H. (1964) Work and Motivation. John Wiley and Sons. Inc. U.S.A.
- Warr P. y Parry G. (1982) Paid Employment and Women's Psychological Well-being. Psychological Bulletin Vol 91 N° 3.
- Whittaker James. (1971) Psicología. México. Ed. Interamericana.
- Whittaker James. (1993) La Psicología Social del mundo de hoy. México. Ed. Trillas.
- Wylim R. (1974) The self-concept. (Vol 1) Lincoln: University of Nebraska Press.
- Santillana (1992) Diccionario de las Ciencias de la Educación.



# **ANEXOS**

## ESCALA DE AUTOESTIMA

**INSTRUCCIONES:** Le voy a leer una serie de afirmaciones; quiero que escuche atentamente y me diga si está usted de acuerdo, en desacuerdo, o le es indiferente cada una de las siguientes afirmaciones.

1. Soy una persona con muchas cualidades

A N D  
3 2 1

2. Por lo general, si tengo algo que decir, lo digo.

A N D  
3 2 1

3. Con frecuencia me avergüenzo de mi mismo

A N D  
1 2 3

4. Casi siempre me siento seguro de lo que pienso

D N A  
1 2 3

5. En realidad no me gusto a mi mismo

A N D  
1 2 3

6. Rara vez me siento culpable de cosas que he hecho.

D N A  
1 2 3

7. Creo que la gente tiene buena opinión de mi.

A N D  
3 2 1

8. Soy bastante feliz.

A N D  
3 2 1

9. Me siento orgulloso de lo que hago.

A N D  
3 2 1

10. Poca gente me hace caso.

A N D  
1 2 3

11. Hay muchas cosas de mí que cambiaría si pudiera.

D N A  
3 2 1

12. Me cuesta mucho trabajo hablar delante de la gente.

A N D  
1 2 3

13. Casi nunca estoy triste.

D N A  
1 2 3

14. Es muy difícil ser uno mismo.

A N D  
1 2 3

15. Es fácil que yo le caiga bien a la gente

D N A  
1 2 3

16. A veces desearía ser más joven.

A N D  
1 2 3

17. Por lo general, la gente me hace caso cuando le aconsejo.

D N A

1 2 3

18. Siempre tiene que haber alguien que me diga qué hacer.

A N D

1 2 3

19. Con frecuencia desearía ser otra persona.

A N D

1 2 3

20. Me siento bastante seguro de mí mismo.

A N D

3 2 1