

103
25

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA



ACTITUD DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE BASE
DE LA U.N.A.M. ANTE DIVERSOS FACTORES PSICOSOCIALES

TESIS PROFESIONAL QUE
PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N :
JAIME LEDESMA ESPINDOLA
OSCAR MONTESINOS ROMERO

DIRECTOR DE TESIS: LIC. MARIA DEL CARMEN GERARDO PEREZ

TESIS CON
LA DE ORIGEN

MEXICO, D.F.

1999.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Psicología, por brindarnos la oportunidad de pertenecer a ella y formarnos profesionalmente.

Al Dr. Gustavo González Bonilla, así como también al personal del área de Servicios Escolares de las diversas Facultades que participaron en este estudio, por todas las facilidades otorgadas para la realización del mismo.

A la Lic. María del Carmen Gerardo Pérez, por la asesoría brindada, sus comentarios y sugerencias del presente trabajo.

A la Lic. Miriam Camacho, al Mtro. Felipe Uribe, al Lic. Alberto Cordova, y al Lic. Alfredo Gudiño Garfias, quienes nos auxiliaron en la árdua tarea de revisar este estudio, y cuyas sugerencias permitieron el enriquecimiento de este trabajo.

A la Sra Catalina Ledesma, por su valiosa ayuda durante la realización de este estudio.

Por último a todas aquellas personas, que de una manera u otra participaron con sus comentarios y sugerencias.

Gracias

Jaime y Oscar.

Agradecimientos

A Dios:

Gracias por haber permitido llegar a concluir la mayor de mis metas.

A Mis Padres:

A quienes me han heredado el tesoro más valioso que se puede dársele a un hijo; amor y gran parte de su vida, para formarme y educarme, a quienes la ilusión de su existencia ha sido el convertirme en persona de provecho.

A mi Padre Sr. Catarino Ledesma por su ejemplo de honradez, responsabilidad y trabajo. A mi Madre Sra. Balvina Espíndola por su cariño y apoyo durante todo este tiempo. Gracias. Los Quiero mucho.

A Mi Querida Esposa:

Gaby. A quien por su amor, apoyo y comprensión sabe impulsarme para el logro de mis metas, especialmente para este objetivo tan importante.

Gracias por haber creído en mi y darme la oportunidad de demostrarte que podía crecer profesionalmente. Te Amo.

A Mi Pequeño Hijo:

Diego Adrián. Por ser la razón de mi vida, mi inspiración y la fuerza para seguir adelante. Te Adoro Hijo.

A Mis Hermanos:

Juan, Carlos, Héctor, Lorena, Mariana, Bety, Cata. Por su apoyo incondicional que me han brindado durante todo este tiempo, por su cariño y su confianza. Los quiero por lo que son: " Mis Hermanos".

A Mis Sobrinos:

Ricardo, Ceci, Kari, Ale, Juan, Sandra, Víctor, Tona, Toño, Fer, Laura, Toñito. Para que este logro que hoy culmino les sirva como motivación para que en algún futuro puedan lograrlo y culminarlo de la misma manera.

A Mi Tío:

Desiderio Espíndola (q.e.p.d.) Aunque no pueda compartir conmigo esta dicha; donde quiera que estés gracias por tus consejos.

A La Familia Solís Valdéz:

Les doy las gracias por abrirme las puertas de su hogar, y darme su amistad confianza y cariño.

A Mis Cuñados (as):

Por su apoyo y su amistad. Por ser parte de mi familia.

A Mis Amigos:

Oscar (futuro colega) y todos mis demás compañeros. Por su amistad, paciencia y comprensión. Y a todas aquellas personas que contribuyeron a la culminación de esta meta. Gracias.

Jaime

Agradecimientos

A Mis Padres:

Por su apoyo incondicional, por su confianza , su fé , por sus valores morales y por el tiempo que les róbe pensando en mí.

A Mis Hermanos:

Por todo su apoyo brindado durante mi formación profesional, y por el gran cariño que siento por ellos

A Mi Abuelo:

+ Leobardo Montesinos, por su comprensión, sus sabios consejos y porque siempre me motivo a conseguir todas mis metas

A Jaime:

Por su gran compañerismo, disponibilidad y su brillante participación en la elaboración del presente trabajo

Por temor a omitir nombres, a todas aquellas personas que con sus comentarios y sugerencias fueron parte importante en la realización de este estudio.

INDICE

CAPITULO I

ACTITUDES

1.1	Definición de Actitud.	3
1.2	Componentes de las Actitudes.	4
1.2.1	Componente Cognoscitivo.	5
1.2.2	Componente Afectivo.	5
1.2.3	Componente Conductual.	6
1.3	Definiciones que Incluyen Un Componente.	7
1.4	Definiciones que Incorporan Dos Componentes.	7
1.5	Definiciones que Incluyen Tres Componentes.	7
1.6	Formación de las Actitudes.	8
1.7	Medición de las Actitudes.	9
1.7.1	Medición Del Componente Cognoscitivo.	9
1.7.2	Medición Del Componente Afectivo.	10
1.7.3	Medición Del Componente Conductual.	11
1.8	Cambio de Actitudes.	13
1.9	Cambio en los Componentes de las Actitudes.	14
1.9.1	Cambio en el Componente Cognoscitivo.	14
1.9.2	Cambio en el Componente Afectivo.	14
1.9.3	Cambio en el Componente Conductual.	15

CAPITULO II

GRUPOS Y PROCESOS DE GRUPO

		16
2.1	Grupos.	16
2.2	Definición de Grupo.	18
2.3	Tipos de Grupos	19
2.3.1	Grupos Formales.	19
2.3.2	Grupos Informales.	20
2.3.3	Grupos Funcionales.	20
2.3.4	Grupos de Trabajo ó Tarea.	20
2.3.5	Grupos de Intereses y Amistad	21
2.4	Origen y Función de los Grupos.	22
2.4.1	Proximidad y la Interacción Constante.	22
2.4.2	Similitud.	22
2.4.3	Actividades y Metas de Grupo.	23

2.5	Elementos que Conforman un Grupo.	23
2.5.1	Cultura.	23
2.5.2	Estructura del Grupo.	24
2.5.3	Funcionamiento del grupo.	25
2.6	Procesos de Grupo.	26
2.6.1	Cohesión.	26
2.6.2	Responsabilidad.	28
2.6.3	Cooperación.	30
2.6.4	Comunicación.	31
2.6.4.1	Elementos Básicos de la Comunicación.	31
2.6.4.2	Emisor.	32
2.6.4.3	Mensaje.	32
2.6.4.4	Canal.	33
2.6.4.4.1	Canales Verticales Descendentes.	34
2.6.4.4.2	Canales Verticales Ascendentes.	34
2.6.4.4.3	Canales Horizontales o de Coordinación.	34
2.6.5	Receptor	34
2.6.6	Barreras a la Comunicación.	34
2.6.6.1	Barrera Semántica.	35
2.6.6.2	Barrera Psicológica	35
2.6.6.3	Barrera Fisiológicas.	35
2.6.6.4	Barrera Física.	36
2.6.6.5	Barrera Administrativa.	36

CAPITULO III

U.N.A.M. SERVICIOS ESCOLARES

3.1	La U.N.A.M.	37
3.1.1	Docencia	37
3.1.2	Investigación	38
3.1.3	Extensión	38
3.1.4	Estructura de apoyo	39
3.1.5	Funciones Administrativas	40
3.1.6	Estructura y Funcionamiento	40
3.2	Servicios Escolares.	46
3.3	Ventanilla de Secretaría Escolar.	47
3.4	Área de Exámenes Profesionales.	47
3.5	Control de Actas de Calificaciones.	47
3.6	Área de Computo y Estadística.	47
3.7	Área de Oficina de Servicios Escolares.	48
3.8	Área de Información y Asesoría General.	49

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1	Justificación.	52
4.2	Planteamiento de Problema.	52
4.3	Variables.	52
4.3.1	Identificación de Variables.	52
4.3.1.1	Variables Independientes.	52
4.3.1.2	Variables Dependientes.	53
4.4	Definición Conceptual de Variables.	53
4.4.1	Variables Independientes.	54
4.5	Hipótesis.	55
4.6	Muestreo	56
4.7	Sujetos	56
4.8	Escenario.	56
4.9	Tipo de Estudio.	57
4.10	Instrumento.	57
4.11	Escala	57
4.12	Procedimiento	58
4.12.1	Análisis Estadístico	58
4.12.2	Estadística Descriptiva	59
4.12.3	Interpretación de los Datos Demográficos	59
4.12.4	Interpretación de la Escala	62
4.13	Análisis de Correlación	71
4.14	Conclusiones	73
4.15	Sugerencias	76
4.16	Limitaciones	77

Anexo 1	78
---------	----

Anexo 2	81
---------	----

Bibliografía

INTRODUCCION

La Universidad Nacional Autónoma de México, es el centro de formación de profesionistas más grande en América Latina, cuenta con un gran número de dependencias que la hacen compleja y difícil de analizar. Muchos son los problemas que afronta. Uno de estos problemas es la existencia de deficiencias en la prestación de servicios que brinda el personal que labora en el área de servicios escolares. Por ello el interés de llevar a cabo un estudio que permita determinar la actitud que adoptan los trabajadores con respecto a cuatro factores que son importantes dentro del trabajo grupal, y que son los siguientes: Responsabilidad, Cooperación, Cohesión y Comunicación, se tomaron estos factores ya que fueron los más significativos encontrados en los instrumentos elaborados en las de Eliel Amando Diaz y Rebeca Lopez (1986) y Susana Martinez Tovar (1989).

Se rediseño un instrumento que mide la actitud hacia los cuatro factores mencionados anteriormente, compuesto por 24 reactivos, formado por igual número de reactivos positivos y negativos.

El enfoque más frecuente para la medición de actitudes sigue siendo el de la escala de actitudes. Para el presente estudio se utilizó la Escala de Rangos Sumatorios de Rensis Lickert.

Se considera que este estudio puede ser una importante aportación para la U.N.A.M. Ya que con base en los resultados obtenidos y en las sugerencias que se hacen, se pueden instrumentar acciones que permitan lograr que los trabajadores del área de Servicios Escolares brinden un mejor servicio.

En el capítulo I, se revisarán los aspectos teóricos de las actitudes, ¿qué son?, su definición, ¿cuáles son sus componentes?, ¿cómo se forman?, ¿cómo se miden? y ¿cómo lograr un cambio en las mismas?.

En el capítulo II, se estudiaron los grupos, su definición, los tipos de grupos que existen, los elementos que los conforman, cómo funcionan y cuál es su origen, por una parte.

Por otra parte los procesos sociales, ¿qué son?, y para el propósito de este estudio se revisarán los siguientes: Responsabilidad, Cooperación, Cohesión y Comunicación

En el capítulo III, se revisó lo que es la U.N.A.M. Sus funciones, su estructura, así como el área de Servicios Escolares dentro de la misma, y se revisaron las definiciones de los trámites que con mayor frecuencia se realizan en ésta área.

El capítulo IV, estuvo dedicado a la metodología, la población constó de 85 personas que laboran en el área de Servicios Escolares, dentro de alguna de las dependencias que fueron consideradas para este estudio (se mencionan más adelante) y que se encuentran ubicadas dentro del campus de Ciudad Universitaria. Los datos fueron tratados estadísticamente utilizando el paquete estadístico SPSS (New, Hull, Bent; 1980).

En la última parte se presentan los resultados, la discusión de los mismos y las sugerencias de éste estudio.

CAPITULO I

ACTITUDES

El estudio de las actitudes tiene y ha tenido siempre gran interés para los psicólogos debido, probablemente, al rol principal que desempeñan en la conducta social. Este interés se demuestra por el gran número de estudios que han sido realizados sobre la evaluación y el cambio de las actitudes.

En primer lugar, las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas.

En segundo lugar, las actitudes sociales desempeñan funciones específicas para cada uno de nosotros, ayudándonos a formar una idea más estable de la realidad en que vivimos.

En tercer lugar, las actitudes son base de una serie de importantes situaciones sociales, como las relaciones de amistad y de conflicto, entre otros.

DEFINICION DE ACTITUD

Fazio (1989), una actitud "se considera como una asociación entre un objeto dado y una evaluación dada". (op cit. en Morales, 1997, pág. 497.)

Daniel Katz y Ezra Stotland (1959), definen la actitud como "la tendencia o predisposición del individuo a evaluar en cierta forma un objeto o un símbolo del mismo". Creen que las actitudes tienen componentes afectivos cognoscitivos y propios de la conducta, es decir, que entrañan sentimientos y emociones, creencias y acción. (Op. Cit. en Rodríguez, 1977, pág. 330.)

Campbell (1950), afirma que la "actitud social es (o se demuestra a través de) la consistencia de la respuesta a objetos sociales". (1963), las actitudes sociales se caracterizan por la compatibilidad en respuesta a los objetos sociales. Ésta compatibilidad facilita la formación de sistemas integrados de actitudes y valores que utilizamos al determinar que clase de acción debemos emprender cuando nos enfrentamos a cualquier situación posible.

Allport (1935), propuso la definición de actitud: "Un estado mental y neural de la disposición a responder, organizado a través de la experiencia y que ejerce una influencia directiva y/o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con las que esta relacionado". (Op. Cit. en Rodríguez, 1977, pág. 329.)

Thurstone (1928), definió la actitud como "la intensidad de afecto en favor o en contra de un objeto psicológico". (Op. Cit. en Rodríguez, 1977, pág. 329.)

Murphy, Murphy y Newcomb (1935), consideran la actitud como "una respuesta afectiva relativamente estable, en relación con un objeto". (Op. Cit. en Rodríguez, 1977, pág. 329.)

Doob (1947), define la actitud como "una respuesta implícita, capaz de producir tensión, considerada socialmente significativa en la sociedad del individuo". (Op. Cit. en Rodríguez, 1977, pág. 329.)

Krech y Crutchfiel (1948), definieron la actitud como "una organización duradera de procesos motivadores, emocionales, perceptivos y cognoscitivos, en relación con el mundo en que se mueve la persona". (Op. Cit. en Rodríguez, 1977, pág. 329.)

Tomando como base las diversas definiciones presentadas, podemos sintetizar elementos esencialmente característicos de las actitudes sociales, como: a) la organización duradera de creencias y cogniciones en general; b) la carga afectiva en favor o en contra; c) la predisposición a la acción; d) la dirección a un objeto social. Por tanto, podemos definir la actitud social como una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto. El término actitud representa una noción siempre latente en la psicología social; esto es, considerar a las actitudes como un mediador de comportamiento.

COMPONENTES DE LAS ACTITUDES

Los componentes de las actitudes pueden servir como criterio para clasificar las definiciones del concepto en términos del tipo y número que se incluyen en cada una de ellas (Baron, Byrne y Griffitt, 1974). Y estos son los componentes.

1. Cognitivo
2. Afectivo
3. Conductual

1. EL COMPONENTE COGNOSCITIVO

Para que exista una actitud en relación a un objeto determinado es necesario que exista también alguna representación cognoscitiva de dicho objeto. Para que exista una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido es necesario que exista también alguna representación cognoscitiva de dicho objeto. Las creencias y demás componentes cognoscitivos (el conocimiento, la manera de encarar el objeto, etc.) relativos al objeto de una actitud, constituyen el componente cognoscitivo de la actitud.

Consta de las percepciones de la persona sobre el objeto de la actitud y de la información que posee sobre él, si la persona asocia el objeto con la evaluación por medio de un conocimiento amplio y detallado de las propiedades y características del objeto, nos encontramos ante un proceso cognitivo.

2. EL COMPONENTE AFECTIVO

Para algunos (Fishbein y Raven, 1962; Fishbein, 1965; 1966), el componente afectivo, definido como el sentimiento en favor o en contra de un determinado objeto social, es lo único realmente característico de las actitudes sociales.

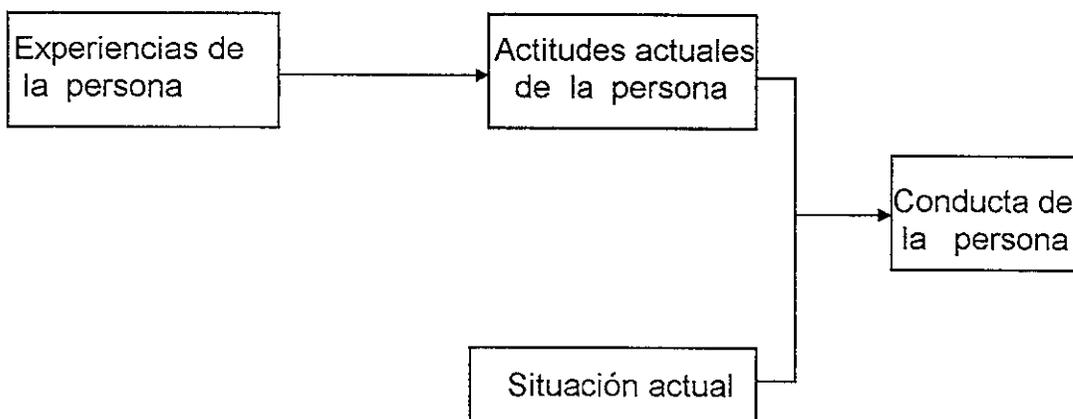
Considerando que la actitud es una variable intercurrente y como tal sujeta a inferencias a partir de un hecho no directamente observable, la medimos a través de los hechos observables con ella relacionado. En esto las actitudes difieren, por ejemplo, de las creencias y las opiniones que, aunque muchas veces se integren a una actitud provocando un afecto positivo o negativo en relación a un objeto y creando una predisposición a la acción, no necesariamente se encuentra impregnadas de una connotación afectiva.

Está compuesto por los sentimientos que dicho objeto despierta. Si la evaluación surge más bien de experiencias intensas, de carácter positivo o negativo, con el objeto de la actitud, el proceso es afectivo.

3. EL COMPONENTE CONDUCTUAL

La posición generalmente aceptada por los psicólogos sociales es aquella según la cual las actitudes poseen un componente activo, instigador de conductas coherentes con las condiciones y los afectos relativos a los objetos actitudinales.

Newcomb, Turner y Converse (1965), representan de la siguiente manera el papel desempeñado por las actitudes en la determinación de la conducta. (Op. Cit. en Rodríguez, 1977, pág. 333.)



Papel desempeñado por las actitudes en la determinación de la conducta

Como se puede observar en la representación gráfica presentada por Newcomb y Cols., (1965) las actitudes sociales crean un estado de predisposición a la acción que al combinarse con una situación activadora específica resulta en una conducta.

Sin embargo, se afirmara que no siempre se registra una absoluta coherencia entre los componentes cognoscitivos, afectivos y relativos a la conducta de las actitudes; las actitudes sociales traen consigo un elemento cognoscitivo (el objeto tal y como es conocido), un elemento afectivo (el objeto como blanco de un sentimiento en pro o en contra), y un elemento relativo a la conducta (la combinación de la cognición y el afecto como instigadora de conductas dada determinada situación).

Es conductual si la evaluación surge de manera gradual de la implicación conductual de la persona con el objeto. Incluye las tendencias, disposiciones e intenciones hacia el objeto, así como las acciones dirigidas hacia él.

DEFINICIONES QUE INCLUYEN UN COMPONENTE

Se trata de definiciones que consideran las actitudes como la tendencia a evaluar un objeto en términos positivos o negativos. Entre los psicólogos sociales contemporáneos Collins (1970) considera a una actitud como "un sentimiento de que un objeto actitudinales bueno o malo, justo o injusto". (Op. Cit. en Salazar, 1980, pág. 155.)

Estamos, pues, ante un concepto de actitud basado en elementos afectivo-emocional-evaluativo y en muchos casos las actitudes son concebidas como disposiciones para evaluar objetos favorable o desfavorablemente (Insko y Schopeler, 1972).

DEFINICIONES QUE INCORPORAN DOS COMPONENTES

El componente llamado afectivo-emocional-evaluativo es el más popular debido a que es difícil encontrar definiciones que lo excluyan. No obstante, algunos autores defienden la necesidad de incluir elementos que sirvan de apoyo o fundamento a la evaluación.

Para poder estar en condiciones acerca de evaluar un objeto, tenemos antes que disponer de alguna información sobre éste. Tal información recibe el nombre de componente cognitivo y se expresa en las creencias y conocimientos que un sujeto o grupo tiene acerca de un objeto. Entre otros Gerard y Jones (1967) pueden ser señalados en dicha tendencia.

DEFINICIONES QUE INCLUYEN TRES COMPONENTES

Los dos anteriores conjuntos de definiciones examinados incorporan elementos que no son estrictamente conductuales ya que, en el mejor de los casos su expresión abierta puede ser solamente a nivel verbal.

Como uno de los objetivos de la psicología social debe ser intentar una relación entre los procesos mediadores y los estímulos (E) y las respuestas (R)

o conductas; algunos autores incluyen juntos a los componentes afectivo y cognitivo un componente conductual o de tendencia a la acción.

La descripción se hace en los siguientes términos (Zimbardo y Ebbesen, 1970): El componente afectivo consiste en la evaluación de la respuesta emocional, el gustar o no de un objeto o persona: el cognitivo está compuesto por las creencias y el conocimiento factual de que se dispone acerca de un objeto o persona, y el componente conductual es la conducta explícita dirigida hacia un objeto o persona.

FORMACION DE LAS ACTITUDES

Como concepto que regula la conducta social de un individuo, surge la actitud de las interacciones sociales por las que el individuo pasa. Desde el mismo principio el niño se encuentra sujeto a una serie de prácticas de socialización que directa o indirectamente moldean el modo en que verá el mundo. El proceso de socialización va más allá de las influencias iniciales recibidas de los padres y maestros o incluyen toda la vida de la persona. La experiencia social de un individuo modificará sus actitudes, y viceversa, éstas modificarán sus percepciones sociales. Por tanto, el mecanismo de formación de actitudes más general es la situación social por la que va pasando el individuo. Dicho de un modo más específico podemos imaginar una serie de factores que influyen de manera directa sobre las actitudes.

La experiencia directa que el individuo tiene con el objeto de la actitud es uno de los factores más poderosos en la creación de actitudes o en el influjo que sobre ellas ejerce. Es uno de los principios básicos del aprendizaje que la recurrencia de una conducta dependerá de las consecuencias que ésta provoque. Lo que ocurre durante el primer contacto con un objeto de la actitud creará una actitud hacia dicho objeto o modificará todas las actitudes anteriores tenidas hacia él. Desde luego, la experiencia puede quedar situada en cualquier punto del continuo placentero-desagradable.

El papel que ocupa un individuo es otro factor que crea o modifica actitudes. Quien es presidente de una nación presenta una serie de actitudes íntimamente relacionada con su papel; por ejemplo, sus actitudes políticas hacia el país tenderán a ser muy positivas. El rector de una universidad manifestará un conjunto de actitudes que tenderán a elevar al máximo los aspectos positivos de dicha universidad y a reducir al mínimo los factores negativos asociados con la institución de que él es cabeza.

Otro factor que es necesario tener en cuenta en la creación y modificación de actitudes es el afecto de la comunicación en general. Ésta puede provenir de nuestros padres, que nos dicen qué es bueno y qué es malo y cómo deberemos comportarnos y sentir ante cierto objeto de la actitud.

Por otra parte, caracteriza a la sociedad contemporánea la influencia tremenda de los medios masivos de comunicación, que llevan un mensaje a los rincones más apartados de la tierra. Constantemente estamos expuestos a los mensajes de toda una variedad de medios: la prensa, la radio, la televisión, los libros, las revistas, el cine, la propaganda en las calles, etc. Sin duda alguna que los contenidos de toda ésta comunicación influyen sobre nuestras actitudes cada minuto de nuestra vida. Bien se sabe que la comunicación es un factor importante en el cambio de actitudes y la industria lo utiliza con frecuencia en forma de propaganda. Día a día nos presentan nuevos productos que gracias a sus cualidades específicas nos ayudarán a adquirir o simular que tenemos una calidad admirada y aceptada.

MEDICION DE LAS ACTITUDES

MEDICION DEL COMPONENTE COGNOSCITIVO

Se mide el componente cognoscitivo de una actitud con el propósito de descubrir las clases de categorías que emplea un individuo cuando está clasificando un nuevo estímulo y la clase de estímulos que se clasifican como pertenecientes a cierta categoría. Aunque este tipo de información es muy importante cuando estamos tratando de describir las actitudes de un individuo pocos métodos hay elaborados con el propósito de estudiar este componente de una actitud. Tal vez Triandis (1971) por ejemplo, sea el autor que más se ha interesado por medirlo.

Uno de los métodos más interesantes creado por Triandis (1971) y sus colegas, consiste en pedir al individuo que produzca alguna asociación para ciertos estímulos verbales en función de las relaciones lógicas (para el individuo) que existan entre los estímulos y las características anteriormente elegidas por el investigador.

Uno de esos procedimientos llamado "método del significado implicativo", consiste en presentar al individuo el objeto de la actitud y preguntarle cuán probable o improbable será que ciertas consecuencias se presenten (pudiendo ser éstas sucesos reales o características conceptuales). Aunque medir el componente cognoscitivo de una actitud es un paso importante para describir ésta última, poco interés ha despertado en los investigadores.

si se aumenta el impuesto sobre las ventas, entonces tendremos:
 Más obras de servicio público

Probable: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: Improbable

Instrumento derivado del "método de significado implicativo", de Triandis.

MEDICION DEL COMPONENTE AFECTIVO

Éste es el que mayor atención ha recibido por parte de los investigadores. A decir verdad, la mayoría de los instrumentos de medición de actitudes lo tienen por centro.

Uno de los métodos más empleados para medir el componente afectivo de una actitud es el de las puntuaciones sumatorias, propuesto por Likert (1932). A fin de elaborar una escala de actitud tipo Likert el investigador redacta varios enunciados. Se aplican entonces esas oraciones o reactivos a una muestra representativa de la población que se desea estudiar. Se presenta cada reactivo junto con una escala de cinco intervalos en que se pide al individuo que señale el grado en que concuerda o está en desacuerdo con la oración. El sujeto recibe una puntuación por cada reactivo, que depende de la puntuación que haya dado al reactivo. Su puntuación final es la suma de las puntuaciones obtenidas en cada reactivo. En seguida, se sujeta a una serie de análisis estadísticos las puntuaciones de ésta primera aplicación, para elegir así los mejores reactivos, que se incluyen en la versión final de la escala de actitud.

Los individuos que fuman marihuana están demostrando su rechazo de las costumbres sociales.

_____	_____	_____	_____	_____
Totalmente	De	No estoy	No estoy	Totalmente
de acuerdo	acuerdo	seguro	de acuerdo	en des-
				acuerdo

Puntuando como	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
----------------	-----	-----	-----	-----	-----

Reactivo tipo Likert para una escala de actitud.

Otro enfoque aplicado a la medición del componente afectivo de la actitud proviene de la larga serie de estudios realizados por Osgood y sus colegas respecto al espacio semántico (Osgood y otros, 1957). Tras analizar el significado connotativo de palabras pertenecientes a distintos idiomas, Osgood y sus colaboradores propusieron categorizar el significado connotativo de una palabra con base en tres dimensiones: a) la de actividad, b) la de potencia, y

Quizá el primer método creado para medir éste componente haya sido la escala social de Bogardus, basada en una técnica de escalograma Guttman típica. Bogardus empleó dicha escala para medir el prejuicio contra ciertos grupos étnicos; presentó al sujeto una serie de situaciones distintas por la distancia social, en las que tenía que indicar el tipo de conducta al que voluntariamente se dedicaría. He aquí las conductas empleadas originalmente:

- Casarse con alguien de ese grupo.
- Tener en ese grupo amigos íntimos.
- Tener de vecinos a miembros de ese grupo.
- Trabajar con ellos en la misma oficina.
- Conocerlos de modo superficial.
- Que simplemente vinieran de turistas al país.
- Impedirles entrar al país.

La escala de Bogardus presenta varias limitaciones, siendo la más importante un enfoque psicométrico muy simplista, que únicamente nos da una escala ordinaria de las actitudes. Otro problema está en la "edad" de la escala, que resulta un tanto anticuada en Estados Unidos y por completo inútil en otras culturas, donde el ordenamiento de las conductas no concuerda con las distancias sociales allí existentes.

Triandis y sus colaboradores (op. Cit en Whitaker, 1979, pág. 256) han elaborado una escala mucho mejor para medir el componente conductual de una actitud, escala a la que se emplea ya en muchos países. Se ha estandarizado del todo y mide cinco aspectos distintos:

1. respeto.
2. relaciones matrimoniales.
3. Amistad.
4. distancia social.
5. superordinación.

Un habitante de un barrio negro que es comunista

RESPECTO

Sí: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: No
Admiraría sus ideas

RELACIONES MATRIMONIALES

Sí: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: No
Me casaría con esa persona.

AMISTAD

Sí: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: No
Participaría con ella en un encuentro deportivo.

DISTANCIA SOCIAL

Sí: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: No
La expulsaría de mi barrio.

SUPERORDINACION

Sí: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: ___: No
La trataría como un subordinado.

* Puntuación inversa.

La escala de diferencial semántico de Triandis

CAMBIO DE ACTITUDES

Es posible hacer cambiar las actitudes. Una persona prejuiciada puede volverse justa si se le modifican sus actitudes. Lograrlo dependerá ante todo de la intensidad de las actitudes que se quieran cambiar, de la función que cumplan para la persona y de las técnicas psicológicas que se empleen con tal fin.

Nótese que no es tarea de la psicología modificar las actitudes de las personas para obligarlas a coincidir con un conjunto de valores. Obviamente, el psicólogo en funciones estará guiado por su propio sistema de valores, que puede o no ser el más conveniente. Es terreno de la psicología entender el

fenómeno del cambio de actitudes y, mediante tal entendimiento, decidir los medios más efectivos de conseguir dicho cambio; por tanto el psicólogo práctico empleará sus conocimientos para actuar como se lo sugiera su sistema de valores.

Como la actitud y la conducta suelen estar relacionados, los psicólogos han dedicado considerables esfuerzos a comprender el fenómeno del cambio de actitud. Si deseamos cambiar la conducta propia del modo que consideramos más adecuado para la persona, es de mucha importancia conocer la dinámica del proceso de cambio de actitud.

CAMBIO EN LOS COMPONENTES DE LAS ACTITUDES

CAMBIO EN EL COMPONENTE COGNOSCITIVO

Si podemos inducir cambios en los conocimientos que una persona tiene acerca de algún objeto social, es probable que produzcamos un cambio en los sentimientos y la manera de actuar que dicha persona muestra ante tal objeto.

En un experimento Rosenberg (1960) hizo que mediante la hipnosis la mitad de los sujetos cambiaran sus conocimientos acerca de la medicina socializada, los negros Rusia etc. Se hizo que la otra mitad también a la influencia hipnótica sintiera distinto hacia tales objetos sociales (cambio en el elemento afectivo). Rosenberg descubrió que mientras duraba la sugestión hipnótica , la primera mitad de los sujetos cambiaban sus creencias para hacerlas coincidir con los sentimientos que se les había sugerido. Una vez liberados de la hipnosis, los sujetos volvieron a sus actitudes originales.

CAMBIO EN EL COMPONENTE AFECTIVO

Sabemos que afectos y cogniciones tienden a estar en armonía y que si uno de estos elementos cambia, quizá cambie el otro. Es una situación bastante común en especial en el dominio político ver que quienes en una ocasión fueron enemigos, de súbito se han vuelto amigos, y viceversa. Cuando esto sucede, el cambio en el afecto libera una búsqueda de apoyo cognoscitivo que esté en armonía con el sentimiento modificado. En el nuevo amigo comienzan a sobresalir varios atributos buenos y en el nuevo enemigo muchos malos. Es prueba de lo dicho el experimento de Rosenberg mencionado antes.

CAMBIO EN EL COMPONENTE CONDUCTUAL

No solo el afecto y el conocimiento tienden a estar en armonía cuando se está trabajando con las actitudes, sino también la conducta pública educada por determinada actitud. En consecuencia, si modificamos los elementos afectivo y cognitivo de una actitud, es probable que también cambie la conducta correspondiente. Cuando una persona cambia sus creencias acerca de cierta religión, sentirá diferente hacia ésta y modificará su conducta religiosa no asistiendo a misa, hablando en contra de los curas, etc.

Ésta influencia funciona en dos sentidos. Si hacemos que alguien se dedique a algún tipo de conducta, incluso en contra de su voluntad, con frecuencia veremos que, comenzará a buscarle a la conducta prescrita sus aspectos agradables; pero conviene tener en cuenta que en tal circunstancia no siempre es resultado final esta búsqueda de los buenos aspectos de la conducta impuesta, pues a veces se presenta el fenómeno que Brehm (1966) llamó reactancia psicológica, ocurriendo entonces lo contrario de lo que se ha dicho antes.

CAPITULO II

GRUPOS

Actualmente nuestro modo de vida, nos exige una constante interacción con los demás. Es así que en nuestros días no podemos concebir al hombre como un ser aislado en el tiempo y en el espacio. El ser humano, pertenece a un grupo e influye en él de manera decisiva.

Esta es una de las razones por las cuales, cada día existen más psicólogos interesados en el estudio de las relaciones entre la interacción social y la conducta de los individuos.

Los grupos en las organizaciones se han convertido en el tema de la mitología empresarial. Tenemos entonces que algunos directivos apenas tienen fe en el trabajo en equipo y es por ello que solo se fían del trabajo que puedan realizar los individuos, no los grupos. Pero también es cierto que encontramos otros directivos que se sienten muy orgullosos de tomar sus decisiones dentro de un grupo y que confían plenamente en el trabajo de equipo. Por ello es que existen muchas diferencias de opinión en cuanto a lo que puede hacer o no un grupo, y hasta que punto es eficaz.

DEFINICION DE GRUPO

Los grupos constituyen un elemento importante en el estudio de la conducta organizacional. Por lo tanto para poder estudiar a un grupo es necesario identificar sus diferentes dimensiones, con una aproximación disciplinaria. Son diversos los criterios que se han utilizado para poder dar una definición de lo que es un grupo, se han considerado el tamaño, la duración, el grado de formalización, las actividades, la estructura interna, los objetivos, etc.

Dada la gran variedad que poseen los grupos, es difícil formular una definición del término que abarque todos los existentes de la sociedad, los grupos pueden ser clasificados con una gran variedad de criterios, sin embargo aquí expondremos algunos puntos de vista de diversos autores que se han dedicado a la investigación y trabajo teórico de los grupos, antes de proponer un concepto definitivo de lo que para nosotros es un grupo.

Homans dice que un grupo está formado por un número determinado de personas, lo suficientemente pequeño para que todas las que lo componen

puedan comunicarse entre sí, frente a frente y sin la necesidad de que existan intermediarios (Op. Cit. en Castaño, 1980, pág. 57.)

Sprott afirma que el grupo es la pluralidad de individuos que interactúan entre sí más de lo que hacen con cualquier persona que no pertenezca al grupo (Op. Cit. en Castaño, 1980, pág. 57.).

Lewin define al grupo como una totalidad de personas en constante acción y a quienes une la interdependencia más que la similitud (Op. Cit. en Castaño, 1980, pág. 57.).

Colley define por su parte a los grupos como una relación de cooperación estrecha cara a cara; dice también que los grupos primarios son el elemento fundamental de la naturaleza humana y de la formación de los ideales humanos (Op. Cit. en Castaño, 1980, pág. 57.).

Olmsted dice que un grupo es un número reducido de miembros que interactúan cara a cara y forman lo que se conoce como grupo primario (Op. Cit. en González, 1994, pág. 13).

Smith define al grupo social como una unidad consistente en un grupo plural de organismos que tienen una percepción colectiva de dicha unidad y que poseen además, el poder de actuar de un modo unitario hacia el ambiente (Op. Cit. en González, 1994, pág. 13).

Didier Anziu menciona que las características principales de un grupo son:

- Lo forman pocas personas para que cada uno de ellos pueda percibir a todos los demás en forma individual y que exista una relación social recíproca.
- Que sea permanente y dinámico, de tal manera que su actividad responda a los intereses y valores de cada una de las personas.
- Con intensidad en las relaciones afectivas.
- Que exista solidaridad e interdependencia entre las personas tanto dentro del grupo como fuera de éste.
- Que los roles de las personas estén bien definidos y diferenciados.

- Que el grupo, posea su propio código y lenguaje, así como sus normas y creencias (Op. Cit. en Castaño, 1980, pág. 58)..

Cartwrith & Zander dicen que para que se pueda hablar de un grupo se requiere que haya reunión de dos o más personas, y que dicho grupo tenga alguna de las siguientes características (en los miembros del grupo):

- Que interactúen frecuentemente.
- Que se reconozcan los unos a los otros como pertenecientes al grupo.
- Que otras personas ajenas al grupo también las reconozcan como miembros de éste.
- Que acepten las mismas normas.
- Se inclinen por temas de interés común.
- Actúen en forma similar respecto del ambiente.
- Que constituyan una red de roles entrelazados.
- Que perciban al grupo como una unidad.
- Que sientan que el grupo les otorga recompensas (Op. Cit. en Castaño, 1980, pág. 58).

Partiendo del análisis de todas las definiciones anteriores, observamos que las mismas tienen aspectos afines, que se relacionan, y partiendo de estos antecedentes, se tomara la siguiente definición de grupo "Es la reunión más o menos permanente de varias personas, que interactúan y se interinfluyen entre sí con el objeto de lograr ciertas metas comunes ,en donde todos los integrantes se reconocen como miembros pertenecientes al grupo y rigen su conducta en base a una serie de normas y valores que todos han creado y modificado (Castaño, 1980, pág. 59)"

TIPOS DE GRUPOS

Existen varios tipos de grupos clasificados con una gran diversidad de criterios. Sin embargo ninguna clasificación es totalmente satisfactoria. Así para Schein, (1994) existen dos tipos que son: 1) formales y 2) informales.

GRUPOS FORMALES

Son aquellos que deliberadamente conforma un gerente de una empresa para llevar al cabo una tarea específica claramente relacionada con la misión organizacional. Pueden ser de dos clases, de acuerdo con el tiempo que duren conformados: Grupos formales permanentes como los que conforma un equipo de altos ejecutivos, una unidad de trabajo dentro de un departamento de una empresa, un comité permanente, etc. Grupos formales temporales como los que conforman los comités o comisiones especiales creadas para llevar al cabo una misión importante.

Los grupos formales temporales pueden existir durante mucho tiempo. Lo que les da el carácter de temporal es el simple hecho de que la organización los define como tales y que la totalidad de sus miembros se sientan parte de un grupo que puede dejar de existir en cualquier momento.

GRUPOS INFORMALES

Tal y como se anotó antes, a los miembros de una organización se les pide formalmente que realicen sólo ciertas actividades para desempeñar su rol organizacional. Sin embargo como es la persona la que llega a trabajar o la que entra a la organización y como la gente tiene necesidades que trascienden las del trabajo, es natural esperar que quieran tratar de satisfacerlas estableciendo una variedad de relaciones con otros miembros de la misma organización.

Si el trabajo y el horario lo permiten, estas relaciones informales se convierten en grupos informales. En otras palabras, casi siempre se puede asumir que la tendencia a conformar grupos informales existe porque todos tenemos necesidad de relacionarnos con otras personas. Los grupos informales surgen entonces por la combinación de factores humanos y necesidades humanas.

Por su parte Arias Galicia (1982), nos dice que los grupos existen con el objeto de satisfacer las necesidades de sus integrantes, así en términos generales los individuos se integran para satisfacer dos clases de necesidades: aprender de los demás y a actuar con los demás.

Este autor identifica dos clases de grupos, los grupos primarios y los grupos secundarios. En el grupo primario sus integrantes se encuentran unidos por unos a otros por lazos emocionales cálidos y personales, son pequeños grupos en donde existe contacto directo. En el grupo secundario las relaciones

entre sus integrantes son frías, impersonales, racionales, contractuales y formales. Los individuos participan no como personalidades totales sino con relación a capacidades especiales y delimitadas, el grupo no es un fin en sí mismo, sino que constituye un medio para otros fines.

Para Hodgetts y Altam (1986) existen muchos tipos de grupos dentro de las organizaciones. Sin embargo para fines de clasificación, éstos se pueden reducir a tres: a) grupos funcionales, b) grupos de trabajo o tarea y c) grupos de intereses y amistad.

GRUPOS FUNCIONALES

Un grupo funcional está determinado por la estructura de la organización. Por ejemplo en cierto departamento de una empresa, el jefe del mismo debe supervisar el trabajo de todos los que trabajan en ese lugar y es el responsable de que se efectúen todas las tareas asignadas, en forma eficiente.

Los grupos formales se clasifican casi siempre como grupos organizacionales formales y tienden a conservar su existencia durante un cierto período indefinido. Por tanto los objetivos, las interacciones, las interdependencias y los niveles de desempeño de todos estos grupos están determinados por la misma organización.

GRUPOS DE TRABAJO O TAREA

Algunos grupos se crean para lograr un cierto objetivo o meta en particular y se disuelven cuando se alcanza dicho propósito. A éstos conjuntos se les da el nombre de grupos de trabajo o de proyecto. Están conformados por individuos cuya meta común es alcanzar un objetivo específico. Como tales las relaciones de sus miembros giran en torno a la consecución de dicha meta.

GRUPOS DE INTERESES Y AMISTAD

Muchas personas constituyen grupos de intereses o de amistad basándose en gustos, preferencias o actividades que les son comunes. Sin embargo, en muchas ocasiones los grupos de interés o amistad a los que se pertenece no son parte de los grupos formales de los que se es miembro. Tal vez individuos de departamentos diferentes formen parte de un equipo de boliche o de fútbol.

Tenemos entonces en resumen que el personal de una organización tiende a formar parte de muchos grupos formales, e informales distintos.

Para Castaño (1980), en las organizaciones formales existen dos tipos de grupos que son:

Formales que son aquellos que se encuentran explícitos en la estructura formal de la organización y en la que los grupos se forman por la similitud de tareas y funciones agrupadas en puestos.

Existen también los que se forman o surgen como consecuencia de la convivencia diaria y se originan en forma espontánea, cuando éstos grupos inician su asociación se identifican, integran sus peculiaridades personales y crean todas aquellas características que los van a distinguir como grupos y que los va a diferenciar de otros semejantes. A éstos grupos se les llama informales, cuando se integran dentro de una organización.

Bernard divide los grupos en primarios y en derivados o secundarios. Un grupo primario es una organización de relaciones personales directas, en la cual se selecciona la personalidad o la conducta de los individuos desde los primeros años, mientras que un grupo derivado es una organización de relaciones directas o indirectas de los individuos y abarca todas las formas de agrupación elaboradas a partir de los grupos primarios (Op. Cit. en González, 1994, págs. 29-30)..

En los grupos primarios el contacto entre los miembros es directo cara a cara y existe una relación emocional entre ellos, en cambio en los grupos derivados o secundarios, el contacto es indirecto y la comunicación se realiza por medio de símbolos almacenados que requieren para su transmisión, medios intermediarios como por ejemplo libros o periódicos. La comunicación entre ellos por consiguiente es predominantemente intelectual y abstracta (González, N. 1994).

ORIGEN Y FUNCION DE LOS GRUPOS

Existen muchas razones para que los individuos se unan a los grupos. Una de las principales es la satisfacción de alguna necesidad. Otras de las causas son a) la proximidad y la interacción constante, b) la similitud y por último c) las metas y las actividades de grupo, (Hodgetts y Altam, 1986).

PROXIMIDAD Y LA INTERACCION CONSTANTE

Una de las razones más poderosas para que las personas se integren a un grupo es que trabajan unas cerca de las otras. Es decir los grupos informales surgen siempre porque trabajan en una proximidad íntima. Además cuando las personas tienen una frecuente interacción existe una gran probabilidad de que lleven a cabo la formación de un grupo. También si la conducta de algún individuo influye en la de los demás, es muy probable que constituyan un grupo.

SIMILITUD

Otra razón que existe para que los individuos constituyan un grupo es que se sienten atraídas por individuos similares a ellas. Esta similitud puede tomar muy diversas formas. Así las personas que tienen las mismas actitudes o tendencias terminan casi siempre formando parte de un grupo. En conclusión las personas tienden a unirse con otras que tengan características y tendencias similares.

ACTIVIDADES Y METAS DE GRUPO

Las personas se ven también atraídas porque desean participar activamente en ciertas actividades o tratan de alcanzar metas específicas. Aunque es difícil establecer una separación entre las actividades de un grupo y sus metas, un individuo puede sentirse atraído por a un determinado grupo debido a la consecución de su objetivo general.

Arias Galicia (1982) nos dice que los grupos pueden originarse en forma deliberada o espontánea, pero que en ambos casos la principal razón de su existencia es que cada uno de los individuos del grupo considera que puede llevar a cabo mejor sus actividades en colaboración con los demás, que el solo no podría lograr lo que se propone.

Menciona que la atracción que sienten las personas por el grupo puede explicarse por lo siguiente:

- 1) la base motivacional de afinidad que son las necesidades de afiliación, reconocimiento, seguridad, dinero u otros valores que solo puede llegar a obtener si se encuentra dentro de algún grupo.

- 2) las propiedades del grupo, como son sus metas, programas, estilo de funcionamiento, prestigio, etc. y las cuales son de gran valor para las personas.
- 3) su expectativa que consiste en la probabilidad de que tal membresía tendrá muchas consecuencias de gran beneficio para las personas que se encuentren dentro de ese grupo.
- 4) su nivel de comparación, es decir el nivel de resultados que le puede proporcionar el pertenecer a un grupo determinado en comparación con otros semejantes.

En resumen tenemos que a mayor número de participantes anteriores, aumentará la cohesión del grupo y con ella la capacidad para retener a sus miembros, la participación en las actividades del mismo, aceptar sus normas, la asignación de tareas y metas. Los grupos cohesivos proporcionan a sus miembros una gran fuente de seguridad.

ELEMENTOS QUE CONFORMAN UN GRUPO

Los grupos pueden considerarse como subsistemas sociales integrados por los siguientes elementos (Castaño, 1980).

1. CULTURA:

Desde el momento en que se inicia la asociación de un cierto número de personas, se inicia la creación de la cultura del grupo. El hecho de que los individuos que integran un grupo se reconocen así ,mismas y entre sí, como miembros pertenecientes al grupo, y aceptan un conjunto de creencias, valores, intereses, normas, etc., significa que el grupo va adquiriendo sus características peculiares, es decir su propia cultura.

La creación y modificación de la cultura del grupo es relativamente dinámica, pues a medida que avanza la vida del grupo se van a producir transformaciones, éstas últimas son producidas por nuevos miembros quienes estimulan la transformación de la cultura, ya que traen consigo ciertas pautas un tanto diferentes y esto hace que surja un proceso de adaptación tanto del grupo como de las personas que lo integran.

Pero esta asimilación, transformación y reajuste, más o menos dinámico de la cultura del grupo, es la que permite la identificación y espíritu de solidaridad de

las personas hacia el grupo y entre ellas mismas. De ahí que podríamos afirmar que mientras más compleja y sofisticada sea la cultura de un grupo, existen más elementos de cohesión e integración de las personas que lo forman.

En resumen podemos decir que la existencia de un grupo implica la existencia de una cultura, creada por las personas que lo forman y que expresa el sentido del grupo, es decir el porqué y para qué está formado el grupo; que todos los elementos culturales son los que fundamentan la solidaridad de las personas así como su pertenencia al grupo y que es el proceso cultural el que permite la integración e identificación de las personas entre sí y con el grupo como una unidad.

2. ESTRUCTURA DEL GRUPO:

La estructura de un grupo es la forma en que las personas que lo constituyen se relacionan entre sí. Es aquí donde se señalan los lineamientos básicos que las personas deben seguir para actuar e interactuar, según los roles formales asignados a cada quien, las actividades que a cada quien le corresponden, las metas preestablecidas, según los procedimientos que han sido diseñados para el logro de dichas metas.

El grupo, además de crear su propia cultura o forma de vida, necesita establecer una mínima estructura de funcionamiento para llegar a los objetivos que se ha planteado. Para llevar a cabo las diferentes actividades, el grupo acuerda desde un principio cuáles son las “reglas del juego”, las cuales, una vez establecidas, especificadas y aceptadas por todos sus miembros, se ponen en vigor para asegurar la necesaria sistematización y organización en sus actividades.

Desde el inicio de las actividades del grupo se asignan roles, se señalan responsabilidades, se delimitan funciones y se exige el cumplimiento de los reglamentos establecidos, todos estos lineamientos que dirigen la cultura de las personas son los que constituyen la estructura del grupo.

Dentro de la misma dimensión estructural se puede hablar de varias formas de estructuras.

Se puede hablar de una estructura social del grupo la cual abarca una estructura formal y una estructura informal, y que se van a caracterizar por lo siguiente.

A) Estructura formal: Son los lineamientos básicos que indican la forma en que las personas deben de actuar individualmente y con respecto a los demás, según su rol y las tareas que le han asignado.

B) Estructura informal: Está constituida por las relaciones afectivas que existen entre las personas que lo forman. En la convivencia cotidiana de las personas que tienen una relación formal en el grupo, también surge una relación informal, lo cual significa que en un mismo grupo se crea tanto la estructura formal como la informal.

3. FUNCIONAMIENTO DEL GRUPO:

Al funcionamiento del grupo lo entendemos como la interacción de las personas en la realización misma de las tareas para las cuales se ha constituido. Dicho funcionamiento lo diferenciamos de la forma siguiente.

A) Funciones de tarea: Son todas las acciones que llevan a cabo las personas que pertenecen al grupo y que implican la ejecución de una labor asignada formalmente por el grupo y que esta relacionada con el rol que la persona debe desempeñar oficialmente. Las tareas que realizan cada una de las personas que integran un grupo son interdependientes, es decir, que la realización de las labores de una persona son complementarias de las labores de las demás personas, ya que aunque los objetivos particulares de cada tarea sean diferentes, la integración de todos los objetivos tienen una sola meta que es afín a todas las del grupo.

B) Funciones organizativas: Son todas aquellas actividades que los miembros del grupo llevan a cabo para asegurar la realización metódica y sistemática de las tareas que son responsabilidad de cada una de las personas. La realización de estas funciones es el hecho de poner en práctica todos aquellos principios y lineamientos que se encuentran en la estructura formal del grupo, como son: la delimitación y asignación de responsabilidades; la coordinación adecuada de las diversas actividades; el encausamiento de las personas al logro de las metas, etc. Las funciones organizativas las ejercen todas las personas del grupo, pero son responsabilidad predominante de las que tienen roles que implican una jerarquía de mando, a diferencia de las funciones de tarea que son responsabilidad predominante de quienes tienen roles operativos en el grupo.

C) Procesos de interacción social El tercer grupo de funciones que caracteriza la dinámica de un grupo es el conjunto de los llamados procesos

sociales, o sea todas aquellas formas de interacción personal. Procesos sociales son todas aquellas acciones y reacciones que las personas llevan a cabo cuando se están interrelacionando, cuando están interactuando con el grupo, es decir cuando se están proporcionando información, cuando se enfrentan a algún problema, cuando viven un conflicto, son las diferentes formas en que las personas interactúan en el grupo y se diferencian por sus objetivos, su dinámica y sus resultados.

PROCESOS DE GRUPO

En los pequeños grupos se pueden observar diversas formas de interacción, los cuales son el resultado de la convivencia constante de las personas que las integran.

“El proceso de interacción a su vez, tiene productos, las posiciones de status y rol de los individuos que participan en la interacción y un conjunto de normas (valores y estándares de conducta) “. (Castaño, 1980, pág. 117).

De ahí se puede inferir que los individuos desempeñan los roles que el grupo ha desempeñado, con base a la dinámica de la interacción social que en éste se da.

Encontramos una relación directa y una acción recíproca entre roles y procesos de grupo esto es, que para poder comprender el rol de un individuo en un grupo, es necesario analizar su comportamiento en cada proceso social.

Para el propósito de este estudio describiremos a continuación algunos procesos sociales o de grupo, que consideramos más representativos de la relación interpersonal.

COHESIÓN

La cohesión puede entenderse como la cantidad de presión ejercida sobre los miembros del grupo, para que éstos permanezcan en el mismo. Es la resultante de las fuerzas que actúan sobre un miembro para que éste permanezca en el grupo.

Existen diversas razones por las cuales una persona se integra a un grupo determinado. La atracción por el grupo a sus miembros, puede ser una razón y obtener algún objetivo a través de la filiación a un grupo, podría ser otra.

Bach (1951), demostró que existen diversas formas de atracción de un grupo que conducen a resultados semejantes en lo que se refiere a la conducta de sus miembros. Bach creó en forma experimental tres fuentes de atracción de grupo, a saber: atracción personal entre los integrantes, atracción por la tarea que se podía desempeñar y atracción por el prestigio de que gozarían por pertenecer al grupo mencionado. Se estableció que las diversas bases de atracción por el grupo ejercían influencia por el tipo de comunicación prevaleciente, pero que no la ejercían sobre aspectos como el poder del grupo para influir sobre sus miembros y la magnitud de la cohesión.

Entonces cuanto mayor es la cohesión, mayor será la necesidad que sienten los miembros del grupo de comunicarse con otros especialmente con el fin de buscar uniformidad (tal y como fue previsto por la teoría de la comunicación social informal de Festinger, 1950).

Según Thibaut y Kelley (1959), la tendencia presentada por el miembro de un grupo a permanecer en el mismo, es una función del grado de satisfacción de los resultados obtenidos en él, así como de la magnitud de las recompensas ofrecidas por otros grupos. O sea, que si los resultados obtenidos en el grupo son satisfactorios, y los anticipados en la consideración de las alternativas a la disposición del individuo son poco satisfactorios, entonces el individuo sentirá una gran atracción por el grupo. Si todos los miembros se encuentran en esta situación, la cohesión del grupo será elevada.

Los estudios experimentales donde la cohesión de grupo figura como variable independiente, arrojan resultados bastantes obvios, como son:

- a) Cuanto mayor es la cohesión de grupo, mayor será la satisfacción experimentada por sus miembros (Exline, 1951; Marquis, Guetzkow y Heins, 1951),
- b) Cuanto mayor es la cohesión de grupo, mayor será la cantidad de comunicación entre sus miembros (Back, 1951; Dittes y Kelley, 1956; Lott y Lott, 1961);

- c) Cuanto mayor es la cohesión de grupo, mayor será la influencia ejercida por el grupo sobre sus miembros (Back, 1951; Berkowitz, 1954; Schachter y colaboradores 1951);
- d) Cuanto mayor es la cohesión de grupo, mayor será la productividad del grupo (Bejerstedt, 1951; Chapman y Campbell, 1957).

RESPONSABILIDAD

Se conoce bien que el hombre es esencial y necesariamente social ya que no podría satisfacer todas sus necesidades por sí mismo. Por lo tanto para el cumplimiento de ciertas necesidades se realizan una serie de actividades que son controladas por leyes y/o reglamentos que impone la sociedad a la que se pertenece, con el objeto de garantizar el orden social.

El hombre entonces, lleva consigo la responsabilidad de sus actos y de las consecuencias que de estos se obtengan, será juzgado por el grado hasta el cual haya cumplido sus obligaciones.

Desde el punto de vista de las organizaciones, el ser responsable implica que el superior puede conferir bien sea castigos o recompensas, dependiendo de lo bien que un subordinado haya cumplido con la obligación, (Megginson, L.C., 1992, Pág. 302).

Desde el punto de vista del derecho la responsabilidad es definida como: "la situación en que se encuentra el sujeto que ha violado una obligación o causado un daño". (Enciclopedia Salvat para todos, pág. 5208)

El concepto de responsabilidad tiene diferentes ámbitos de aplicación, se habla de dicho concepto en derecho civil, penal, administrativa y constitucional (política).

Ahora bien, "la responsabilidad civil se divide en contractual y extracontractual. La primera tiene lugar en caso del incumplimiento de una obligación contraída en un acuerdo de volúmenes (contrato). La extracontractual también denominada aquiliana, surge cuando se quebranta el deber general que incumbe a todo sujeto de no causar daño a sus semejantes.

En el artículo 7º. Del Código Penal para el D.F. , la responsabilidad penal “ es la que deriva de la comisión de un delito. Delito es el acto u omisión que sanciona las leyes penales”.

Se distingue entre una responsabilidad directa y una indirecta en que la directa es para un hecho propio y la indirecta para un hecho ajeno: la de los padres, por los hechos cometidos por los hijos menores que viven con ellos.

La responsabilidad de la administración, que es tanto como decir la responsabilidad del estado, es un concepto moderno. Su evolución presenta entre sus características más importantes, la de la sumisión de la administración al derecho.

García P. y Gross (1982, pág. 643), define a la responsabilidad como: “obligación de responder a los actos que alguien ejecuta o que otros hacen. La obligación, es la aceptación de una responsabilidad que crea una delegación que solo puede ser cumplida por el delegado”.

“Responsabilidad: calidad de responsable; el ser padre le despierta lo más terrible que hay en el sentido de responsabilidad.

En general la responsabilidad en el hombre es la obligación moral que se tiene a consecuencia de haber o haberse cometido un yerro.

Desde el punto de vista de la moral se define a la responsabilidad como: imputabilidad de un acto moralmente bueno o malo a su autor, considerado como su causa la libertad de haberlo querido y realizado (sujeto de la responsabilidad, es la persona capaz de acción moral; su objeto es una acción peculiar y plenamente humana).

El responsable debe responder, rendir cuentas de sus actos o los de otros. Desde que nacemos hasta que morimos somos los humanos responsables de cada momento y todos los momentos de nuestra vida”.

En el ámbito psicoanalítico la responsabilidad es definida como: “la rendición de cuentas sobre los actos y sus consecuencias; estado del adulto normal que se supone capaz de someterse a las leyes, costumbres y pautas, y quien puede ser castigado justamente si no lo hace. Actitud de aceptación de tal responsabilidad. Rasgo de carácter de cumplimiento de los convenios o las

obligaciones". (Diccionario de psicología y psicoanálisis, a. ch. English, edit. Paidós).

La psicología la define como: "el tener la obligación con algo o con alguien".

La sociología habla de la existencia de una responsabilidad colectiva, a la que conceptualiza de la siguiente manera: "Es una norma social según la cual la familia o un grupo social mayor, son responsables de la conducta de sus miembros y pueden ser juzgados por los delitos que estos cometen". (Theodorson, 1978, pág. 246).

Dicha área proporciona también otra definición que es: "la responsabilidad es la capacidad de responder de los propios actos y de sus consecuencias ". (Pratt, 1979, Págs.257-258).

Desde el punto de vista de la educación, la responsabilidad es definida como: " la obligación que un individuo asume cuando acepta una tarea de trabajo en general para desarrollar propiamente las funciones y deberes que le han sido asignados con lo mejor de sus habilidades" (Dictionary of education, editorial Mc Graw Hill Book Company, pág. 489).

COOPERACION

Es en este proceso que podemos detectar a las personas que otorgan una ayuda oportuna, así como a los que no hacen el más mínimo intento para cooperar con los demás o, bien a aquellos que no obstante que su comportamiento intenta ser abiertamente colaborativo, no es eficaz, ni ayuda, o también aquellas personas que no solo no participan en el grupo, sino que impiden o entorpecen la colaboración de unos con otros.

Si una persona demuestra conductas encaminadas a mejorar el desempeño de las tareas de otro, se dice entonces que esta llevando a cabo una acción de cooperación, y si ésta es eficaz entonces podemos hablar de un proceso de ayuda oportuna.

Este proceso es a la vez el resultado de la interacción de las personas en el grupo, y una condición básica para que los demás procesos puedan surgir de manera positiva.

En el proceso de colaboración se identifican las relaciones de ayuda de cooperación y participación de las personas de un grupo.

Hay una relación colaborativa adecuada cuando el soporte, la ayuda, el apoyo son recíprocos y espontáneos, hay entonces un alto grado de tolerancia y respeto a las personas en cuanto a su individualidad.

La ayuda que se prestan unos a otros siempre es oportuna y generalmente el que necesita la ayuda es quien la pide. El espíritu que predomina es el de experimentación y aprendizaje tanto de los que colaboran como de quién recibe la ayuda.

COMUNICACIÓN

Por comunicación se entiende el conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común.

Así entonces, definiremos a la comunicación como el proceso mediante el cual transmitimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción (Arias, G. 1980, pág. 387)

Es el proceso social por excelencia, pues es aquel por medio del cual dos o más personas inician una interacción social, y es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos a fin de alcanzar los objetivos perseguidos por una organización.

ELEMENTOS BASICOS DE LA COMUNICACIÓN

Los elementos básicos que intervienen en la comunicación son:

1. Emisor.
2. Mensaje.
3. Canal.
4. Receptor.

EMISOR.

Es la fuente de información, es quien va a exteriorizar la comunicación, por lo que deben tenerse en cuenta los siguientes detalles:

- Presentará el contenido informativo lo más apegado a la realidad, separando los hechos reales de las opiniones subjetivas.
- Habilidad, recursos culturales, escolares, etc., y calidad de la persona que haga las veces de receptor.
- El mensaje será transmitido con la mayor exactitud, claridad y sencillez, de manera que la reacción producida por el impacto de éste sea decisiva y liquide toda posible resistencia al cambio o cualquier otro mecanismo de defensa del receptor.

MENSAJE

Una vez establecido el primer elemento de la comunicación, es necesario definir con mucha precisión, lo que se tiene que decir; conocerlo a fondo, tan completamente como se esté en posibilidad de transmitir la misma idea con diferentes palabras. Los requisitos que deben cubrirse para que se evite la deformación del mensaje que se desea transmitir son:

- **Credibilidad:** Que el mensaje sea real y veraz, para que éste descubra fácilmente el objetivo de nuestra labor y elimine actitudes preconcebidas que deformarían la información.
- **Utilidad:** La finalidad de nuestra comunicación será dar información útil que sirva a quien va dirigida.
- **Claridad:** Para que el receptor entienda el contenido del mensaje será necesario que la transmitamos con simplicidad y nitidez.
- **Continuidad y consistencia:** Para que el mensaje sea captado es necesario repetir los conceptos, de manera que a base de continuidad y consistencia podamos penetrar en la mente del receptor para vencer las posibles resistencias que éste establezca.
- **Adecuación en el medio:** En el proceso para establecer comunicación con los receptores en una organización será necesario emplear y aceptar los canales establecidos oficialmente, aun cuando estos sean deficientes u obsoletos

- Disposición del auditorio: Una comunicación clara dispone al auditorio a captar la noticia, una forma oscura, que implique grandes esfuerzos por parte del receptor, lo predispone negativamente a los mensajes.

CANAL

Es el vehículo o medio que transporta los mensajes: memorándum, cartas, teléfono, radio, periódico, películas, revistas, conferencias, juntas, etc.

En la actualidad la administración ha puesto mayor cuidado no sólo en que llegue la información al empleado (comunicación ascendente), sino enviarla hacia afuera, a otras instituciones.

Así para llevar a cabo cualquier tipo de comunicación, precisa ocupar los medios de que dispone la organización para éste fin, los canales pueden ser:

1. Informales:

Son los que surgen espontáneamente en una organización, no son planeados y siguen las corrientes de simpatía y acercamiento entre los miembros de la organización.

2. Formales:

Estos deben planearse y estructurarse adecuadamente, puede decirse que a más comunicación formal, será menor la información. Estos canales pueden ser:

El hombre ocupa estos canales para diversas funciones:

- Recibir y transmitir mensajes, retener información.
- Obtener conclusiones acertadas con base en informaciones verídicas.
- Reconstruir el pasado y prever ciertos eventos.
- Influir y dirigir a otras personas y ciertos eventos externos.

Por su dirección los canales de comunicación se dividen en.

CANALES VERTICALES DESCENDENTES

Se basan en la autoridad que tiene quien manda a otros, sobre lo que deben o lo que no deben hacer; siempre provienen de un jefe y se dirigen a uno o varios subordinados.

ando no se
es y así el
o cultural le

CANALES VERTICALES ASCENDENTES

Se basan en la doble urgencia que todo ser humano siente de expresarse, y de la necesidad de que el jefe obtenga información sobre los intereses y labores del empleado.

render una

CANALES HORIZONTALES O DE COORDINACION

Se basan en la necesidad de transferir e intercambiar dentro de un mismo nivel jerárquico, información sin deformación, ideas, puntos de vista, conocimientos, experiencias, etc.

RECEPTOR

Es la persona que recibe y capta la información transmitida; se debe de tener en cuenta, por tanto, que existe en toda recepción la tendencia a desarrollar mecanismos de defensa; sobre todo cuando las informaciones llevan a cabo alguna modificación del status quo en que se vive y se actúa; de ahí que todo lo que significa cambio corre el riesgo de ser rechazado, produciéndose consciente o inconscientemente barreras que obstaculizan la verdadera información, o en su defecto la modifican de manera que esto sea aceptable.

Je acepte o
ter óptimos
s necesario
la que ella
sario saber:
mente?, se
anima a un

En tal situación, podemos hablar del receptor en términos de sus habilidades comunicativas, si éste no posee la habilidad de escuchar, leer, pensar, no estará capacitado para recibir y comprender los mensajes que la fuente ha transmitido.

BARRERAS A LA COMUNICACION

Son todos aquellos factores que la impiden, deformando el mensaje, u obstaculizando el proceso general de ésta

in mensaje,
es defectos
n tartamudo
iderar a las
y no ven,

CAPITULO III

U.N.A.M. SERVICIOS ESCOLARES

La Universidad Nacional Autónoma de México es un organismo descentralizado del Estado, dotado de plena capacidad jurídica, que tiene por fines impartir educación superior para formar profesionistas, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad; organizar y realizar investigaciones, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales y extender los beneficios de la cultura (op. Cit en Curso de Inducción a la Universidad 1984 pág. 124).

Estos fines determinan las funciones que realiza la Universidad: Docencia, investigación y extensión de la cultura. A estas se les conoce como funciones sustantivas porque son básicas o esenciales de la Institución. Para su realización es indispensable contar oportunamente con un conjunto de recursos humanos, materiales y financieros en cantidad y calidad suficiente.

DOCENCIA

De los fines sustantivos de la Universidad, la docencia es la actividad a la cual se dedica la mayor parte de los recursos físicos, humanos y financieros. El ejercicio de la docencia ha seguido un proceso de renovación constante para responder a las demandas de la educación media superior, superior y de posgrado. Nos limitaremos a apuntar las características generales de la docencia en la Casa de Estudios, sin entrar en detalles relacionados con la actividad específica de cada uno de los establecimientos que la integran.

A) ESCUELAS Y FACULTADES

Las escuelas y facultades se distinguen en virtud de los títulos y grados que otorgan. Son facultades los establecimientos que confieren el grado de doctor; son escuelas todas las demás.

B) COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES Y ESCUELA NACIONAL PREPARATORIA.

Es en estos establecimientos en donde se imparte enseñanza a nivel de bachillerato, aunque el CCH, es un ciclo terminal. A través de la educación

media superior la Universidad prepara estudiantes para asumir su futura responsabilidad como profesionales.

C) EL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA

El SUA es una opción educativa para los estudiantes que no tienen la posibilidad de asistir con regularidad a clases. El sistema abierto se adapta al ritmo de aprendizaje del alumno e intenta relacionar la teoría con la práctica, propiciar la actitud crítica de los estudiantes y vincular la Universidad con los sectores sociales mayoritarios para coadyuvar a la solución de sus necesidades.

D) ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

Estos establecimientos cuentan con planes de estudio alternos a los que se ofrecen en las escuelas y facultades y propician el trabajo interdisciplinario que permite la obtención de conocimientos y la realización de investigaciones sobre problemas específicos; ofrecen así mismo estudios de posgrado.

INVESTIGACION

La investigación científica y humanística constituye uno de los vínculos más importantes de la Universidad con la sociedad. A través de la investigación se generan nuevos conocimientos y descubrimientos para resolver los problemas que se presentan en nuestro país.

En los últimos años se han incrementado los recursos humanos, bibliotecas, equipo, instrumentos e instalaciones, en apoyo a la investigación universitaria, constituyéndose en parte sustancial de la infraestructura científica de México, para lograr ese objeto, existen institutos y centros de investigación donde se cultivan diversas disciplinas.

EXTENSION

Las actividades de extensión universitaria contemplan la extensión de la docencia y la investigación, la difusión de la cultura y la prestación de los servicios institucionales.

Mediante la impartición de cursos, la primera pretende hacer accesibles los conocimientos humanísticos y científicos, las actividades de iniciación y formación en la cultura y las artes.

Por su parte, la extensión de la investigación se da a través de diversas actividades como conferencias, mesas redondas y publicaciones, entre otras.

La organización y prestación de servicios de interés colectivo significan para la Universidad una de las vías más efectivas de interacción con la sociedad.

Entre las diversas actividades de difusión cultural que realiza la Universidad destaca la labor de grupos culturales universitarios, como la Orquesta Filarmónica de la UNAM, el Ballet Folklórico, el Taller Coreográfico y los diversos grupos de teatro universitario.

En el rubro de publicaciones mantiene una política editorial que ha permitido, en los últimos años, la venta de más de cinco millones de libros. También es digno de mencionar la producción de discos y cassettes y la difusión de la labor cultural universitaria, a través de medios masivos de comunicación, como radio y televisión.

El centro Cultural Universitario, único en su genero, reúne las expresiones artísticas más diversas como: música, teatro, danza, artes plásticas y cinematografía. En este Centro se ubica, asimismo la Unidad Bibliográfica, la cual pone a disposición del público los acervos bibliográficos y hemerográficos más completos del país.

ESTRUCTURA DE APOYO

Las actividades docentes, de investigación y de extensión cuentan, además, con una amplia estructura de apoyo que incluye aspectos de administración escolar, bibliotecas, revalidación de estudios, becas, recursos didácticos, nuevos métodos de enseñanza, intercambio académico, proyectos universitarios, enseñanza de lenguas extranjeras. En cuanto a servicios a la comunidad, es conveniente mencionar la existencia de los apoyos que se brinda en los siguientes aspectos: información, divulgación universitaria, orientación vocacional, servicio social, eventos socioculturales, bolsa de trabajo, etc.,

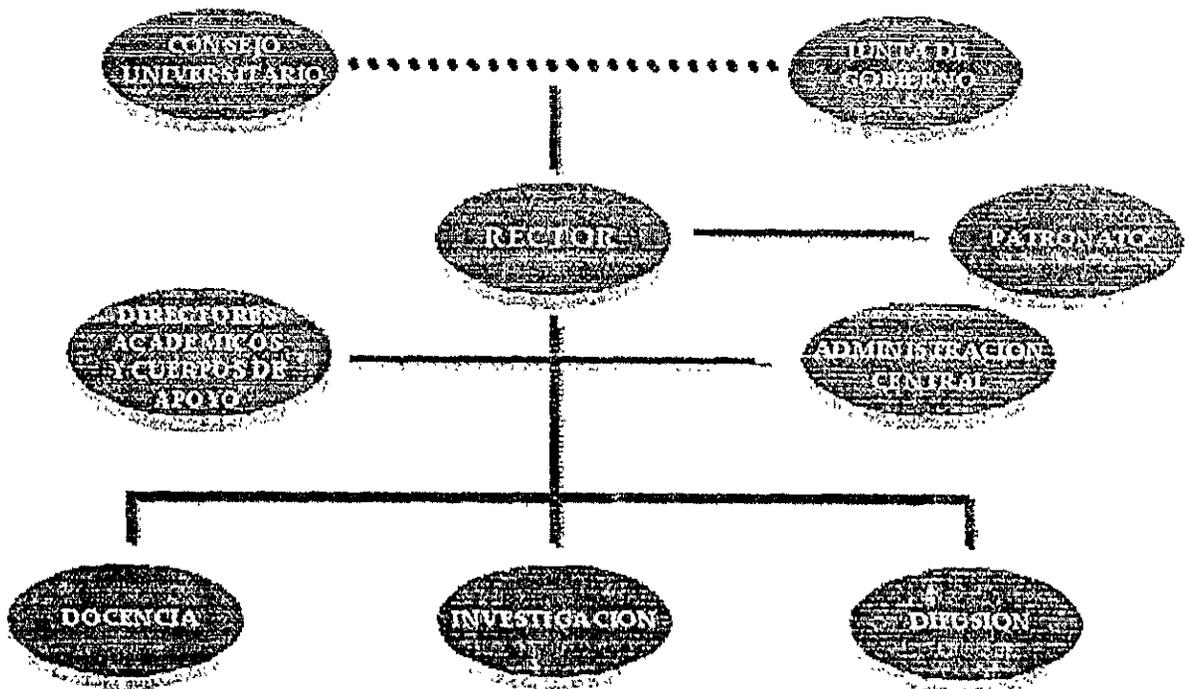
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

El subsistema administrativo busca racionalizar los recursos universitarios y mejorar la organización y procedimiento de la tarea administrativa. La existencia de más de cien dependencias universitarias propicia una gran diversidad de sistemas de organización. Por esta razón se desarrollaron e impulsaron las unidades administrativas para establecer un vínculo formal entre la administración central y las demás dependencias

La función administrativa incluye también las actividades relacionadas con la administración del personal, realización y mantenimiento de obras, servicios auxiliares, proveduría, estudios administrativos, estudios de costos académicos, prestación de servicios médicos, administración de recintos recreativos, culturales y deportivos, capacitación para el personal, administración de tiendas, entre otros.

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

Para cumplir con sus funciones primordiales, la Universidad se encuentra estructurada conforme a su Ley Orgánica y el Estatuto General de la UNAM, de la siguiente forma:



JUNTA DE GOBIERNO: Le corresponde nombrar al rector, a los directores de las facultades, escuelas e institutos y designar a los miembros del patronato.

CONSEJO UNIVERSITARIO: Tiene la facultad para expedir todas las normas y disposiciones generales encaminadas a la mejor organización y funcionamiento técnico, docente y administrativo y está presidido por el rector.

RECTOR: Es la autoridad máxima de la Universidad. Es su representante legal y preside el consejo universitario. Su cargo dura cuatro años y puede ser reelecto.

PATRONATO UNIVERSITARIO: Le corresponde administrar el patrimonio y formular el presupuesto general anual de ingresos y egresos.

ESCUELAS Y FACULTADES: Realizan la función docente de la Universidad.

INSTITUTOS: Tienen la función de realizar investigación científica y humanística.

COLEGIO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES: Tiene como función principal crear proyectos interdisciplinarios de docencia e investigación donde participen dos o más dependencias académicas de la UNAM.

CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSGRADO: Está presidido por el rector. Su principal función es coordinar las actividades de las divisiones de estudios de posgrado, a fin de formar profesores e investigadores de alto nivel académico.

COLEGIO DE DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS: Tiene por objeto mantener la comunicación adecuada entre el rector y los miembros que lo integran. Ellos son los directores de facultades y escuelas, el coordinador de Humanidades, el coordinador de la Investigación Científica y el coordinador del Colegio de Ciencias y Humanidades.

COMISION INTERNA DE ADMINISTRACION: Su objetivo es planear y promover el continuo mejoramiento administrativo dentro de la Universidad.

SECRETARIA DE LA RECTORIA: Tiene como finalidad básica, prestar atención directa por parte de Rectoría a las actividades de la vida universitaria,

que son fundamentales para lograr una adecuada integración de la comunidad.

SECRETARIA GENERAL: A través de sus dependencias cumple con los siguientes objetivos: Planear, organizar, coordinar, controlar y evaluar el registro escolar en la Universidad. Coordinar las actividades del SUA. Administrar el programa de superación del personal académico de la UNAM. Prestar servicio de información bibliográfica. Proporcionar los servicios de apoyo a las instituciones con estudios incorporados a la UNAM. Impartir cursos de lenguas extranjeras, entre otros.

COORDINACION DE EXTENSION UNIVERSITARIA: Tiene la función de extender, con la mayor amplitud posible, los beneficios de la cultura. Para ello, presta sus servicios a la comunidad y al público en general.

COORDINACION DE HUMANIDADES: Su función principal es coordinar e impulsar las labores de los centros e institutos de investigación en humanidades, dentro de los lineamientos generales que fijen los propios consejos técnicos.

COORDINACION DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA: Tiene como funciones principales: Convocar y presidir las sesiones de los consejos técnicos de la investigación científica. Servir de órgano ejecutivo de las decisiones tomadas por los consejos técnicos. Coordinar e impulsar las labores de los centros e institutos de investigación científica.

ABOGADO GENERAL: Tiene como objetivo principal representar a la Universidad en asuntos jurídicos y coordinar el sector jurídico administrativo.

SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA: Su objetivo básico es colaborar con el rector en la organización, dirección y control de los servicios administrativos y auxiliares de la Universidad. Cuenta con el apoyo de las siguientes dependencias:

DIRECCION GENERAL DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y RECREATIVAS: Cuyo objetivo es planear, organizar y dirigir el desarrollo de la cultura física, deportiva y recreativa de la Universidad.

DIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS: Tiene como propósito estudiar y evaluar permanentemente la estructura funciones y

sistemas administrativos de la UNAM, con el fin de incrementar su eficiencia operativa.

DIRECCION GENERAL DE OBRAS: Tiene como objetivo planear, construir y conservar las instalaciones universitarias, optimizando los recursos disponibles que se destinen para estos fines.

DIRECCION GENERAL DE PERSONAL: Propone los mecanismos de apoyo y servicio contractual y laboral de manera eficaz respetando los principios, políticas y normas reglamentarias de la UNAM.

DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO POR PROGRAMAS: Colabora con el patronato universitario en la formulación del presupuesto anual de ingresos y egresos.

DIRECCION GENERAL DE PROVEDURIA: Su objetivo fundamental es adquirir y suministrar oportunamente los bienes que requieran las diversas dependencias, con el fin de facilitar el cumplimiento de los programas universitarios.

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS MEDICOS: Su tarea es promover y conservar la salud de la población universitaria.

DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS AUXILIARES:- Proporciona los distintos servicios generales de apoyo administrativo para el cumplimiento de los programas básicos de la Universidad, como son: Archivo, correspondencia, intendencia, transporte, vigilancia y prevención de siniestros.

LA TIENDA UNAM: Su propósito es satisfacer las necesidades de consumo fundamentales de los empleados universitarios

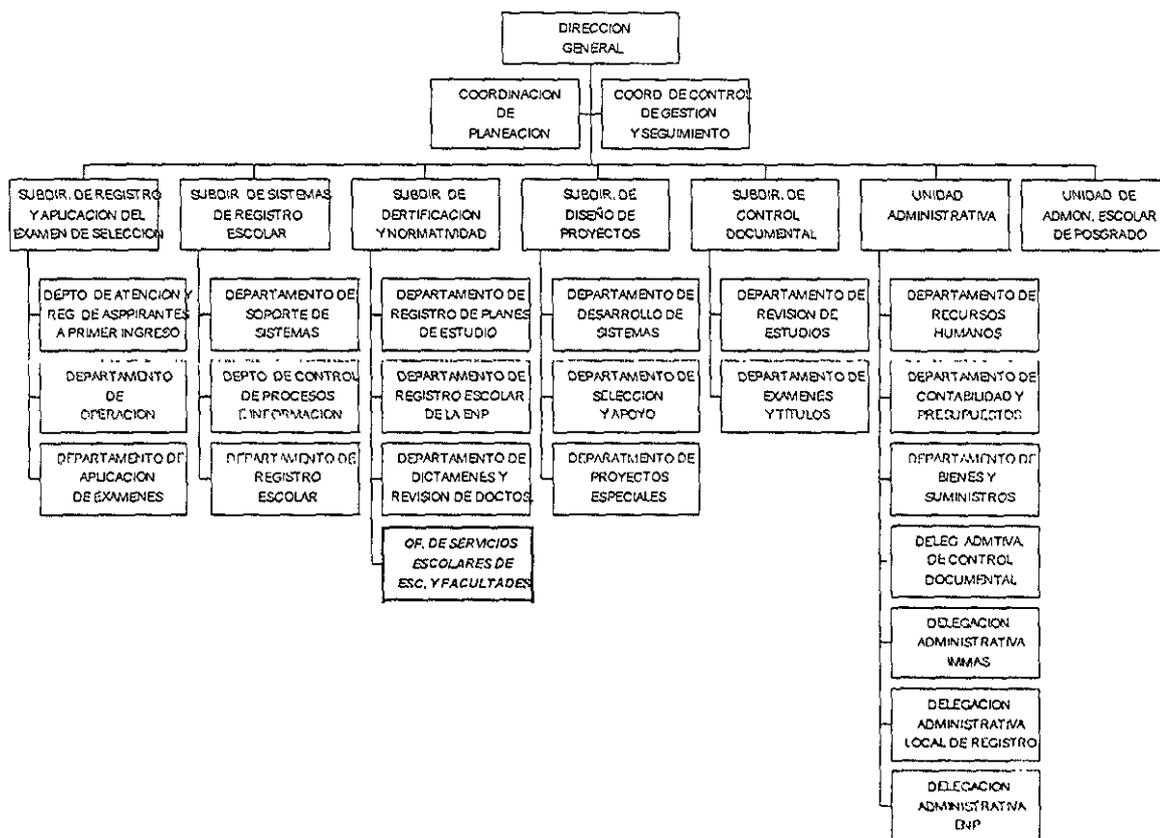
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE COMPUTO ACADEMICO: Proporciona servicios de computo a las dependencias y a las escuelas y facultades, vigila el uso de los servicios de computo; impulsa y divulga nuevas técnicas de computación.

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR. Su función es la de dirigir, coordinar y realizar las actividades de administración escolar en la Institución, en base a la normatividad y a los requerimientos de servicio. Dada

la importancia que tiene para éste estudio, citamos las características más importantes de ésta dirección. Ejerce las facultades que le confiere la Legislación Universitaria en relación a la administración escolar. Define e implementa los programas para el cumplimiento de los servicios de administración escolar. Proporciona a la Comunidad Universitaria los servicios de administración escolar, desde el Ingreso hasta la Titulación. Da validez a los resultados del proceso enseñanza-aprendizaje durante la vida académica de los alumnos en la Institución, desde su ingreso hasta la conclusión de sus estudios. Contribuye en el cumplimiento de las funciones sustantivas de la UNAM, particularmente en la formación de profesionistas y técnicos útiles a la sociedad, a través de los servicios de administración escolar, que la Institución debe ofrecer.

La DGAE se organiza en cinco Subdirecciones, dos Coordinaciones y una Unidad Administrativa.

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION ESCOLAR ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 1998.



Subdirección de Certificación y Normatividad:

- * Departamento de Planes de Estudio.
- * Departamento de Registro Escolar de la Escuela Nacional Preparatoria.
- * Oficinas de Servicios Escolares en las Escuelas y Facultades.
- * Departamento de Dictámenes.

Subdirección de Registro y Aplicación del Exámen:

- * Departamento Operativo.
- * Departamento de Elaboración del Exámen.
- * Departamento de Servicios y Atención al Público.

Subdirección de Sistemas de Registro Escolar:

- * Departamento de Soporte de Sistemas.
- * Departamento de Control de Procesos e Información.
- * Departamento de Registro Escolar.

Subdirección de Diseño de Proyectos:

- * Departamento de Desarrollo de Sistemas.
- * Departamento de Selección y Apoyo.
- * Departamento de Proyectos Especiales.

Subdirección de Control Documental:

- * Departamento de Revisión de Estudios.
- * Departamento de Exámenes y Títulos.

Coordinación de Planeación.

Coordinación de Control de Gestión y Seguimiento.

Unidad Administrativa.

El estudio se enfoca en la Subdirección de Certificación y Normatividad, en las oficinas del área de servicios escolares de facultades de ésta Universidad.

SERVICIOS ESCOLARES

La Subdirección de Certificación y Normatividad como parte integrante de la Dirección General de Administración Escolar, desarrolla sus actividades a través de una Unidad de Registro Escolar en la Escuela Nacional Preparatoria, los Departamentos de Dictámenes y Revisión de Documentos, el de Planes y Programas de Estudios y diecisiete Oficinas de Servicios Escolares ubicadas en las Escuelas y Facultades de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Con esta estructura se atiende a la comunidad universitaria en los diversos trámites escolares que se generan durante la formación académica de los alumnos en cada uno de los diferentes niveles, todo esto dentro de un marco normativo fundamentado en los ordenamientos jurídicos que conforman la Legislación Universitaria que permite expedir los documentos oficiales de la situación académica que cada uno de los alumnos tienen en la institución en donde se encuentran inscritos.

Los Servicios Escolares que definimos como “ La oficina encargada de llevar a cabo el control escolar de los alumnos, también de asesorar y de proporcionar información en cuanto a la solución de problemas de registro escolar “. (Manual de procedimientos de la Subdirección de Certificación y Normatividad Pág 3).

Es importante destacar que para desarrollar todas sus funciones en forma eficaz, es necesario interactuar el personal académico, administrativo y los alumnos.

VENTANILLA DE SECRETARIA ESCOLAR

Es el área encargada de dar servicio directo al alumno proporcionando información general y trámites de los alumnos. Así como la elaboración de diversas constancias (IMSS, ISSSTE, Vacaciones, de Estudios, etc.), resellos de credenciales y la entrega de documentación como historia académica, comprobantes de inscripción, de reinscripción, entrega de los planes de estudio y programas de los diversos semestres que se estén cursando en ese momento.

AREA DE EXAMENES PROFESIONALES

Es el área encargada de recibir todo el trámite de titulación como el registro de tesis, de entregar y de recibir la papelería administrativa de titulación, control de la agenda de exámenes profesionales y el espacio físico donde se realizaran los mismos, así como la elaboración y envío de documentos a las diferentes oficinas para que puedan continuar con los trámites, se les proporcionan constancias a los profesores por su participación como sinodal y/o director de tesis.

CONTROL DE ACTAS DE CALIFICACIONES

Es el área encargada de ordenar, proporcionar y controlar la nómina de actas de calificaciones llevando para ello, un archivo que se actualiza constantemente. Además informa de las fechas límite para la entrega de calificaciones, registra las actas y las envía a las diferentes oficinas para darle continuidad a los trámites, se informa así mismo de los diferentes programas de estudio a los profesores.

AREA DE COMPUTO Y ESTADISTICA

De esta área se desprenden muchas de las actividades que se llevan a cabo en las otras, ya que es la encargada, a través de sus diferentes programas de proporcionar los elementos de atención y servicio así como la emisión de los comprobantes de inscripción, de reinscripción, historias académicas, actas de calificaciones y es en ésta área en donde se realiza la inscripción de los

alumnos. También proporciona información sobre los datos estadísticos de la población escolar, a los departamentos que así lo requieran.

AREA DE OFICINA DE SERVICIOS ESCOLARES

Ésta área es de gran importancia, ya que se encarga de llevar a cabo la actualización del registro escolar. Así como de realizar las siguientes actividades:

a) Proporcionar al los estudiantes copias de:

- Historia Académica
- Comprobante de Inscripción
- Comprobantes de reinscripción

b) Realiza los siguientes trámites de:

- Constancias de Créditos
- Certificados de Estudios
- Revisión de Estudios
- Seguro Facultativo
- Becas
- Inscripción de Alumnos de Primer Ingreso
- Credencial de Alumno
- Cambio de Carrera
- Carrera Simultánea
- Segunda Carrera
- Cambio de Plantel

- Cambio de grupo
 - Baja Definitiva Voluntaria
 - Ingreso a la Licenciatura con bachillerato cursado en la U.N.A.M.
 - Ingreso a Licenciatura con estudios de Vocacional o Normal por concurso de Selección.
 - Ingreso con Estudios previos en el Extranjero
 - Ingreso en años posteriores al primero por Acreditación.
 - Ingreso en años posteriores al primero por Revalidación.
 - Reconocimiento al Mérito Universitario.
- c) Controla un archivo de libro de Actas de Calificaciones.

AREA DE INFORMACION Y ASESORIA GENERAL

Es la encargada de Coordinar la situación Académica Administrativa de los Alumnos desde su ingreso, hasta el momento de su egreso a través de la planeación de sus recursos en tiempo y espacio.

Es aquí donde se realiza la elaboración del calendario escolar, se organiza el proceso de actas, organiza el proceso de Historias Académicas y Comprobantes de Inscripción , Autoriza los diversos tipos de constancias, Coordina el proceso de Inscripción, tanto ordinarias como las extraordinarias, Coordina los diversos tipos de Ingresos a la Facultad (primer ingreso, cambio de carrera, segunda carrera, carrera simultánea, cambio de unidad, revalidación de estudios, convalidación de los mismos, etc.), Proporciona asesorías específicas a los alumnos que tienen problemas.

Trámites que se realizan con mayor frecuencia en el área de Servicios Escolares:

BAJA DEFINITIVA: Renuncia voluntaria al nivel de estudio en el que se encuentra registrado un alumno.

CALENDARIO ESCOLAR: Documento oficial aprobado por el Consejo Universitario, de donde se deriva la programación de las actividades académico-administrativas de la U.N.A.M.

CAMBIO DE CARRERA: Trámite mediante el cual un alumno queda registrado en otra carrera de la misma o diferente área de conocimiento, renunciando así a la carrera de origen.

CAMBIO DE GRUPO: Trámite que puede solicitar un alumno inscrito para optar por otro grupo, cuando el cupo lo permite.

CAMBIO DE PLANTEL: Trámite que puede solicitar un alumno que desea continuar la misma carrera en otro plantel conforme a los requisitos establecidos.

CAMBIO DE SISTEMA: Trámite que puede solicitar un alumno inscrito en el sistema escolarizado para optar por el sistema abierto.

CAMBIO INTERNO DE CARRERA: Trámite mediante el cual un alumno queda inscrito en otra área de conocimiento (tronco común), dentro de un mismo plantel.

CARRERA SIMULTANEA: Carrera que puede cursar un alumno al mismo tiempo que la de origen, una vez que ha cubierto el 50% de los créditos, con un promedio mínimo de ocho, entre otros requisitos.

CERTIFICADO DE ESTUDIOS: Documento que da validez oficial a los estudios parciales o completos, identifica e informa la situación académica del alumno o exalumno.

COMPROBANTE DE INSCRIPCION: Documento que registra las asignaturas, grupos o actividades académicas a la que se inscribe un alumno en un período escolar.

CONSTANCIA ESCOLAR: Documento que informa uno o varios aspectos de la situación académica de un alumno (créditos, promedio, horario, calendario, otros...)

CONVALIDAR (CO): Otorgar validez a las asignaturas aprobadas en la propia Institución.

CREDENCIAL DE ALUMNO: Documento oficial que acredita e identifica a los estudiantes de la U.N.A.M.

DECLARACION DE GRUPOS Y PROFESORES: Relación de grupos y profesores determinados por el área responsable de cada plantel para un periodo escolar.

ESTUDIOS INCORPORADOS: Actividades académicas realizadas en alguna institución Distinta de la U.N.A.M., reconocidas y supervisadas por ésta.

HISTORIA ACADEMICA: Documento que informa sobre el avance escolar de un alumno.

INSCRIPCION: Trámite mediante el cual se formaliza el ingreso o la reinscripción en alguno de los niveles de estudio de la U.N.A.M.

NOMINA DE ACTAS: Relación de actas de evaluación emitidas para un período o semestre escolar.

PLAN DE ESTUDIO: Conjunto de asignaturas o actividades académicas (cursos teóricos, laboratorios, talleres, prácticas, seminarios, exámenes y otros requisitos) que aseguran una preparación teórica y práctica acorde al nivel de estudios.

RECONOCIMIENTO AL MERITO UNIVERSITARIO: Distinción que otorga la universidad a sus mejores estudiantes.

REINSCRIPCION: Trámite que realizan los alumnos en períodos posteriores al ingreso para quedar registrados en una o varias asignaturas o actividades académicas.

REVALIDAR (RE): Otorgar validez oficial a las asignaturas aprobadas en instituciones nacionales o extranjeras no incorporadas a la U.N.A.M.

REVISION DE ESTUDIOS: Trámite por medio del cual se verifica la documentación de la terminación de los estudios previos de un alumno para la consecución del examen profesional, especialización o de grado.

SEGUNDA CARRERA: Estudios que puede cursar un profesional que teniendo un título de la U.N.A.M., satisface los requisitos que establece los reglamentos y disposiciones relativas.

CAPITULO IV

METODOLOGIA

JUSTIFICACIÓN

La Universidad Nacional Autónoma de México, es la Institución educativa más grande de América Latina, dentro de las funciones sustantivas de ésta encontramos la Docencia, la Investigación y la Extensión Universitaria. Además cuenta con una infraestructura que le permite la satisfacción de las necesidades de los trabajadores que la integran, sin embargo existen deficiencias en el trabajo del personal que labora en el área de Servicios Escolares en algunas Dependencias, fué por ello que se tuvo la necesidad de realizar un estudio que permitiera determinar las diversas actitudes de los trabajadores, con respecto a cuatro factores que son importantes dentro del trabajo grupal. Se pretende que este estudio sea una importante aportación para la U.N.A.M. ; así mismo con base en las sugerencias hechas al respecto, se podrán instrumentar acciones a fin de incrementar considerablemente el nivel de la calidad en los Servicios Escolares que brindan estos trabajadores de las diversas Dependencias de ésta Institución

PROBLEMA

¿Cuál es la actitud de los trabajadores administrativos de base del área de Servicios Escolares, hacia cuatro factores psicosociales en diversas Dependencias de la U.N.A.M.?

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES

1. Sexo.
2. Edad.
3. Estado Civil.
4. Escolaridad
- 5 Antigüedad en el puesto.

6. Antigüedad en la dependencia.
7. Nombre del puesto que ocupa
8. Antigüedad en la U.N.A.M.
9. Otros puestos ocupados en la U.N.A.M.
10. Nombre de la dependencia:

VARIABLE DEPENDIENTE

Actitud. Medida por los siguientes factores.

1) Comunicación.

- Comunicación con compañeros.
- Comunicación entre jefes y empleados.

2) Cooperación

3) Cohesión.

4) Responsabilidad.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES DEPENDIENTES

ACTITUD: Es el grado de afecto positivo o negativo que se asocia a un objeto psicológico.

1) COMUNICACIÓN:

Proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción. El cual incluye:

- **COMUNICACIÓN CON COMPAÑEROS:** Referido a personas que poseen el mismo nivel jerárquico los cuales intercambian impresiones.
- **COMUNICACIÓN ENTRE EMPLEADOS Y JEFES:** Referido al intercambio de información entre jefe y subordinados

2) COOPERACION:

Es la unión de esfuerzos que se realiza en forma libre y voluntaria para obtener lo que una persona sola no podría.

3) COHESIÓN:

Cantidad de presión ejercida en un grupo sobre los miembros de éste, para que estos permanezcan en el mismo.

4) RESPONSABILIDAD:

Capacidad y obligación de responder de las consecuencias de los actos realizados.

DEFINICION DE VARIABLES INDEPENDIENTES

EDAD: Es el tiempo transcurrido desde el nacimiento de un individuo.

SEXO: Masculino ó femenino.

ESTADO CIVIL: Condición de cada persona en relación con los derechos y obligaciones civiles.

ESCOLARIDAD: Grado máximo académico de una persona.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO: Tiempo transcurrido que una persona permanece desarrollando las funciones de su puesto de trabajo.

ANTIGÜEDAD EN LA DEPENDENCIA: Es el tiempo transcurrido que una persona permanece en un lugar de trabajo desde el momento de su ingreso.

NOMBRE DEL PUESTO QUE OCUPA: Denominación que se le da al conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.

ANTIGÜEDAD EN LA UNAM: Es el tiempo transcurrido que una persona permanece en la institución, desde el momento de su ingreso.

PUESTOS QUE HA OCUPADO EN LA UNAM: Denominación de las unidades de trabajo que una persona ha desempeñado

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA: Denominación que recibe el lugar de trabajo de una persona.

HIPÓTESIS

COMUNICACIÓN:

HT: Los trabajadores administrativos de base, dicen tener buena comunicación con sus compañeros y jefe de trabajo.

HA: Los trabajadores administrativos de base, dicen no tener buena comunicación con sus compañeros y jefe de trabajo.

COOPERACION:

HT: Los trabajadores administrativos de base, dicen ser personas cooperadoras en las actividades de su dependencia.

HA: Los trabajadores administrativos de base, dicen no ser personas que no cooperan en las actividades de su dependencia.

RESPONSABILIDAD:

HT: Los trabajadores administrativos de base, dicen ser personas responsables, en las tareas que les asignan en su dependencia.

HA: Los trabajadores administrativos de base, dicen no ser personas responsables, en las tareas que les asignan en su dependencia.

COHESIÓN:

HT: Los trabajadores administrativos de base, dicen que les interesa permanecer unidos para lograr sus objetivos.

HA: Los trabajadores administrativos de base, dicen que no les interesa permanecer unidos para lograr sus objetivos.

MUESTREO

El tipo de muestreo que se utilizó, fué no probabilístico intencional, utilizando a todas las personas cuyo nombramiento es de administrativo de base que se encontraban presentes en el momento de la aplicación y que laboran en el área de Servicios Escolares pertenecientes a diversas Dependencias Universitarias, ubicadas en el campus de Ciudad Universitaria.

SUJETOS

La muestra total se compuso de 85 trabajadores administrativos de base que laboran en el área de Servicios Escolares en cada una de las siguientes Dependencias Universitarias:

- 7 trabajadores de la Facultad de Contaduría y Administración.
- 7 trabajadores de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.
- 8 trabajadores de la Facultad de Ciencias.
- 7 trabajadores de la Facultad de Medicina Veterinaria y zootécnia.
- 8 trabajadores de la Facultad de Economía.
- 10 trabajadores de la Facultad de Arquitectura.
- 13 trabajadores de la Facultad de psicología.
- 8 trabajadores de la Facultad de Filosofía y Letras.
- 7 trabajadores de la Facultad de Odontología
- 10 trabajadores de la Facultad de Medicina.

ESCENARIO

Fueron las instalaciones destinadas al área de Servicios Escolares, en cada una de las Facultades mencionadas anteriormente.

TIPO DE ESTUDIO

Fué un estudio de campo, ya que se realizó en el medio natural que rodea a las personas que fueron sometidas al presente estudio.

INSTRUMENTO

Los reactivos que componen la escala final, fueron tomados del instrumento de la tesis de Martínez Tovar Susana (1989), al cual se le aplicó la fórmula de confiabilidad por consistencia interna, mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, siendo esta de .79, de este instrumento fueron tomados 6 reactivos, con un nivel de significancia de .05.

De la tesis de Díaz Olmedo Eliel Amando y López Pérez Rebeca (1986) a cuya escala final se le aplicó la fórmula de corrección de Sperman-Brawn, para obtener la confiabilidad, siendo esta de .76, de este instrumento fueron tomados 18 reactivos con un nivel de significancia de .05.

Así, se rediseñó el instrumento, eligiendo igual número de reactivos positivos y negativos que fueran más significativos, con la finalidad de balancear el instrumento, quedando finalmente compuesto por 24 reactivos (4 que miden el factor responsabilidad, 6 cooperación, 6 comunicación y 8 cohesión) a este instrumento se le aplicó la fórmula de confiabilidad por consistencia interna, mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, siendo ésta de .76, lo que nos indica que el instrumento es consistente y exacto en su medida (ver anexo 1)

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum X^2} \right)$$

ESCALA

Para el presente estudio se utilizó la escala de rangos sumatorios de Rensis Lickert, la cual consiste en una serie de afirmaciones con las que una persona puede estar o no de acuerdo, en una dimensión de cinco alternativas que suelen abarcar desde "totalmente de acuerdo" hasta "totalmente en desacuerdo" y se le asigna a cada una de las alternativas posibles un valor

numérico, quedando reservado el valor tres a la posición "indiferencia" en cada enunciado. De este modo el valor uno y cinco serán los extremos del continuo.

PROCEDIMIENTO

En éste se realizaron los siguientes pasos:

1) Se solicitó la autorización por parte del Director de la Dirección General de Administración Escolar, al Subdirector de Certificación y Normatividad, de la misma dependencia y jefes del área de Servicios Escolares, de cada una de las Facultades, para poder llevar a cabo, la aplicación de la escala, (nos fué entregado un oficio, el cual presentábamos en la dependencia en donde se iba a llevar a cabo la aplicación del instrumento).

2) Se realizó una entrevista con las personas que participaron en la investigación, explicándoles de manera verbal que el objetivo de la misma, era obtener información que serviría para la realización de una tesis de licenciatura en psicología, aclarando que los datos obtenidos permanecerían en completo anonimato y se agradeció de antemano su colaboración.

3) Posteriormente se leyeron las instrucciones y se preguntó si alguien tenía dudas, si las había, éstas eran aclaradas, y se daba inicio a la contestación del instrumento, indicando que tenían 10 minutos para ello.

4) Una vez terminado de contestar el instrumento, se revisó si algún dato o reactivo estaba incompleto, si así era, se les indicaba que lo completara, y se agradecía su colaboración

ANALISIS ESTADISTICO

Se realizó a través del paquete estadístico SPSS (New. Hull, Bent, 1980), por medio del uso de la terminal de computadora. El análisis consistió en: análisis cualitativo a través de análisis de frecuencias y porcentajes.

El objetivo del análisis de frecuencias es que este proceso permite conocer la distribución de la muestra, de ahí que su finalidad sea la elaboración de un estudio descriptivo de la muestra, y así conocer la distribución de los factores (Responsabilidad, Comunicación, Cooperación y Cohesión)

ESTADISTICA DESCRIPTIVA

INTERPRETACION DE LOS DATOS DEMOGRAFICOS

Tabla 1 Edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-25	7	8.24
26-30	9	10.59
31-35	13	15.29
36-40	23	27.06
41-45	14	16.47
46-50	16	18.82
51-55	3	3.53
Total	85	100%

Como podemos observar la edad se distribuyo de la siguiente forma: En primer lugar el mayor porcentaje de trabajadores se centra en el rango entre 36 y 40 años representando el 27.06%, en segundo lugar el rango entre de 46 y 50 años representa el 18.82%, en tercer lugar se ubica entre 41 y 45 años que representa el 16.47%, en cuarto encontramos el rango entre 31 y 35 años que representa el 15.29%, en quinto lugar se ubica el rango entre 26 y 30 años que representa el 10.59%, en sexto lugar el rango entre 20 y 25 años representa el 8.24%, y el séptimo lugar lo ocupa el rango entre 51 y 55 años que representa sólo el 3.53% de la población estudiada.

Tabla 2 Sexo

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	80	94.1
Masculino	5	5.90
Total	85	100%

Aquí observamos que la mayoría del personal que labora en el area de servicios escolares son mujeres con el 94.1%, y sólo el 5.90% son hombres.

Tabla 3 Escolaridad

ESCOLARIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Enseñanza media	48	56.47
Preparatoria	25	29.41
Licenciatura	12	14.12
Total	85	100%

Con respecto a la escolaridad, el 56.47% del personal que labora en el área de servicios escolares tiene un nivel de estudios de enseñanza media (secundaria

y carrera comercial), el 29.41% tiene estudios de preparatoria y el 14.12% de licenciatura.

Tabla 4 Estado Civil

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	30	35.30
Casado	51	60.00
Divorciado	2	2.35
Unión libre	2	2.35
Total	85	100%

Con respecto al estado civil, el 60.00% de las personas que participaron en el estudio, son casados, el 35.30% son solteros, y el 2.35% son divorciados y viven en unión libre respectivamente.

Tabla 5 Puesto

PUESTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Oficinista de serv. esc.	71	83.53
Jefe	11	12.94
Técnico	3	3.53
Total	85	100%

De acuerdo con el puesto que desempeñan, el 83.53% tiene el nombramiento de oficinista de servicios escolares, el 12.94% el cargo de jefe (de área y/o sección) y sólo el 3.53% el de técnico.

Tabla 6 Antigüedad en el puesto

ANT. PUESTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0.6-10	55	64.70
10.1-15	11	12.94
15.1-20	9	10.59
20.1-25	9	10.59
25.1-30	1	1.18
Total	85	100%

Con respecto a la antigüedad del trabajador en su puesto de trabajo, encontramos que: En primer lugar el mayor porcentaje se centra en el rango entre 0.6 y 10 años con un 64.70%, en segundo lugar observamos que el rango entre 10.1 y 15 años representa el 12.94%, en tercer lugar encontramos que el rango entre 15.1 y 20 años y el de 20.1 y 25 años representan el 10.59% respectivamente y finalmente en cuarto lugar ubicamos al rango entre 25.1 y 30 años representa sólo el 1.18% de la población estudiada

Tabla 7 Antigüedad en la dependencia

ANT. DEPENDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0.6-15	50	58.83
15.1-20	14	16.47
20.1-25	13	15.29
25.1-30	8	9.41
Total	85	100%

Con respecto a la antigüedad del trabajador en su dependencia, encontramos que: En primer lugar el mayor porcentaje se centra en el rango entre 0.6 y 15 años con un 58.83%, en segundo lugar observamos que el rango entre 15.1 y 20 años representa el 16.47%, en tercer lugar encontramos que el rango entre 20.1 y 25 años representa el 15.29% y finalmente en cuarto lugar ubicamos al rango entre 25.1 y 30 años representa el 9.41% de la población estudiada.

Tabla 8 Dependencias

NOMBRE DEPENDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Psicología	13	15.29
Ciencias políticas	7	8.24
Economía	8	9.41
Ciencias	8	9.41
Contaduría y admón	7	8.24
Medicina	10	11.76
Odontología	7	8.24
Arquitectura	10	11.76
Filosofía	8	9.41
Veterinaria	7	8.24
Total	85	100%

Con respecto al lugar de trabajo de las personas que colaboraron en este estudio encontramos que. El 15.29% labora en la facultad de Psicología, el 11.76% en las facultades de Medicina y Arquitectura, el 9.41% en las facultades de Economía, Ciencias y Filosofía, y finalmente el 8.24% en las Facultades de Ciencias Políticas y sociales, Contaduría y Administración, de Odontología y de Veterinaria.

Tabla 9 Antigüedad del trabajador en la U.N.A.M.

ANT. U.N.A.M.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0.6-10	29	34.12
10.1-15	12	14.12
15.1-25	32	37.64
25.1-30	12	14.12
Total	85	100%

Con respecto a la antigüedad del trabajador dentro de la U.N.A.M., encontramos que: En primer lugar el mayor porcentaje se centra en el rango entre 15.1 y 25 años con un 37.64%, en segundo lugar observamos que el rango entre 0.6 y 10 años representa el 34.12%, finalmente en tercer lugar encontramos que el rango entre 10.1 y 15 años y el de 25.1 y 30 años representan el 14.12% de la población estudiada, respectivamente.

Tabla 10 Puestos que han desempeñado con anterioridad

OTRO PUESTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Of. Administrativo	58	68.22
Archivista	1	1.18
Jefe publicidad	1	1.18
Jefe de depto.	1	1.18
Aux. Intendencia	3	3.53
Verificador de inv.	1	1.18
Of. serv. esc.	3	3.53
Ninguno	17	20.00
Total	85	100%

Finalmente podemos observar que el 68.22% han ocupado con anterioridad el puesto de oficial administrativo, el 20.00% no han desempeñado ningún puesto, el 3.53% han laborado como auxiliar de intendencia y oficinista de servicios escolares, por ultimo encontramos que el 1.18% se han desempeñado como archivista, jefe de publicidad, jefe de departamento y verificador de inventarios respectivamente, como puede observarse la Institución se preocupa por la promoción de su personal.

INTERPRETACION DE LA ESCALA

RESPONSABILIDAD

Tabla 11 Reactivo 1. Cuando en la dependencia hay alguna actividad que no es asignada a algún compañero de trabajo, siempre estoy dispuesto (a) a realizarla

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	29	34.11
De acuerdo	48	56.47
Indiferencia	4	4.71
En desacuerdo	2	3.53
Totalmente en desacuerdo	1	1.18
Total	85	100%

Aquí podemos ver que el 56.47% está de acuerdo en realizar alguna actividad, cuando ésta no es asignada a algún compañero de trabajo y el 34.11% está totalmente de acuerdo con lo anterior.

Tabla 12 Reactivo 20. Antes de empezar a trabajar debo planear y calcular el tiempo que me lleva realizar la actividad.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	17	20.00
De acuerdo	37	43.53
Indiferencia	2	2.35
En desacuerdo	19	22.36
Totalmente en desacuerdo	10	11.76
Total	85	100%

Mientras que el 43.53% está de acuerdo en planear y calcular el tiempo que lleva realizar sus actividades antes de empezar a trabajar y el 22.36% está en desacuerdo con lo anterior.

Tabla 13 Reactivo 12 Si debo hacer algo que no me gusta, lo dejo para después con la esperanza de que otro compañero lo haga.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	3	3.53
Indiferencia	3	3.53
En desacuerdo	23	27.06
Totalmente en desacuerdo	56	65.88
Total	85	100%

Por otro lado el 65.88% está totalmente en desacuerdo en dejar para después las actividades que no le gustan, esperando que otro compañero lo haga y el 27.06% está en desacuerdo con descrito anteriormente.

Tabla 14 Reactivo 22. Cuando alguien me sugiere que no debo terminar mi trabajo, generalmente estoy dispuesto a seguir su consejo.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	4.71
De acuerdo	1	1.18
Indiferencia	1	1.18
En desacuerdo	26	30.58
Totalmente en desacuerdo	53	62.35
Total	85	100%

Por último el 62.35% esta totalmente en desacuerdo en seguir consejos cuando alguien le sugiere que no debe terminar su trabajo, y el 38.58% esta en desacuerdo con lo mencionado anteriormente

Por lo que se puede observar la actitud hacia el factor responsabilidad es la siguiente:

Los trabajadores son personas que tienen una marcada tendencia a cumplir con las tareas encomendadas, son responsables, les gusta planear las actividades que realizan a diario, siempre están dispuestas a concluir un trabajo, aún y cuando alguien les sugiera que no lo deben terminar, así mismo aunque dicha actividad no les guste. Este punto de vista es adoptado por la mayoría de las personas que colaboraron en este estudio, y sólo una pequeña muestra manifiesta lo contrario.

COMUNICACION

Tabla 15 Reactivo 2. Con la comunicación entre jefes y empleados, el desempeño laboral se ve incrementado.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	55	64.71
De acuerdo	24	28.23
Indiferencia	0	0.00
En desacuerdo	3	3.53
Totalmente en desacuerdo	3	3.53
Total	85	100%

Como podemos ver el 64.71% esta totalmente de acuerdo en que con la comunicación entre jefes y empleados el desempeño laboral se ve incrementado y el 28.23% esta de acuerdo con lo anterior.

Tabla 16 Reactivo 5. Todo empleado debe comunicarse con sus compañeros de trabajo

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	43	50.59
De acuerdo	38	44.70
Indiferencia	1	1.18
En desacuerdo	1	1.18
Totalmente en desacuerdo	2	2.35
Total	85	100%

El 50.59% esta totalmente de acuerdo en que todo empleado debe comunicarse con sus compañeros de trabajo, y el 44.70% esta de acuerdo con lo anteriormente mencionado. Por lo tanto hay una valoración positiva, hacia la comunicación con sus compañeros de trabajo.

Tabla 17 Reactivo 8. La comunicación entre empleados, favorece la conducta de ayuda del personal.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	41	48.24
De acuerdo	35	41.17
Indiferencia	5	5.88
En desacuerdo	3	3.53
Totalmente en desacuerdo	1	1.18
Total	85	100%

El 48.24% esta totalmente de acuerdo en que la comunicación entre empleados favorece la conducta de ayuda del personal, y el 41.17% esta de acuerdo con lo anterior

Tabla 18 Reactivo 10. La falta de comunicación entre jefe y trabajador decrementa el desempeño laboral.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	49	57.65
De acuerdo	26	30.58
Indiferencia	2	2.35
En desacuerdo	4	4.71
Totalmente en desacuerdo	4	4.71
Total	85	100%

Mientras que el 57.65% esta totalmente de acuerdo en que la falta comunicación entre jefe y trabajador decrementa el desempeño laboral, y el 30.58% esta de acuerdo con lo que se menciona anteriormente.

Tabla 19 Reactivo 15. La comunicación entre empleados es tiempo perdido.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	1.18
De acuerdo	0	0.00
Indiferencia	4	4.71
En desacuerdo	39	45.88
Totalmente en desacuerdo	41	48.23
Total	85	100%

Aquí observamos que el 48.88% esta totalmente en desacuerdo en que la comunicación entre empleados es tiempo perdido, y el 45.88% esta en desacuerdo con lo anterior. Por lo tanto conceden una valoración positiva hacia la comunicación entre compañeros de labores.

Tabla 20 Reactivo 18. La falta de comunicación entre empleados, provoca apatía.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	20	23.53
De acuerdo	30	35.29
Indiferencia	7	8.24
En desacuerdo	12	14.12
Totalmente en desacuerdo	16	18.82
Total	85	100%

Por otro lado el 35.29% manifiesta estar de acuerdo que la falta de comunicación entre empleados provoca apatía, y el 23.53% esta totalmente de acuerdo con lo anterior.

Aquí se observo que la actitud de los trabajadores ante este factor es la siguiente: El trabajador manifiesta una tendencia a establecer una muy buena comunicación con sus compañeros de trabajo y con sus jefes, consideran que la comunicación incrementa el desempeño laboral, que con ella se favorece la conducta de ayuda del personal, así mismo que cuando no existe comunicación el desempeño laboral se decrementa, piensan que la comunicación no es tiempo perdido, ya que cuando ésta existe se establecen muy buenas relaciones interpersonales, también consideran que la falta de comunicación provoca en los empleados apatía. Este punto de vista es adoptado por la mayoría de los trabajadores que participaron en este estudio.

COOPERACION

Tabla 21 Reactivo 6. En la dependencia el empleado trabaja en equipo, obteniendo beneficios a nivel grupal.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	32	37.65
De acuerdo	33	38.82
Indiferencia	4	4.71
En desacuerdo	11	12.94
Totalmente en desacuerdo	5	5.88
Total	85	100%

El 38.82% esta de acuerdo en que el empleado trabaja en equipo obteniendo beneficios a nivel grupal, y el 37.65% esta totalmente de acuerdo con lo anterior.

Tabla 22 Reactivo 7. Debemos permitir que otro compañero nos ayude en el trabajo.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	22	25.88
De acuerdo	41	48.24
Indiferencia	11	12.94
En desacuerdo	4	4.71
Totalmente en desacuerdo	7	8.23
Total	85	100%

El 48.24% esta de acuerdo en permitir que otro compañero los ayude en el trabajo, y el 25.88 esta totalmente de acuerdo con lo anterior.

Tabla 23 Reactivo 23. Debemos fomentar la ayuda mutua entre los trabajadores de la dependencia.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	40	47.06
De acuerdo	34	40.00
Indiferencia	5	5.88
En desacuerdo	4	4.71
Totalmente en desacuerdo	2	2.35
Total	85	100%

Aquí el 47.06% esta totalmente de acuerdo que se debe fomentar la ayuda mutua entre los trabajadores de la dependencia, y el 40.00% esta de acuerdo con lo anterior.

Tabla 24 Reactivo 16. No debemos permitir que nos convenzan a dar ayuda a nuestros compañeros.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	11.76
De acuerdo	5	5.88
Indiferencia	2	2.35
En desacuerdo	29	34.12
Totalmente en desacuerdo	39	45.89
Total	85	100%

Por otra parte el 45.89% esta totalmente en desacuerdo en que no deben dejar de que los convenzan a dar ayuda a sus compañeros, y el 34.12% esta en desacuerdo con lo anterior.

Tabla 25 Reactivo 17. Debemos hacer solo lo que nos corresponde, sin realizar otro tipo de actividades.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	1.18
De acuerdo	0	0.00
Indiferencia	3	3.53
En desacuerdo	39	45.88
Totalmente en desacuerdo	42	49.41
Total	85	100%

El 49.41% esta totalmente en desacuerdo en que deben de hacer solo lo que les corresponde sin realizar otro tipo de actividades, y el 45.88% esta en desacuerdo con lo anterior, lo cual indica la disposición del trabajador para realizar actividades que no le corresponden.

Tabla 26 Reactivo 24. No me gusta trabajar con los compañeros que integran la dependencia.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	5.88
De acuerdo	2	2.35
Indiferencia	14	16.48
En desacuerdo	33	38.82
Totalmente en desacuerdo	31	36.47
Total	85	100%

Finalmente el 38.82% esta en desacuerdo en no trabajar con los compañeros que integran la dependencia, y el 36.47% manifiesta estar totalmente en desacuerdo con lo anterior.

Para este factor se observo que existe una marcada tendencia a actuar de manera conjunta para todos los trabajadores, trabajan en equipo obteniendo beneficios a nivel grupal, siempre permiten que otro compañero los ayude en sus actividades, manifiestan que la ayuda mutua debe ser fomentada dentro de su lugar de trabajo, siempre están dispuestos a dar ayuda a sus compañeros y realizar más actividades de las que les corresponden, se sienten seguros de trabajar con las personas que integran la dependencia

COHESION

Tabla 27 Reactivo 3. En la U.N.A.M. debemos permanecer unidos, para lograr objetivos comunes.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	54	63.53
De acuerdo	27	31.77
Indiferencia	0	0.00
En desacuerdo	2	2.35
Totalmente en desacuerdo	2	2.35
Total	85	100%

El 63.53% manifiesta estar totalmente de acuerdo que en la U.N.A.M. deben permanecer unidos para lograr objetivos comunes, y el 31.77% esta de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Tabla 28 Reactivo 4. La dependencia debe mantener el interés de sus trabajadores de permanecer en ella.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	49	57.65
De acuerdo	30	35.30
Indiferencia	2	2.35
En desacuerdo	2	2.35
Totalmente en desacuerdo	2	2.35
Total	85	100%

El 57.65% esta totalmente de acuerdo en que la dependencia debe mantener el interés de sus trabajadores de permanecer en ella, y el 35.30% esta de acuerdo con lo anterior.

Tabla 29 Reactivo 9. La U.N.A.M. debe mantener el interés de sus trabajadores de permanecer en ella.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	45	52.94
De acuerdo	31	36.47
Indiferencia	5	5.88
En desacuerdo	3	3.53
Totalmente en desacuerdo	1	1.18
Total	85	100%

El 52.94% esta totalmente de acuerdo en que la U.N.A.M. debe mantener el interés de sus trabajadores de permanecer en ella y el 36.47% dice estar de acuerdo con lo anterior

Tabla 30 Reactivo 11. En la dependencia debemos permanecer unidos para lograr objetivos comunes.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	40	47.06
De acuerdo	39	45.88
Indiferencia	3	3.53
En desacuerdo	1	1.18
Totalmente en desacuerdo	2	2.35
Total	85	100%

El 47.06% manifiesta estar totalmente de acuerdo que en la dependencia deben permanecer unidos para lograr objetivos comunes, y el 45.88% esta de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Tabla 31 Reactivo 13. La U.N.A.M. no debe realizar actividades que mantenga el interés de sus trabajadores.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	4.71
De acuerdo	10	11.76
Indiferencia	3	3.53
En desacuerdo	26	30.59
Totalmente en desacuerdo	42	49.41
Total	85	100%

Por otro lado el 49.41% esta totalmente en desacuerdo en que la U.N.A.M. no debe realizar actividades que mantenga el interés de sus trabajadores, y el 30.59% afirma estar en desacuerdo con lo anterior.

Tabla 32 Reactivo 14. Siempre que me es posible, evito encontrarme con algún compañero de la dependencia.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	2.35
De acuerdo	6	7.06
Indiferencia	11	12.94
En desacuerdo	32	37.65
Totalmente en desacuerdo	34	40.00
Total	85	100%

El 40.00% afirma estar totalmente en desacuerdo en evitar encontrarse con algún compañero de la dependencia, y el 37.65% esta en desacuerdo con lo anterior.

Tabla 33 Reactivo 19. La dependencia no debe realizar actividades que mantenga el interés de sus trabajadores

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	7.06
De acuerdo	3	3.53
Indiferencia	4	4.71
En desacuerdo	33	38.82
Totalmente en desacuerdo	39	45.88
Total	85	100%

Mientras que el 45.88% esta totalmente en desacuerdo en que la dependencia no debe realizar actividades que mantenga el interés de sus trabajadores, y el 38.82% afirma estar en desacuerdo con lo anterior.

Tabla 34 Reactivo 21. Siempre que me es posible, evito encontrarme con algún compañero de la U.N.A.M.

ACTITUD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	2.35
De acuerdo	7	8.24
Indiferencia	7	8.24
En desacuerdo	37	43.53
Totalmente en desacuerdo	32	37.64
Total	85	100%

El 43.53% afirma estar en desacuerdo en evitar encontrarse con algún compañero de la U.N.A.M., y el 37.64% esta totalmente en desacuerdo con lo anterior.

Como se observa para este factor existe un alto grado de atracción de los trabajadores por permanecer unidos dentro de su lugar de trabajo, así como dentro de la Universidad, el trabajador piensa que deben estar unidos para lograr cada uno de sus objetivos, que se deben realizar actividades que mantengan el interés de los trabajadores, y manifiesta que no evitan encontrarse con algún compañero de trabajo de su dependencia o de la U.N.A.M.

ANALISIS DE CORRELACION

Se aplicó una correlación entre los factores psicosociales que media el instrumento, para ver cuál era el grado de significancia entre ellos, encontrando lo siguiente:

Cohesión-Comunicación correlación .3329 sig. .002

Entonces observamos que en la correlaciones anterior, el resultado es baja, pero también que es significativa, así que podemos decir que:

Cohesión-Comunicación: Existe una tendencia o grado de atracción y unidad entre los trabajadores universitarios del área de servicios escolares, así como una alto interés en cuanto al intercambio de información entre jefe y subordinados, para que exista un buen ambiente laboral y una plena identificación de las tareas a realizar por cada uno de los integrantes de ésta área y de esta forma evitar la duplicidad de funciones.

Se aplicarán también correlaciones entre la edad y los cuatro factores psicosociales manejados en el instrumento, para ver cual era el nivel de significancia entre esta variable y los factores, así como el valor de la correlación obteniendo que todas las correlaciones son bajas y que por lo tanto no son significativas es decir, tenemos que la variable edad no influye para que haya una buena comunicación, responsabilidad, cohesión y cooperación.

A través del método de correlación de Spearman, obtuvimos la correlación entre la variable nombre de la dependencia con los cuatro factores psicosociales encontrando lo siguiente:

Nombre de la dependencia-Cooperación correlación -.2593 sig. .017

Aquí observamos que si existe una correlación significativa entre ésta variable y el factor cooperación, aunque la correlación es inversamente proporcional y es baja, con lo que podemos decir que existen algunas dependencias universitarias en las que le dan una gran importancia a este factor, es decir que en estos lugares si les es realmente atractivo trabajar en equipo.

Se aplicó la correlación de Spearman entre los reactivos que componen la escala total, obteniendo los siguientes resultados:

Reactivo 5 - Reactivo 2	correlación	.2262	sig.	.037
Reactivo 8 - Reactivo 2	correlación	.3009	sig.	.005
Reactivo 10 - Reactivo 2	correlación	.2461	sig.	.023
Reactivo 22 - Reactivo 1	correlación	.2310	sig.	.033
Reactivo 23 - Reactivo 12	correlación	.2310	sig.	.033

Aquí se observó lo siguiente:

Que existen correlaciones bajas (el reactivo 10-reactivo 2 es inversamente proporcional) aunque en todos los casos son significativos por lo cual podemos decir que los trabajadores universitarios consideran como un factor de gran importancia a la comunicación, al intercambio de información entre jefe y subordinados, así como también al hecho de trabajar en equipo, todo ello con la finalidad de cumplir con los objetivos comunes del área de trabajo, así como también al cumplimiento de cada una de las tareas que tienen encomendadas.

ANALISIS DE VARIANZA

La prueba más conveniente para el análisis de los datos es de Friedman y de Kendall observando que la media de cada uno de los factores es la siguiente:

- 3.99 Cohesión
- 2.78 Cooperación
- 2.22 Comunicación
- 1.01 Responsabilidad

Entonces se observó que los trabajadores encuestados le dan una distinta importancia a cada uno de los factores estudiados, de tal forma que ellos consideran que el factor cohesión es el más importante, en segundo lugar ubican al factor cooperación, en tercer lugar al factor comunicación y finalmente en cuarto lugar al factor responsabilidad.

Con base en los resultados obtenidos, se cree que el trabajador universitario percibe que deben estar siempre unidos, muy bien integrados al grupo, porque de esta forma es como van a lograr alcanzar los objetivos personales y grupales que tienen planeados dentro de las actividades que se llevan a cabo en el departamento para el cual trabajan. Así mismo creen que entre ellos debe existir una muy buena cooperación en sus actividades, para que estas últimas se realicen en forma eficiente es importante que todos estén conscientes de que a través de prestar ayuda es como van a lograr que su área de trabajo funcione como se tiene programado.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, concluimos lo siguiente:

Para el factor comunicación, queda aceptada la hipótesis de trabajo ya que los porcentajes obtenidos son bastante significativos, por lo que podemos decir, que los trabajadores administrativos de base del área de Servicios Escolares son personas que tienen buena comunicación con sus compañeros y jefes de trabajo, rechazando de este modo la hipótesis alterna planteada para este factor.

Con respecto al factor cooperación, queda aceptada la hipótesis de trabajo, ya que los porcentajes obtenidos son muy significativos por lo que podemos decir, que los trabajadores administrativos de base del área de Servicios Escolares son personas que cooperan en las actividades y tareas de su dependencia, rechazando de este modo la hipótesis alterna planteada para este factor

Para el factor responsabilidad, queda aceptada la hipótesis de trabajo, ya que los porcentajes obtenidos son bastante significativos, por lo que podemos decir, que los trabajadores administrativos de base del área de Servicios Escolares son personas que tienen un alto sentido de responsabilidad en las tareas que les son encomendadas, rechazando de este modo la hipótesis alterna planteada para este factor.

Por último para el factor cohesión, queda aceptada la hipótesis de trabajo, ya que los porcentajes obtenidos son muy significativos, por lo que podemos decir, que los trabajadores administrativos de base del área de Servicios Escolares son personas que sienten un alto grado de atracción por permanecer unidos para el logro de sus objetivos, rechazando de este modo la hipótesis alterna planteada para este factor.

De acuerdo con el programa estadístico SPSS, es importante mencionar que los factores correlacionados nos muestran que para los trabajadores universitarios es importante mantenerse unidos para el logro de sus objetivos, consideran así mismo que debe haber una excelente comunicación, para evitar al máximo la duplicidad de funciones logrando de esta forma un óptimo ambiente laboral.

También se observó que la variable edad no influye en los factores evaluados, ya que independientemente de la edad que tenga los trabajadores universitarios, estos van a ser cooperativos, comunicativos, cohesivos y responsables.

Es importante destacar que existen facultades en donde el grado de cooperación es bueno, esto puede ser por el número de personas que laboran en su departamento.

Con respecto a la correlación entre los reactivos que componen el instrumento los que fueron más significativos son los que integran el factor comunicación, con esto podemos decir que a los trabajadores les interesa tener intercambio de información con su jefe y con sus compañeros de trabajo.

Con relación al análisis de varianza observamos que a los trabajadores universitarios le dan una gran importancia al factor cohesión, debido tal vez al ambiente laboral que existe dentro de su dependencia y en general dentro de la universidad.

Así encontramos que los trabajadores manifiestan sentir una gran atracción por permanecer unidos dentro de su dependencia y dentro de la Universidad, con la finalidad de lograr sus objetivos comunes. Tenemos entonces que cuanto mayor sea la cohesión, mayor será la necesidad que sienten los integrantes del grupo de comunicarse con otros con el fin de buscar uniformidad (Festinger, 1951). También que cuanto mayor es la cohesión del grupo, mayor será la productividad del mismo (Bejerstedt, 1951; Chapman y Campell, 1957).

Otro factor importante es el de Responsabilidad y aquí encontramos que la actitud de los trabajadores hacia el mismo es que éstos últimos manifiestan una tendencia a cumplir con sus obligaciones y tareas encomendadas, esto es una evidencia de que los trabajadores están conscientes de que el jefe puede conferir bien sea castigos o recompensas, dependiendo de lo bien que un subordinado haya cumplido con la obligación o tarea (Megginson, 1992).

Con respecto al factor cooperación encontramos que también existe una marcada tendencia para actuar de manera conjunta todos los trabajadores del área de servicios escolares, para que se de el proceso de cooperación. También es importante que existan buenas relaciones interpersonales y una buena comunicación, para que a través de ésta última se puedan establecer relaciones de ayuda y participación de las personas de un grupo, encontrando también que la ayuda que se prestan unos a otros siempre es oportuna y generalmente el que necesita la ayuda es quien la pide (Castaño, 1980).

Por último en cuanto al factor comunicación encontró que para los trabajadores es de gran importancia que exista comunicación entre compañeros de trabajo y jefes, ya que a través de ésta es posible lograr la necesaria coordinación de

esfuerzos con el fin de alcanzar los objetivos perseguidos por una organización (Arias, 1980). Además cuando la comunicación es buena existe un ambiente de confianza y como consecuencia surgen mejores relaciones interpersonales entre los trabajadores que integran la dependencia.

SUGERENCIAS

El estudio de las actitudes continua siendo un campo de interés para los psicólogos, ya que estas constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas.

Por el momento únicamente nos enfocamos a 10 facultades (se mencionan en el capítulo IV). con una muestra de 85 personas que laboran en el área de servicios escolares.

Ahora, es importante señalar que en las entrevistas que se tuvieron con los trabajadores de esta área éstos manifestaban que quizá las causas de que existan deficiencias en la prestación del servicio dentro de su área de trabajo es que sus actividades son muy rutinarias, muy monótonas, y consideran que el personal que integra su departamento es en realidad muy poco de acuerdo con el número de alumnos que existen en su dependencia, que es por ello que tienen pocas oportunidades de asistir a cursos de capacitación que les permitan adquirir conocimientos y a la vez un mejor puesto dentro de su lugar de trabajo. Otro punto importante es que también consideran que su lugar de trabajo es muy reducido (en algunas) y que no existen las condiciones necesarias para llevar bien a cabo sus funciones.

Tomando en cuenta lo anterior se sugiere lo siguiente: Que los jefes hagan una mejor planeación de las actividades de su área, para que puedan rolar al personal a su cargo de puesto, permitiéndoles adquirir otras habilidades y conocimientos de todas las actividades que se llevan cabo dentro del departamento, que se revise sí en realidad el personal que trabaja es poco para el número de alumnos que se atienden en cada facultad, si es así; una medida acertada sería incrementar el número de trabajadores, esto también permitiría que éstos últimos tuvieran la oportunidad de asistir a los cursos de capacitación que brinda la Universidad. También de ser posible ampliar el espacio del lugar de trabajo destinado al área de servicios escolares de cada facultad. Con medidas sencillas como las descritas anteriormente creemos que se elevaría la calidad del servicio que se brinda en el área de servicios escolares de las diversas facultades de la Universidad.

LIMITACIONES

La aplicación del instrumento se realizó en varias sesiones, ya que dadas las múltiples funciones de los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario y la falta de personal, en ocasiones era necesario esperar para poder aplicar la misma (respetando el acuerdo al que llegamos con el Subdirector de Certificación y Normatividad de no interferir en las actividades de los trabajadores), pero si algún trabajador no se presentaba a laborar, se hacía necesaria la visita para aplicar el instrumento en otra ocasión.

Es importante señalar que se tuvo que convencer a algunos trabajadores que mostraban inseguridad en cuanto a la aplicación del instrumento, argumentando que si contestaban el instrumento se verían tal vez perjudicados.

ANEXO 1

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentan una serie de afirmaciones, a las que le solicitamos les de usted una contestación. Indicándonos su preferencia, marcando con una X alguna de las siguientes alternativas: **TA** totalmente de acuerdo, **A** de acuerdo, **I** indiferencia, **D** en desacuerdo y **TD** totalmente en desacuerdo.

1. Cuando en la dependencia hay alguna actividad que no es asignada a algún compañero de trabajo, siempre estoy dispuesto (a) a realizarla.

TA A I D TD

2. Con la comunicación entre jefes y empleados el desempeño laboral se ve incrementado.

TA A I D TD

3. En la U.N.A.M. debemos permanecer unidos, para lograr objetivos comunes.

TA A I D TD

4. La dependencia debe mantener el interés de sus trabajadores de permanecer en ella.

TA A I D TD

5. Todo empleado debe comunicarse con sus compañeros de trabajo.

TA A I D TD

6. En la dependencia el empleado trabaja en equipo, obteniendo beneficios a nivel grupal.

TA A I D TD

7. Debemos permitir que otro compañero nos ayude en el trabajo.

TA A I D TD

8. La comunicación entre empleados, favorece la conducta de ayuda del personal.

TA A I D TD

9. La U.N.A.M. debe mantener el interés de sus trabajadores de permanecer en ella.

TA A I D TD

10. La falta de comunicación entre jefe y trabajador decrementa el desempeño laboral.

TA A I D TD

11. En la dependencia debemos permanecer unidos para lograr objetivos comunes.

TA A I D TD

12. Si debo hacer algo que no me gusta, lo dejo para después con la esperanza de que otro compañero lo haga.

TA A I D TD

13. La U.N.A.M. no debe realizar actividades que mantenga el interés de sus trabajadores.

TA A I D TD

14. Siempre que me es posible, evito encontrarme con algún compañero de la dependencia.

TA A I D TD

15. La comunicación entre empleados es tiempo perdido.

TA A I D TD

16. No debemos dejar que nos convencian a dar ayuda a nuestros compañeros.

TA A I D TD

17. Debemos hacer solo lo que nos corresponde, sin realizar otro tipo de actividades.

TA A I D TD

18. La falta de comunicación entre empleados, provoca apatía.

TA A I D TD

19. La dependencia no debe realizar actividades que mantenga el interés de sus trabajadores.

TA A I D TD

20. Antes de empezar a trabajar debo planear y calcular el tiempo que me lleva realizar la actividad.

TA A I D TD

21. Siempre que me es posible, evito encontrarme con algún compañero de la U.N.A.M.

TA A I D TD

22. Cuando alguien me sugiere que no debo terminar mi trabajo, generalmente estoy dispuesto a seguir su consejo.

TA A I D TD

23. Debemos fomentar la ayuda mutua entre los trabajadores de la dependencia.

TA A I D TD

24. No me gusta trabajar con los compañeros que integran la dependencia.

TA A I D TD

DATOS PERSONALES.

Edad: _____

Sexo: _____

Escolaridad: _____

Estado civil: _____

Nombre del puesto que ocupa: _____

Antigüedad en el puesto: _____

Antigüedad en la dependencia: _____

Nombre de la dependencia: _____

Antigüedad en la U.N.A.M.: _____

Puestos que ha ocupado con anterioridad en la U.N.A.M.

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 2

Mediante el Alpha de Cronbach (1966), se obtuvo la confiabilidad del instrumento.

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum X^2} \right)$$

$$\alpha = \frac{24}{24-1} \left(1 - \frac{22.47}{84.01} \right)$$

$$\alpha = \frac{24}{23} (1 - .27)$$

$$\alpha = 1.043 (.73)$$

$$\alpha = 0.76$$

BIBLIOGRAFIA

1. Arias, G. F. (1989) Administración de Recursos Humanos. México, Trillas.
2. Bermejo, Vicente (1994) La conducta y sus contextos. EUDEMA, Madrid.
3. Campell, T. D. y Stanley, J. C. (1986) Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Buenos Aires, Amorrourtu.
4. Carter, V. G. Dictionary of Education. Mc. Graw-Hill Book Company Pág. 489.
5. Castaño, A. D. A. (1984) Crisis y desarrollo de las organizaciones: Una aproximación al trabajo organizado. México, U.N.A.M.
6. Castaño. A. D. A. (1980) Desarrollo Social y Organización. IEE. S.A, México.
7. Código penal para el Distrito Federal. (1976) Porrúa, S.A. México, Pág. 9.
8. Clay, Smith H. (1991) Psicología de la conducta industrial. Mc. Graw-Hill, México
9. Clifton, J. W. (1984) Conducta organizacional. South Western Publishing co, Cincinnati, Ohio
10. Curso de Inducción a la Universidad. (1984) Secretaría General Administrativa, Dirección General de Personal. Dirección General de Publicaciones, México.
11. Díaz, O. E. A. y López, P.R. (1986) Estudio exploratorio: Medición de actitudes dentro de las sociedades cooperativas de producción pesquera dentro del puerto de salina cruz. Oaxaca, Tesis de licenciatura U.N.A.M. México.
12. Diccionario de Psicología y Psicoanálisis. A.CH. English. Paidós. Buenos Aires.
13. Felgueres, R.C. y Mendizabal, R.A.G. (1988) Las actitudes del trabajador mexicano hacia su fuente de trabajo en época de crisis económica. Tesis de licenciatura U.N.A.M. México.
14. García P. y Gross. (1982) Larousse-Usual. Larousse. México, Pág. 643.
15. Gran Enciclopedia Larousse. Planeta, S.A. Barcelona. Tomo 9. Pág. 66.
16. González N J de J.(varios) (1994) Dinámica de grupos México. Pax

17. Hodgetts, M.R. y Altman, S (1983) Comportamiento en las organizaciones. México, Trillas.
18. Internet: <http://www.dgae.unam.mx>
19. Jiménez O.A. (1980) Ensayo sobre Interacción Humana. Nueva generación en prensa, México.
20. Katz, D. y Kahn, R.L. (1981) Psicología social de las organizaciones. México, Trillas.
21. Keintn, D. (1981) El comportamiento humano en el trabajo. México, Trillas.
22. Kenneth, N. W. (1990) Conducta organizacional y psicología del trabajo. CECSA, México.
23. Kerlinger, F.N. (1985) Investigación del comportamiento. México, Interamericana.
24. Kossen, S. (1995) Recursos Humanos en las Organizaciones México. Harla
25. Manual de procedimientos de la Subdirección de Certificación y Normatividad de la Dirección General de Administración Escolar (1998). U.N.A.M. México.
26. Martínez Tovar, S. (1989) Actitud de los trabajadores del departamento del distrito federal ante implantación de medidas de higiene y seguridad en el trabajo. Tesis de licenciatura. U.N.A.M. México.
27. Megginson, L.C. (varios) (1992) Administración. México, C.E.C.S.A.
28. Millán, P.L.R. (1994) La actitud que guardan los trabajadores hacia las medidas de seguridad antes y después de impartir un programa de capacitación. Tesis de licenciatura. U.N.A.M. México.
29. Monitor. Enciclopedia Salvat para Todos. Salvat Editores de México. S.A. Tomo 10 pág. 5208.
30. Morales J. F. (varios) (1997) Psicología Social. Trillas, México.
31. Palmos, O.A. (1990) Estudio correlacional entre el deterioro del nivel de vida y actitud hacia el trabajo. Tesis de licenciatura. U.N.A.M. México.
32. Pratt, H. (1979) Diccionario de Sociología. Fondo de Cultura Económica. México. Págs. 257-258.
33. Perlman, D. (1980) Psicología social. México, Nueva Editorial Interamericana

34. Pick de W.S. (1995) Como investigar en ciencias sociales. México, Trillas.
35. Rodríguez, A. (1977) Psicología Social. Trillas, México.
36. Salazar, J.M. (1980) Psicología Social. Trillas, México.
37. Schein, E.H. (1972) Psicología de la Organización. Prentice Hall Internacional, España.
38. Spiegel, Murray R. (1992) Estadística no paramétrica. Mc. Graw Hill, México. Págs. 19-21 y 52.
39. Strauss, G. y Sayles, L.R.(1987) Personal. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., México.
40. Tyson. S. y York. A. (1989) Administración de Personal. Trillas, México.
41. Theodorson, G. (1978) Diccionario de Sociología. Paidós, Buenos Aires, pág. 246
42. Valadés, D. (1974) La Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Publicaciones, México.
43. Verón, Eliseo (1995) Conducta, estructura y comunicación. Amorrortu, Buenos Aires.
44. Whittaker, J.O. (1979) La Psicología Social en el Mundo de Hoy. Trillas, México.