

72
2ej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

“ACTITUD HACIA EL TRABAJO DE OPERADOR
TELEFONICO EN UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

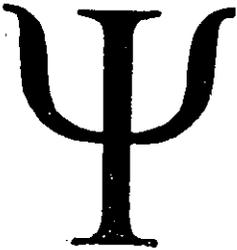
KARLA ADRIANA GOMEZ BARON

DIRECTOR DE TESIS: MAESTRO JOSE FRANCISCO FERNANDEZ DIAZ

ASESOR ESTADISTICO: LIC. PABLO VALDERRAMA ITURBE

MEXICO, D. F.

SEPTIEMBRE 1999



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

274845



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES LUCIA Y FERNANDO
POR SUS SABIOS CONSEJOS , PACIENCIA Y AMOR .

A MI RIZITOS
POR TU INTERES Y POR ESTAR SIEMPRE A MI LADO APOYÁNDOME

A MI HERMANA LETY CON CARIÑO.

A MIS MAESTROS SINODALES POR SUS COMENTARIOS Y CONSEJOS , EN ESPECIAL
LIC. PABLO VALDERRAMA Y AL MTRO. JOSE FRÇO. FERNÁNDEZ.

A LOS DIRECTIVOS, SUPERVISORES Y PERSONAL QUE ME DIERON LA OPORTUNIDAD
DE REALIZAR MI TESIS DENTRO DE SU EMPRESA .

Índice

Introducción

Capítulo 1:

I- Actitud

- 1.1 Definición de Actitud
- 1.2 Formación de actitudes
- 1.3 Medición de actitudes
- 1.4 Actitud hacia el trabajo

Capítulo 2. Empresas de Telecomunicaciones

- 2.1 Biper C omm
- 2.2 Operadores Telefónicos

Capítulo 3. Metodología :

- 3.1 Planteamiento del problema
- 3.2 Hipótesis
- 3.3 Variables
- 3.4 Definición Conceptual de Variables
- 3.5 Sujetos
- 3.6 Muestra
- 3.7 Instrumento
- 3.8 Diseño
- 3.9 Tipo de Estudio

3.10 Procedimiento

3.11 Análisis Estadístico de Datos

Capítulo 4 . Descripción y Análisis de Resultados

Capítulo 5 . Discusión y Conclusiones

Referencias Bibliográficas

Anexos

Apéndice

Introducción:

Actualmente las empresas se han preocupado por lograr una mayor productividad y rentabilidad en los servicios que ofrecen, han invertido la mayor parte de sus ganancias en equipos de vanguardia y tecnología de punta; pocas son las empresas que invierten en su recurso humano dicho recurso es esencial para la transformación de los recursos materiales

Es importante mencionar que la actitud hacia el trabajo repercute en el ámbito laboral donde existen consecuencias en el funcionamiento interno de la empresa.

Con el estudio de las actitudes podemos detectar algunos rasgos que afectan la opinión o percepción del trabajador sobre su trabajo, que puedan influir en su desempeño y rendimiento.

La presente investigación abordara un estudio hacia el trabajo, específicamente hacia el trabajo que realizan los operadores telefónicos, tomando en cuenta que la actitud es la expresión predispuesta a cierta conducta y que se actúa en razón de la experiencia, motivación e información que el individuo recibe del medio ambiente.

El conocimiento de las actitudes y la comparación de esta actitud de acuerdo con el sexo son parte del objetivo principal de esta investigación.

A través de la aplicación de una escala de actitud elaborada por Luca Muñoz, García Zámamo y Maza Gómez (1979) fue como se evaluó la actitud hacia al trabajo.

En los Capítulos 1 y 2 se presenta una revisión de la literatura sobre el concepto de actitud manejando aquellos enfoques teóricos más sobresalientes que explican la formación de actitudes, así como también los diferentes métodos para la medición de actitudes y algunos estudios relacionados con la actitud hacia el trabajo.

También se menciona una breve historia sobre la evolución de las Telecomunicaciones en nuestro país y las funciones principales que realizan los operadores telefónicos.

En el Capítulo 3 se explica la manera en que se llevó a cabo esta investigación, es decir todo lo relacionado con la Metodología en donde se detalla el tipo de estudio, las características de la muestra, las características del instrumento que se utilizó, así como su aplicación de dicho instrumento

y se menciona también el tratamiento estadístico de datos.

En el Capítulo 4 se hará la exposición de los resultados, inicialmente de forma descriptiva, a través de tablas y gráficos y posteriormente el análisis estadístico inferencial con la aplicación de Chi Cuadrada.

Finalmente en el Capítulo 5 se da a conocer la discusión y las conclusiones de la investigación. También se comenta sobre las limitaciones del estudio y algunas preguntas que quedaron fuera de los objetivos de esta tesis.

Capítulo 1.- Actitud

1.- Definición y Características principales.

El término de actitud se ha estado utilizando constantemente, se dice que si tenemos una mejor actitud hacia las personas o hacia los problemas todo puede ser más fácil de resolver , si cambiamos nuestra actitud hacia nuestro trabajo probablemente podremos mejorar en nuestro desempeño y aceptar los cambios que se generen con mayor facilidad.

Sin embargo la definición de actitud ha variado desde que comenzó su estudio en la década de los años 30, y esto se debe a las continuas investigaciones que han ampliado este concepto con el transcurso del tiempo.

El término de actitud ha tomado diversas connotaciones:

Para Allport (1935) una actitud es una disposición para actuar y que esta se debe a la integración de numerosas respuestas específicas de tipo similar; pero que como "set" neural general que al ser activadas por un estímulo específico dan como resultado una conducta que es función de la disposición hacia el estímulo activador .

Leonard Doob (1947) realiza una aportación al tema de señalar que las actitudes son aprendidas , también los deben ser los modos de responder a ellas , es decir

no existe una relación innata entre actitud y conducta ; dos personas pueden tener actitudes iguales hacia determinado objeto , pero pudieron haber aprendido diferentes respuestas para esa misma actitud .

Kiech, Crutchfield y Ballarkey (1965) consideran a las actitudes sociales como las que cumplen con una función adaptativa al construir un eslabón psicológico fundamental entre las capacidades de percibir, de sentir y comprender de una persona al mismo tiempo que ordena y da una significación a su experiencia continua en un medio social complejo.

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

Desde la perspectiva de la Teoría de los Sistemas hay situaciones que no pueden explicarse a partir de estímulos físicos , es necesario utilizar algunas condiciones inferidas que operan sobre la conducta , en particular las actitudes las cuales tienen que ver con la conducta y como ésta influye sobre los demás y también con la manera en que se interpreta

la conducta de los otros y como es influenciado por ellos .

Como podemos darnos cuenta en las últimas definiciones a cerca de la actitud están basadas dentro de un marco de aprendizaje y de la cognición social; en su sentido más amplio tomando en cuenta situaciones sociales, personas y procesos sociales.

Es importante mencionar que épocas pasadas la actitud se refería a la cantidad de afecto a favor o en contra del objeto psicológico, sin embargo actualmente podemos ver a las creencias e intenciones conductuales como parte de la actitud ; y estas creencias e intenciones se definen independientemente de cada una de ellas como fenómenos relacionados con la actitud .

De manera específica las creencias y las intenciones conductuales son determinantes o consecuencias de la actitud del sujeto , esto no implica que se ignoren los aspectos relacionados con la cognición y la conexión sin que significa un estudio independiente de cada una de ellas en relación con la actitud Fishbein (1966) citado en Myers 1995.

Una actitud es una predisposición aprendida a responder positiva o negativamente a cierto objeto , situación , institución o persona . Como tal consiste en un componente cognoscitivo (de conocimiento ó

intelectuales) afectivos (emocionales y motivacionales) y de desempeño (conductuales o de acción) .

La mayoría de las definiciones son unidimensionales , porque se enfocan sólo en un componente . Este "estrechamiento" del concepto de actitud hace necesario distinguirlo de otros conceptos que con frecuencia se utilizan estos términos en forma intercambiable habiendo considerables superposiciones entre ellos , por lo que no se consideran idénticos :

Un **interés** es un sentimiento ó preferencia con respecto de las actividades propias . A diferencia de la actitud , que implica un aprobación o desaprobación (un juicio moral) , estar interesado en algo solo significa que la persona pasa tiempo pensando o reaccionando ante eso , sin importar si esos comportamientos y pensamientos son positivos o negativos.

Una **opinión** es una reacción cognitiva específica ante ciertos sucesos o situaciones , Además que la gente este consciente de sus de sus opiniones , pero quizá no lo este por completo de sus actitudes .

La actitud representa tendencias o predisposiciones a formar opiniones ; las opiniones son interpretaciones de lo que el observador ve .

Las opiniones son similares a las **creencias** en el hecho de que ambas son juicios o aceptaciones de

ciertas proposiciones como verdaderas ; las creencias representan el conocimiento o información que se tiene a cerca del mundo (aunque pueden ser imprecisas o incompletas) y , en sí mismas no brindan evaluación .

Los motivos constituyen orientaciones temporales y relativamente específicas ; las actitudes representan orientaciones generales y persistentes .

Por último , el término de valor , se refiere a la importancia, utilidad o valor que se da a actividades y objetivos particulares.

Funciones de la Actitud .

Según Hogg y Vaughan (1995) " las actitudes básicas y profundas en la vida humana. Sin el concepto de actitud tendríamos dificultad para interpretar los eventos y reaccionar ante ellos , para tomar decisiones y darle sentido a nuestras relaciones con las personas en la vida cotidiana "

Sin embargo no todas las actitudes satisfacen la misma función y una de las principales clasificaciones acerca de las funciones de las actitudes es la de

Katz ,1960 citado en Myers (1995)

1 .- La Función Adaptativa o Utilitaria:

Esta relacionada con el reconocimiento de que la gente busca maximizar las recompensas y minimizar los castigos en su medio ambiente. Las actitudes adquiridas con la función de la adaptación tienen la finalidad de obtener un meta deseada o de evitar un suceso indeseable.

2.- La Función de Defensa del Yo :

La persona se protege así misma en reconocer las verdaderas básicas de su personalidad o de la dura realidad de su ambiente externo. estas actitudes tienen la función de defender la autoimagen . Esta actitud se crea por los conflictos emocionales del individuo .

3.- La Función Expresiva de Valores:

El individuo siente satisfacción de expresar actitudes de acuerdo con sus valores personales y autoconcepto ; tienen la función de moldear nuestro autoconcepto para que se acerque lo más posible a lo queremos.

4.- La Función de Conocimiento:

Se basa en la necesidad del individuo de estructurar su universo en búsqueda del significado , la necesidad de comprender el medio que los rodea y la tendencia a organizar sus percepciones y creencias , las personas necesitan marcos de referencia con el fin de comprender el mundo y las actitudes los suministran.

Por otra parte se considera que la actitud tiene los siguientes atributos:

- ↳ Dirección: la actitud puede ser positiva o negativa y en algunas ocasiones neutral.
- ↳ Grado: el cual se refiere a la posición extrema o no en que se coloca el sujeto respecto al objeto psicológico.
- ↳ Intensidad : el cual esta directamente relacionado con el grado, se refiere a la fuerza o profundidad con que se sostiene la actitud.
- ↳ Constancia: la cual se refiere a la constancia con que se refiere el objeto psicológico.
- ↳ Prominencia : referida a la facilidad con que puede ser activada o expresada (existen actitudes más importantes que otras)
- ↳ Estabilidad : la actitud es estable si permanece invariable por un tiempo prolongado .
- ↳ Fortaleza : una actitud es fuerte, si por ejemplo es difícil de cambiar a través de la persuasión o de propaganda.
- ↳ Importancia : si influye sobre la conducta de una persona en muchos campos de actividades .
- ↳ Visibilidad : observabilidad o relevancia externa , si es fácil de detectar a través de observaciones sobre la conducta de la persona .

- ↳ Relevancia interna : es detectable si en la experiencia del sujeto la actitud por si misma tiene una parte importante en su mundo de referencia .
- ↳ Involucramiento del ego : cuando una actitud llega a constituir una parte importante de la personalidad .

1.2 Formación de Actitudes

Existen diversos enfoques que tratan de explicar cómo se forman las actitudes. a continuación mencionaremos las más importantes:

1. Enfoques funcionalistas

Para los autores de este enfoque es de importancia saber la utilidad de las actitudes (opiniones), considerándolas como elementos que tiene el hombre para enfrentar el mundo, además de que constituyen parte integrante de su personalidad.

Para Smith Bruner y White (Rogríguez, 1976) las actitudes se forman con el objeto de atender determinadas funciones, las cuales son vistas desde una perspectiva pragmática para el ajuste de la personalidad frente al mundo exterior , cabe mencionar que ésta clasificación es muy parecida a la propuesta por Katz

Entre las funciones que cumplen las actitudes son:

- EVALUACION DEL OBJETO : Se refiere a la función adaptativa de las actitudes para satisfacer los problemas cotidianos .
- ADAPTACIÓN SOCIAL : Se refiere a la utilidad de una actitud para las relaciones sociales .
- EXTERNALIZACION : Implica la respuesta hacia los eventos externos en términos de algún conflicto interno no resuelto .
- CALIDAD DE LA EXPRESIVIDAD : Se ocupa más de la forma en que las actitudes reflejan el patrón vital más profundo del individuo , la naturaleza expresiva o estilo de operación de la persona .

Para Katz y Stotland las actitudes se forman con el objeto de atender determinadas necesidades:

- Función Instrumental (utilitaria)
- Función Ego-defensiva.
- Función Expresiva de valores.
- Función de Conocimiento.

El punto central de esta posición es la motivación de las actitudes primordial para la comprensión de fenómenos de formación y cambio de actitudes.

Kelman (Rodriguez , 1976) en su teoría se enfoca mas en el proceso de cambio de actitudes , sin embargo la

diferencia es poca porque una actitud esta cambiando o por lo menos esta sujeta a cambios.

Freedman ,Carlsmith y Sears ,1970 (et al) Señalan 3 procesos de influencia social que supuestamente nos conducen al cambio de actitud

- Aceptación
- Identificación
- Internalización

La formación de las actitudes a través de la congruencia cognoscitiva , se forma de acuerdo con el principio de la armonía y de la buena forma siendo mas fácil la organización de las actitudes ya que debido a su incongruencia provoca tensión y deseos de cambio , esto va de acuerdo con las teorías de Heider 1946 , Newcomb 1953 , Osgood y Tannenbaum 1955 y Festinger 1957 .

Roserberg, 1960 (Rodriguez 1976) afirma que existe una estrecha relación entre las creencias que se tienen acerca de un objeto y el afecto manifestado a dicho objeto, por lo tanto existe una coherencia entre los componentes cognoscitivos y afectivos y es así como las actitudes se forman de manera estable y duradera sin provocar tensión ni provocar cambios.

Desde el punto de vista de la Teoría del Refuerzo la formación de actitudes se basa en una posición conductista, es decir que la base de las actitudes se

encuentran en el refuerzo o castigo que aparece luego de la emisión de una conducta.

A partir del modelo propuesto por Fishbein y Ajzen (1975) de la formación de actitudes a partir de la Teoría de la Acción Razonada la cual busca el origen de la conducta en las creencias , según ésta teoría se deberían tener actitudes positivas o negativas hacia las cosas que se considera que tienen características buenas o malas .Asume de manera implícita que se forman las actitudes mediante la suma de varias características de los objetos actitudinales , pero en ocasiones pueden tomarse en cuenta solo una o unas cuantas características o se pueden formar las actitudes con base en las respuestas afectivas , mas que en las que en las creencias (Jonas y col , 1995) .

1.3 Medición de Actitudes

La actitud es un aspecto subjetivo que no podemos medir directamente sino que necesitamos de métodos e instrumentos que nos ayuden a inferirlas ; ya que sólo pueden inferirse a partir de los que una persona dice o hace (componente conductual) , la pregunta es ¿ las actitudes mostradas por las personas ya sea en forma cognitiva o afectiva , coinciden con sus acciones ?

Uno de los primeros estudios realizados muestran la inconsistencia de las actitudes y la conducta ; realizada por La Piere 1954 (Gross , 1998) en el cual a una pareja china se les da hospedaje en hoteles , servicio de cafés y restaurantes , sin embargo cuando se envió una carta seis meses después los 251 establecimientos visitados con la pregunta ¿ Aceptaría usted a miembros de raza china como huéspedes en su establecimiento ? la respuesta del 91% de los establecimientos respondió con un no rotundo .

En otras palabras una actitud debería predecir la conducta hasta cierto grado, Ajzen y Fisbein (1977) discuten que las actitudes pueden predecir la conducta siempre y cuando las definiciones o medidas de ambas variables sean muy específicas .

Jonas y Colaboradores (1995), consideran que los fracasos de anteriores investigaciones en la medición de actitudes se debió a la falta de confiabilidad y de la validez de las medidas utilizadas, por lo que proponen la combinación de indicadores conductuales con niveles bajos de confiabilidad para formar un índice mixto los factores no actitudinales que se deberían de cancelar entre sí y dicha relación mostraría una correlación mayor.

Existen diversos métodos para la medición de actitudes los cuales se dividen de acuerdo a su tipo de respuesta:

Escala de Clasificación Sumadas,(Likert) Escalas de Intervalo aparentemente iguales y Escalas Acumulativas (o de Guttman) y Sociometría.
(Gross , 1998)

Escalas de Clasificación Sumadas (un tipo escala denomina escala de tipo Likert) es un conjunto de elementos de actitudes , todas consideradas de aproximadamente igual ; a cada una de las cuales los sujetos responden con diversos grados de acuerdo o desacuerdo
(intensidad) , es decir que el universo o total de reactivos , es concebido como un conjunto de reactivos de igual " valor de actitud " , un reactivo es lo mismo que cualquier otro . Las respuestas de los individuos son puestos en escala a partir de las sumas (o promedios) de las respuestas .

Escalas de Intervalo Aparentemente Iguales (Thurstone): a cada reactivo se le asigna un valor de escala; este indica la fuerza de la actitudes de una respuesta de acuerdo con el reactivo .
El universo de reactivos se considera un conjunto ordenado , es decir , los elementos difieren en cuanto a su valor escalar el procedimiento de formación de la escala encuentra estos valores escalares .
Además los reactivos de la escala final que se van a utilizar son seleccionados de manera que los intervalos entre ellos sean iguales .
(Kerlinger , 1994)

Escalas Acumulativas de Guttman : Se basa en la suposición de que un rasgo único unidimensional , se puede medir a través de un conjunto de afirmaciones que se ordenan a lo largo de un conjunto de dificultad de aceptación . Tales reactivos de escala son acumulativos , ya que la aceptación de un reactivo implica la aceptación de todos aquellos "por debajo de el" .

Sociometría : Este representa un método para evaluar las actitudes interpersonales en grupos , se le pide a cada miembro de grupo que nombre a otro al que preferiría como compañero para una actividad o como amigo . El producto de éstas elecciones es un sociograma que revela patrones de amistad, popularidad , impopularidad o aislamiento .
(Gross , 1998)

Durante las ultimas tres décadas mas o menos ha quedado claro que las actitudes son variables multidimensionales , que requieren de procedimientos de evaluación más complejos , como el Análisis Factorial . en la actualidad se utiliza con frecuencia en la elaboración de instrumentos de actitudes

La tendencia a alejarse de las escalas unidimensionales también se observa en el uso de cada vez mayor de procedimientos estadísticos más complejos como las Escalas Multidimensionales, el

Análisis Latente de Estructuras , Análisis Latente de Partición y la Técnica de Rejilla de Repertorio .

Para este trabajo se utilizó la Escala de Actitud hacia el trabajo elaborada por Luca Muñoz, García Zámamo y Maza Gómez. La Escala de Actitud está basada en la técnica de Thurstone y Chave (1929) , la cual se compone de 51 reactivos que evalúan 6 áreas que intervienen en el proceso laboral y son:

ACTITUD HACIA EL TRABAJO:

Expresa la disposición de los empleados respecto al desarrollo de sus funciones en su medio laboral.

ACTITUD HACIA LA SEGURIDAD:

Expresa la disposición de los individuos hacia las normas e instrumentos utilizados para prevenir y controlar accidentes.

ACTITUD HACIA LOS REGLAMENTOS:

Expresa la disposición de los individuos ante las normas que enmarcan el ejercicio del poder, respecto a la dirección, coordinación y motivación de sus superiores.

ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS:

Expresa la disposición para lograr los objetivos comunes en las interrelaciones de los individuos pertenecientes al mismo grupo.

ACTITUD HACIA EL TRABAJO EN EQUIPO.

Expresa la disposición del individuo al desempeño de su tarea para el buen funcionamiento del grupo y cumplimiento de los objetivos de trabajo.

F) ACTITUD HACIA LA EMPRESA:

Expresa la disposición de los empleados respecto a los objetivos, políticas, beneficios y prestaciones que establece la empresa.

Para la validación de la Escala se utilizó el Método de Interprueba, así como la validez congruente, tomando un nivel de significancia de 0.10 lo que implica que la escala tiene una Confiabilidad del 90 %.

Para la Confiabilidad de la Escala se utilizó la Confiabilidad de consistencia interna utilizando el coeficiente de Pearson, aceptando aquellos reactivos con un mínimo de significancia de 0.05 lo que representa un nivel de significancia del 95% de confiabilidad, obteniendo la Escala de 51 reactivos.

La clave de respuestas correctas en la aplicación de las hojas de respuestas se obtuvo mediante técnicas de muestreo.

El tratamiento estadístico que se utilizó para determinar los Rangos correspondientes fue la Media Aritmética y la desviación Estándar determinando también el número de aciertos por rango:

RANGO	ACIERTOS	PERCENTIL	EVALUACIÓN
I	29-31	0 %	Pésima Actitud
II	32-34	25 %	Mala Actitud
III	35-37	50 %	Regular Actitud
IV	38-40	75 %	Buena Actitud
V	41-51	100 %	Excelente Actitud

* LOS RANGOS I Y II EVALUAN ACTITUD NEGATIVA Y LOS RANGOS IV Y V ACTITUD POSITIVA.

RANGO 1.- PESIMA ACTITUD :

Es la tendencia del individuo a actuar de una manera negativa ante los estímulos que influyen en la formación del proceso laboral, lo cual repercutirá en su desarrollo y rendimiento en el trabajo .

RANGO 2.- MALA ACTITUD :

Es la disposición del individuo a actuar de una manera insuficientemente adecuada ante los estímulos que influyen en la formación del proceso laboral ,lo cual dará un bajo desarrollo y rendimiento en el trabajo .

RANGO 3.- REGULAR ACTITUD :

Es la disposición del individuo a actuar de una forma aceptable ante los estímulos que influyen en la formación del proceso laboral.

RANGO 4.- BUENA ACTITUD :

Es la disposición del individuo a actuar de una manera suficientemente adecuada ante los estímulos , que influyen en la formación del proceso laboral , lo cual dará como resultado un alto rendimiento y rendimiento en el trabajo .

RANGO 5.- EXCELENTE ACTITUD :

Es la disposición del individuo a actuar de una manera positiva ante los estímulos que influyen en la formación del proceso laboral , lo cual es conveniente motivar ya que este trabajador podría lograr una mayor cohesión de grupo y obtener el máximo rendimiento para el buen desarrollo tanto de la empresa como del empleado .

Por otro lado , los reactivos que evalúan cada una de las áreas se describen en la siguiente tabla :

AREA	REACTIVOS
SEGURIDAD	2
REGLAMENTOS	4, 9 Y 15
COMPANERISMO	5,6,14,27,38,42,45 Y 50 .
TRABAJO	1,3,7,10,11,13,16,18,22,26,30,31,34,35, 36,39,40,44 Y 47
TRABAJO EN EQUIPO	8,17,20,21,23,24,25,29,32,43,46 Y 49
EMPRESA	12,19,28,33,41,48 Y 51

1.4. Actitud hacia el Trabajo.

Para las organizaciones es importante la búsqueda de información sobre la satisfacción en el trabajo, porque el descubrimiento de las actitudes nos permite corregir situaciones desfavorables tanto para la empresa como para el trabajador.

Se considera que la satisfacción en el trabajo es una actitud generalizada y no solamente está enfocada a determinar factores laborales debido a que tiene relación con el ajuste emocional del individuo.

"La satisfacción laboral es la actitud favorable o desfavorable que los empleados mantienen respecto a su trabajo " (Werther y Davis , 1987) . En sentido estricto dichas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos como : salarios , supervisión , constancia en el empleo , condiciones de trabajo , oportunidades de ascenso , reconocimiento , evaluación justa del trabajador , relaciones sociales , resolución de quejas , trato justo por parte de los patrones , etc. .

Para poder entender este fenómeno es importante tener en cuenta factores del trabajador como son : salud , edad , personalidad , deseos , nivel de aspiraciones , relaciones familiares , clase social y puesto que desempeña .

Arias Galicia (1984), argumenta que "las actitudes de las personas dentro del trabajo dependerán del grado en que el trabajador considere que satisface sus necesidades, es decir que si un trabajador con un empleo mal pagado que apenas le proporcione el dinero suficiente para satisfacer sus necesidades, probablemente tendrá una actitud negativa hacia su trabajo", además de que
hacia su trabajo", además de que los orígenes de algunas actitudes podrían localizarse en las situaciones de carácter frustrante del ambiente laboral

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

Asimismo, Brunet que dependiendo de la rigidez de los castigos y reglamentos organizacionales, así como las normas del grupo, será en grado de agresividad manifestada por los individuos. Estas alteraciones del comportamiento como: síntomas de angustia, temores, ansiedad, depresión, fatiga, úlcera o dolores de cabeza.

La aproximación psicosocial al fenómeno laboral se ha centrado , en gran medida al análisis de las actitudes y conducta de los empleados .

La definición psicosociológica del comportamiento organizacional suele referirse a un conjunto de variables resultantes de un proceso de adaptación entre en individuo y la organización social .Desde ésta perspectiva interactiva se entiende que debe existir congruencia o ajuste entre las demandas laborales , características del puesto , etc. . y las dimensiones personales .

En caso contrario se derivará una serie de consecuencias tanto a nivel fisiológico como psicológico que incidirá de manera negativa en la calidad de vida laboral y factores socioeconómicos de la empresa .

Ya sea a través de la correspondencia entre ambiente laboral y variables de personalidad , necesidades de autorrealización y características del puesto , etc. los niveles de satisfacción laboral parecen estar relacionados a la interacción congruente entre persona y organización . (Arvey ,Carter y Buerkley , 1991) .

El joven llega a la organización con una serie de creencias , actitudes y valores acerca del trabajo y de la importancia del mismo en su vida . Pero éstos valores no son fijos , sino que son relativamente

dinámicos , respondiendo a las características de situaciones específicas (Harpaz , 1993 ; Sverko , 1989)

Es por ello que la discrepancia entre los valores ideales y la realidad de la experiencia laboral tenga efectos en los jóvenes que se incorporan a una organización . Según Stafford , Jackson y Banks (1980) estas discrepancias repercuten en el significado del trabajo y en la importancia que el trabajo tiene en sus vidas .

Tomando en cuenta el trabajo de Gracia (1996) el joven llega a la organización con ciertas creencias y actitudes hacia el trabajo aprendidas de su medio familiar y social, es de esperarse ciertas discrepancias entre la realidad y los valores aprendidos lo que puede repercutir en la actitud hacia el trabajo que realice, además de que esta investigación nos recuerda a las teorías realizadas por Heider ,1946 Osgood, 1945 y Festinger, 1960.

Capítulo 2: Empresas de Telecomunicaciones.

La finalidad de este capítulo es informar sobre el surgimiento de empresas dedicadas a ofrecer servicios con tecnología avanzada ya que en otros tiempos los tipos de empleo no estaban tan directamente ligados a la utilización de equipos en los que los trabajadores pudieran realizar varias actividades en poco tiempo; de esta situación surgen otros tipos de trabajos anteriormente no estudiados con mayor detenimiento, como es el caso de operadores telefónicos.

Hacia finales de la década de los ochenta la economía mexicana presentaba indicios de recuperación, lo que abría la posibilidad de modernizar la infraestructura básica.

En esta ámbito la desincorporación de Telmex fue un ejemplo de la reforma del estado que al conservar la rectorial que aseguraba el servicio y el beneficio de los usuarios a través de un nuevo título de concesión .

El 18 de septiembre de 1989 el Presidente de la República anunció la desincorporación de Telmex (Merchan , 1988)

La privatización de la empresa telefónica permitió recuperar e incrementar el crecimiento de la industria mejorando su operación y servicio .

En agosto de 1990 se modificó el título de concesión que había sido concedido a Telmex en 1976 , dicho título incorporó la nueva tendencia regulatoria que marcaba la modernización del país .

Es exclusividad de Telmex la prestación del servicio de larga distancia hasta 1996 , mientras que el servicio local se abrió a la competencia desde la modificación del título de concesión .

La empresa podrá prestar junto con el servicio básico , los radiolocalización distribución de señales de televisión y servicios de valor agregado a través de filiales .

Radiolocalización Móvil de Personas

El surgimiento de nuevas tecnología digitales y comprensión de señales han motivado una verdadera explosión de nuevas aplicaciones de servicios de telecomunicaciones que utilizan en forma más eficiente el radioespectro .

Los principales servicios de radiocomunicación que contribuyen a conformar el sistema inalámbrico de Telecomunicaciones son : la Telefonía Celular , la Radiolocalización Móvil de Personas y la Radiocomunicación Móvil Especializada de Flotillas .

Durante los seis años de administración , la función principal del subsector comunicaciones estuvo enfocada a promover y fomentar la participación de inversionistas privados en el desarrollo e implementación de nuevos y modernos sistemas de comunicación , tal fue el caso del servicio de Radiolocalización Móvil de Personas (Paging) .

La Radiolocalización Móvil de Personas y la Especializada de Flotillas observaron un desarrollo incipiente . Es hasta los años noventa cuando se otorgaron nuevas concesiones para prestar estos servicios . (Secretaria de Comunicaciones y Transportes , 1995)

La primera concesión se otorgó en 1958 a la empresa servicios modernos S.A. con una vigencia de 50 años . Durante 15 años fue la única en operar y hasta 1976 fue cuando se otorgaron nuevas concesiones a ocho sistemas con vigencia de 10 años . A fines de 1992 se otorgó la primera concesión para proporcionar el servicio a nivel nacional a la empresa Mtel la adjudicada quien opera con el nombre comercial de Skytel .

En 1993 se otorgo a Buscatel filial de Telmex , la segunda concesión a nivel nacional la cual opera en 17 ciudades .

La industria se ha visto afectada por el desarrollo de dispositivos electrónicos que permiten efectuar

acciones fraudulentas , cuya erradicación ha sido difícil ante la carencia de sistemas informáticos destinados a la prevención de éstos ilícitos .

Es por ello que la Ley Federal de Telecomunicaciones establece mecanismos de administración del espectro, así como la modalidad de concesionamiento de las bandas de frecuencias para usos determinados mediante la licitación pública .

2.1 Biper Comm

Hace algunos años el imaginar que podríamos estar comunicados unos con otros a larga distancia y en poco tiempo era algo imposible , pero con el rápido avance de la electrónica y las ciencias de automatización de sistemas este sueño se ha convertido en una realidad .
(Proyección Grupo Elektra , 1988)

La empresa de la que ahora nos ocupa tiene algunos años de haber iniciado con estos servicios , pero su impacto a sido tal que actualmente maneja cobertura a nivel nacional , sino que también esta adentrando su red hacia Centroamérica.

Dicha empresa tiene la misión de ofrecer al público en general el mejor servicio con la mas alta calidad de tecnología en comunicación especializada .

Para poder lograr esta misión será necesario seguir unos objetivos los cuales son : lograr una mejor

cobertura ampliando su cobertura en Centroamérica , utilizar tecnología de punta para una mayor eficacia en la transmisión de mensajes y ofrecer al público en general servicios novedosos y prácticos .

Infraestructura

Biper es un sistema de envío de mensajes , de letras y números desde cualquier teléfono a un receptor portátil . Así es como funciona el envío de mensajes Biper

a) Red de Recepción de Mensajes .

Esta red permite comunicar al cliente con un operador desde diferentes estados de la república mexicana.

b) Centro Telefónico :

El usuario llama al centro telefónico , donde se encuentran los operadores , quienes a su vez se encargan primero de capturar el mensaje en las computadoras posteriormente , de mandarlo a una antena transmisora.

C) Sistema de envío

Se comienza con el sistema de envío a través de la antena que transmite el mensaje al satélite , que a su vez se

encarga de bajarlo a cualquier parte de la República Mexicana , en donde se encuentre el receptor .

Biper se ha convertido en una importante empresa de envío de mensajes, pues solo en 2 años y medio ha logrado una amplia participación en el mercado con un Centro Telefónico con capacidad de atender 2 millones de llamadas diariamente, una amplia cobertura local, regional y nacional además de diferentes de tipos de servicios como Lectura de mensajes, Programación de agendas y Noticias .

(Proyección Grupo Elektra , 1998)

2.2 Operadores Telefónicos

Los operadores telefónicos son aquellas personas que realizan labores de contestación de teléfonos , captura y envío de mensajes , a través de un sistema especial diseñado por la empresa .

Estos trabajadores se encuentran ubicados en el área de operaciones , dicha área es un edificio dividido en diversas secciones , existe una computadora , teléfono y una diadema.

El área de operaciones maneja diferentes horarios de trabajo: de 4, 6 y 8 horas en horarios matutinos , vespertinos , nocturnos y de fin de semana en total se habla de 12 horarios diferentes . En general a los

operadores se les da de 20 minutos a 1 hora de descanso de acuerdo a su horario .

Las personas que ocupan estos puestos tienen las siguientes características :

- Tener entre 18 y 30 de edad
- Escolaridad de Bachillerato , carrera técnica o estar estudiando nivel licenciatura .
- Tener muy buena ortografía
- Sexo y estado civil indistinto .

La función del operador es contestar la llamada telefónica con "esquema de contestación " (saludo , pedir numero de pin , repetirlo , capturar mensaje textual como lo dicta el usuario , repetirlo al final . despido)

La captura del mensaje no debe ser mayor a 35 segundos , se debe tener cuidado en las faltas de ortografía , pues al no darse cuenta el operador de éstos errores el mensaje llega tal cual al usuario .Todos éstos aspectos son tomados en cuenta . los operadores se encuentran en constante supervisión por un sistema de control de calidad que vigila las faltas de ortografía y de monitoreo que vigila que se conteste adecuadamente y la atención al cliente

Capítulo 3 Metodología

Planteamiento del Problema

¿ Que actitud tienen los empleados de una empresa de telecomunicaciones hacia el trabajo de operador telefónico ?

¿ Es diferente la actitud hacia el trabajo de operador telefónico entre hombres y mujeres

Hipótesis.

La actitud hacia el trabajo de operador telefónico es diferente entre los empleados de una empresa de telecomunicaciones.

La actitud hacia el trabajo de operador telefónico es diferente entre empleados de sexo femenino como masculino .

Variables.

V.I. Sexo

V.D Actitud hacia el trabajo de operador telefónico

Definición Operacional de Variables.

Sexo :

Es la palabra escrita con la inicial " Fem" en caso de mujeres y de " Masc " en caso de los hombres la cual se escribe en la parte superior de la hoja de respuestas.

Actitud :

Se obtuvo por medio de las puntuaciones obtenidas en la escala de actitud hacia el trabajo diseñada Luca Muñoz , García Zamano y Maza Gómez en 1979.

Sujetos

En este trabajo participan 130 personas de ambos sexos con edades de entre 18 y 30 años , escolaridad media superior y/o estudiantes de licenciatura además de que se encuentran laborando en cualquiera de los tres turnos existentes.

De los cuales 30 personas para la confiabilización de la escala y los 100 restantes en la aplicación de la escala definitiva .

Muestra

La muestra que se utilizó para esta investigación es de tipo no probabilística ya que su elección depende del juicio del investigador .

Diseño :

Es un tipo de diseño no experimental , pues no existe manipulación de variables por parte del investigador y transversal pues supone una recogida sistemática de datos una vez que hallan ocurrido en un tiempo único .

Tipo de estudio :

Se considera de tipo Exploratorio pues pretende examinar un tema poco estudiado pues se han hallado muchos estudios similares pero en diferentes contextos . (Hernández, Sampieri ,1998)

Instrumento :

Se utilizó la Escala de Actitud hacia el trabajo (Luca Muñoz , García Zamano y Maza Gómez , 1971)

Procedimiento:

1.- Se hicieron las aplicaciones de manera grupal , dando un tiempo de 5 minutos estas aplicaciones se realizaron en el tiempo de descanso de los operadores , debido a que la escala contenía 51 reactivos y requería mas tiempo .

Se les repartió la escala y una hoja de respuestas .
Se les dieron las siguientes indicaciones :

“ A continuación se les repartirá un cuestionario con el fin de conocer que actitud tienen hacia su trabajo como operadores telefónicos , en la parte superior de la hoja de respuestas me escriben sus datos sexo, edad y turno en el que trabajan. Van a leer cada uno de los enunciados que tiene el cuestionario y en la hoja de respuestas van a escribir una sola respuesta “si” o “no” . GRACIAS “

2.- Para efecto de nuestro estudio y a fin de obtener la Confiabilidad actual del instrumento , se aplicó la Escala de Actitud a 30 sujetos de la empresa en estudio . Para la calificación de la escala se le asignó un valor **1** al concepto **Si** como de acuerdo y de **0** al concepto **No** como en desacuerdo . (Anexo 2) Tomando como referencia la hoja de respuestas original de la escala

Para la discriminación de reactivos se realizo el análisis de los reactivos a través de frecuencias tomando de criterio que los reactivos que obtuvieron una frecuencia de 65 % o menos se consideraban como discriminativos .

3.-Se hizo la aplicación definitiva tomando muestra de operadores telefónicos de todos los turnos (Matutino, Vespertino y Nocturno) dicha aplicación también fue de manera grupal y se les dio un tiempo de 3 minutos debido a que solo eran 22 reactivos , se dieron las

mismas indicaciones que se utilizaron para la confiabilización de la escala ,
Se aplicó Alfa de Crombach para determinar la confiabilidad de la escala .

Análisis estadístico de datos:

Análisis Descriptivo

1.- Se realizó la aplicación de Medidas de Tendencia Central para obtener las frecuencias de cada reactivo.

Análisis Inferencial :

2.- Aplicación del Alfa de Crombach para determinar la confiabilidad de la escala .

3.- Se aplicó Chi cuadrada para evaluar la supuesta relación entre dos variables categóricas sexo (masculino y femenino) y actitud (positiva , negativa o neutra)

Capítulo 4 Descripción y Análisis de Resultados

La finalidad de éste capítulo es mostrar los resultados obtenidos de esta investigación.

Primeramente se dará a conocer las características de la muestra a través de tabla y gráfico; posteriormente se darán a conocer los resultados obtenidos de la aplicación de Estadística Inferencial (chi Cuadrada) determinar si hay diferencias entre actitud y sexo.

Los datos de obtuvieron a través de la aplicación de la Escala de Actitud hacia el trabajo de Luca Muñoz y García Zámamo (1979) , la cual consta de 51 reactivos .

Como parte del trabajo se realizó la confiabilización de la escala , adecuándola a la población de operadores telefónicos , quedando finalmante con 22 reactivos

La escala definitiva quedó conformada con 22 reactivos (Anexo 1)

En lo que se refiere a la confiabilización de la escala se tiene ;

Reliability Coefficients 22 items

Alpha = .6315

Standardized item alpha = .5064

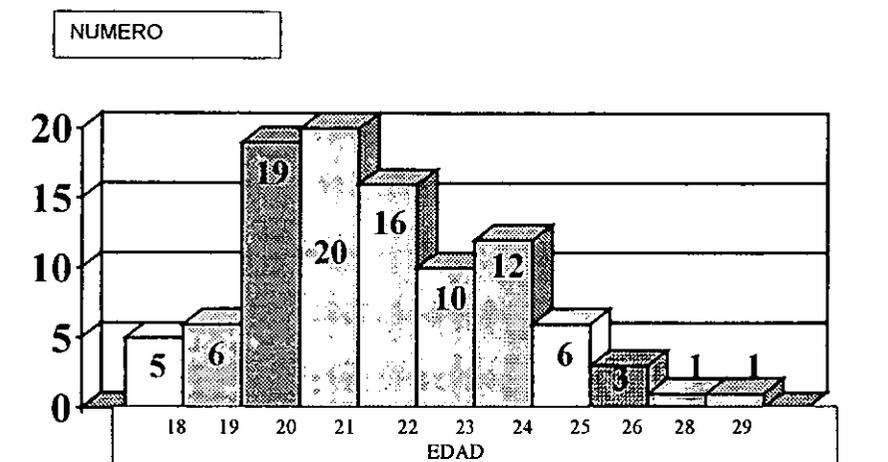
En lo que se refiere a la población participante de acuerdo con su sexo tenemos que :

TABLA 1. Frecuencia de Operadores Telefónicos según el SEXO

	PORCENTAJE
HOMBRES	53 %
MUJERES	46 %

Otra variable que tomamos en cuenta es la edad de los operadores telefónicos que a continuación se describen :

NUMERO DE OPERADORES TELEFONICOS DE ACUERDO CON LA EDAD



Estadística Inferencial

La Hipótesis establece que la actitud hacia el trabajo de operador telefónico es diferente entre los empleados de una empresa de Telecomunicaciones . La actitud hacia el trabajo de operador telefónico difiere entre hombre y mujeres

Se aplicó Chi Cuadrada para poder observar las diferencias significativas entre actitud hacia el trabajo de operador telefónico y sexo , dicho valor es de 0.29857.

Tabla 2 : Valores obtenidos de la aplicación de CHI CUADRADA en relación con Actitud hacia el trabajo y sexo

ACTITUD HACIA EL TRABAJO con SEXO				
ESCALA		MASC.	FEM.	
1.00	"	16	"	19 "
actitud negativa	"	45.7	"	54.3 "
	"	30.2	"	41.3 "
2.00	"	17	"	16 "
actitud neutra	"	51.5	"	48.5 "
	"	32.1	"	34.8 "
3.00	"	20	"	11 "
actitud positiva	"	64.5	"	35.5 "
	"	37.7	"	23.9 "
Total		53.5		46.5 100.0

ChiCuadrada	Valor	DF	Significancia
Pearson	2.41749	2	.29857

Capítulo 5. Discusión y Conclusión.

Considero que es importante el conocimiento de las actitudes a través de medios escritos que de alguna forma nos permite obtener un conocimiento a priori de una conducta, detectando los factores que los provocan y poder así introducir los cambios necesarios; evitando la aparición de conflictos y procurar un ambiente de trabajo mas sano y productivo.

Recordando la pregunta y las hipótesis que nos planteamos desde el principio tenemos la cuestión acerca de que actitud tienen los operadores telefónicos hacia su trabajo y si difiere la actitud de acuerdo al sexo.

Hallándose que la actitud hacia el trabajo de operador telefónico y el sexo no tienen ninguna relación significativa .

Se han realizado investigaciones en las que podemos encontrar evidencias que contraponen a lo encontrado en esta investigación.

O'Brien (1966) realizó una investigación con 293 mujeres a las cuales se les aplicó una escala de actitud; encontrándose que el 65% de ellas estaban satisfechas con su trabajo.

El nivel de escolaridad de esta investigación es nivel medio-superior y superior; al igual que la de Sánchez Cadena (1984), que realizó una investigación en donde determinó las creencias y las actitudes de la mujer hacia su trabajo tomando en cuenta su nivel de escolaridad, y encontró que las mujeres expresan tener una actitud más positiva hacia su trabajo principalmente las que poseen un nivel de escolaridad medio y superior.

Otra investigación que apoya los resultados de este estudio, es el realizado por Arciénega Pérez (1989), en donde halló que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto a la percepción que tienen hacia su empresa, se consideró introducir esta investigación porque indirectamente nos señala la actitud hacia el trabajo, pues su instrumento contenía elementos en los que se consideraba actitud hacia la empresa.

Hacemos hincapié en esta situación pues los resultados de esta tesis tomando en cuenta estas variables no fueron significativas; de acuerdo a la antigüedad se encontró una tendencia a afirmar que a mayor antigüedad tenga el empleado en su puesto, más negativa es su actitud hacia su trabajo.

El estudio de las actitudes debe de estar más enfocado a las diferentes situaciones en donde se desenvuelva el individuo, en este caso como la investigación se

enfocó a las actitudes hacia el trabajo tomar en cuenta condiciones organizacionales como antigüedad, turnos, salarios, puestos, etc. .

La aportación que puede dar esta investigación al estudio de la Psicología Social es confirmar que el estudio de las actitudes no se debe en su totalidad a factores individuales como el sexo.

En este trabajo hubo algunas limitaciones que sería importante comentar ; como se trató de una investigación no experimental, no existe control de las variables por parte del investigador.

Al ser una investigación de campo los resultados pueden ser generalizados a este ámbito laboral , pero se considera una investigación con validez debido a que se trabajó en el lugar de trabajo .

Debido a que es un estudio *expost facto*, en algunas ocasiones la Variable Independiente se confunde con otras variables por lo que no podemos establecer que sea causante de los cambios de la Variable Dependiente. Se sugiere utilizar técnicas como la igualación y selección aleatoria de los sujetos de las poblaciones con el fin de eliminar variables confusas .

A lo largo de esta investigación hubo muchas variables importantes que no se pudieron estudiar, pues no se encontraban dentro de los objetivos de esta tesis, sin embargo sería importante realizar estudios futuros relacionados con la antigüedad y los turnos , también sería de interés conocer qué repercusión tiene el primer empleo en el desempeño laboral futuro .

Referencias Bibliográficas :

Arcienega P.O; Barón H.M.B. y Linares C.S.(1989). Factores que determinan la actitud del personal que labora en una empresa automotriz hacia la organización de la misma . Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología . UNAM

Arias G. F. (1984). Actitudes, Opiniones y Creencias . México: Trillas.

Arvey, R.D (1991) . Job Satisfaccion: Dispositional and Situational Influences .
En C.L Cooper I.T Robertson (EDS) . International Review of Industrial and Organizational Psychology . 6 .
Chicherster : J Wiley and Sons .

Ajzen, I. y Fishbein, M. (1977). Attitude - behavior relations : a theoretical analysis and review of empirical research . Psychological Bulletin , 84 . 888-918

Brunet , L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones . México: Trillas

Coolican , H. (1994) . Métodos de Investigación y Estadística en Psicología. México : Manual Moderno.

Cepeda C. I. (1995). La participación de los trabajadores en los círculos de calidad y actitud hacia en trabajo en una empresa de calzado. Tesis de Licenciatura . Facultad de Psicología: UNAM .

Durshi , F. (1977). Diccionario de Psicología. (2ª. Ed) España: Herder.

Escobar Villagrán M. E. (1994) . Intensificación de factores desagradables en el ambiente laboral y tipos de respuesta actitudinales y comportamentales en un grupo de trabajadores mexicanos. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología UNAM.

Eyssautier De La Mora M. (1992). Metodología de la Investigación. (2ª. Edición) México : EcaFsa.

Gracia, F.J.; Salanova, M. y González ,P. (1996). La importancia del trabajo en los jóvenes durante los primeros años de empleo . Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones . 12, (1), pp 27-49.

Gross , R. (1998). Psicología. La ciencia de la Mente y la conducta . (2ª. Edición) México: Manual Moderno. pp 455 -477.

Happaz .I (1993) Meaning of work variables affecting work centrality in the socialization process of caree starters . Paper presentes to VI European congress of Work and Organizational Psychology . April , Alicante.

Hernández Sampieri, R. (1998). Metodología de la investigación. México: Mac Graw Hill.

Hogg, M.A y Vaughon, G.M (1995) . Social Psychology : An introduction. E.U: Prentice Hall / Harvester Heatsheaf

Hollander, E. (1976). Principios y Métodos de la Psicología Social (2ª. Edición), Buenos Aires Argentina Amorrortu. pp 124-125.

Jonas , K . E. Y Stroebe, W. (1995). Attitudes and persuasion. In M Argyle & A.M Colman (Eds) . Social Psychology . Londres: Longman.

Kerlinger, F. (1994) . Investigación del Comportamiento. (3ª. Ed.) México: Mac Graw Hill. Pp. 514 -517

Kiech, R.C.; Ballachey, E. (1965). Psicología Social. Madrid: Biblioteca Nueva, pp 151-158

Luca Muñoz, García Zamano y Maza Gómez (1979). Elaboración de una escala de actitud hacia el trabajo. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Mann, L. (1983). Elementos de Psicología Social . México: Limusa

Merchan Escalante, C.A. (1988). Historia de las Comunicaciones y Transportes en México. Cronología S. C. T. , México.

Myers ,G.D. (1995) Psicología Social . (4ª Edición). México : Mac Graw Hill

Montealbán, F. M. (1996). Actitudes laborales y estrés asistencial : Un modelo de relación secuencial . Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. (12) , 1 . Pags 81-88.

O'Brien, R.D. (1967). Job Satisfaction of female employees in the clothing industry :case study. Personnel Practice Bulletin. 3 , pags 16-26.

Palmos Olmos, A. (1990). Estudio correlacional entre deterioro en el nivel de vida y actitud hacia el trabajo. Tesis licenciatura Facultad de Psicología UNAM.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes.(1995). Programa de Desarrollo del Sector Comunicaciones y Transportes 1995 – 2000. México: Publicación Interna..

Proyección Grupo Elektra. (1998) Biper. México: Publicación Interna. 6, pp 28-29.

Proyección Grupo Elektra. (1998) Biper. México: Publicación Interna. 10, pp 24.

Rodríguez , A. (1976). Psicología Social. México: Editorial Trillas. Cap. 13.

Sánchez Cadena, D, y Pedroza García, P.(1984) Creencias y actitudes de la mujer mexicana de diferentes niveles escolares hacia su trabajo. Tesis de Licenciatura . Facultad de Psicología. UNAM.

Sector Comunicaciones y Transportes . Memoria. Sexenio 1988 -1994. S. C. T.

Werther ,W.B y Davis ; K. (1987) . Administración de Personal y Recursos Humanos . México .Mc Graw Hill

ANEXOS

- ESCALA DE ACTITUD
- HOJA DE REPUESTAS

ESCALA DE ACTITUD

1.- Indudablemente el reglamento interno favorece al operador telefónico

2.-Da gusto que me vean trabajando .

3.- Esta empresa es comprensiva ante los problemas de los operadores

4.- Mi trabajo como operador telefónico representa mis objetivos .

5.- Esta empresa es razonable en la discusión de problemas laborales .

6.- No es agradable tener que trabajar con gente que no se conoce anteriormente .

7.-El asistir al trabajo despierta inquietudes y temores al trabajador .

8.- Si no fuera porque los compañeros de trabajo alegran el momento , la vida en una empresa sería aburrida .

9.- Esta empresa compensa con creces las actividades del operador .

- 10.- Los ingresos económicos están relacionados proporcionalmente con la eficiencia en el trabajo .
- 11.- La capacidad del operador telefónico se debe medir por la eficiencia en su trabajo .
- 12.- Es muy común que la gente haga todo lo posible por no asistir su trabajo .
- 13.- No es fácil ser responsable cuando se está a disgusto en su trabajo .
- 14.- Si una persona se siente mal en su trabajo, deberá buscarse otro inmediatamente .
- 15.- La mayoría de los operadores no entienden a sus compañeros de trabajo .
- 16.- Los compañeros aminoran las cargas de trabajo .
- 17.- Es ameno trabajar con gente que le gusta el relajó .
- 18.- Sólo debe aspirar al descanso , quien ha trabajado duro .
- 19.- Acudir al trabajo involucra un esfuerzo .
- 20.- La empresa abusa de su poder .

21.- Todos los compañeros de trabajo están aptos para desempeñar su labor .

22.- En cuanto un empresa o institución le va bien , deja de preocuparse por la opinión de sus trabajadores .

Hoja de Respuestas

1.-	SI +	NO
2.-	SI +	NO
3.-	SI +	NO
4.-	SI +	NO
5.-	SI +	NO
6.-	SI	NO +
7.-	SI	NO +
8.-	SI +	NO
9.-	SI +	NO
10.-	SI +	NO
11.-	SI +	NO
12.-	SI	NO+
13.-	SI +	NO
14.-	SI	NO+
15.-	SI	NO+
16.-	SI +	NO
17.-	SI	NO +
18.-	SI +	NO
19.-	SI +	NO
20.-	SI	NO+
21.-	SI +	NO
22.-	SI	NO+

APÉNDICE

Comunicaciones

1.1 Generalidades

La comunicación de datos es una tecnología dinámica que ha revolucionado la manera en la cual se hacen negocios tanto en la industria privada como en las dependencias de gobierno .

La comunicación de datos significa el movimiento de información codificada de un lugar a otro a través de circuitos y equipos de comunicaciones . Los términos telecomunicaciones y teleproceso son otras formas utilizadas para describir la transmisión de datos entre sistemas de computadoras y otros dispositivos localizados en forma remota.

Los inicios de los sistemas de comunicación tienen sus orígenes junto con la aparición del hombre ya que este tuvo la necesidad de establecer mecanismos de intercambio de información , sin embargo estos se realizaban a distancias muy cortas y a medida que fueron pasando los años , las necesidades de comunicación entre lugares remotos se incrementó notablemente , dando paso al surgimiento de nuevas tecnologías de transmisión de información a largas distancias.

Los principales sistemas de telecomunicación empleados para la transmisión a distancia se originaron a finales del

siglo XVIII, aunque su eclosión definitiva se produjo en la segunda mitad del siglo XX , como consecuencia del acelerado avance de la electrónica y las ciencias de automatización de sistemas, entre las que destacan:

* La telegrafía - el telégrafo fue el primero y durante muchos años el mas importante sistema de telecomunicaciones .

Alcanzo su moderna identidad al incorporar los conocimientos sobre transmisión eléctrica de señales que representan letras , números , signos de puntuación y símbolos diversos ; y en manos de inventores como Charles Wheatstone y Samuel Morse , adquirió una estructura y unos sistemas de codificación propios .

* La telefonía - la invención del teléfono desplazó paulatinamente al telégrafo como medio cotidiano de telecomunicaciones.

La telefonía se basa en la conversión del sonido en una señal eléctrica , su transmisión inmediata de un conductor y su transformación de nuevo en sonido en el aparato receptor. Aunque en las últimas décadas del siglo XX extendió su campo de acción hacia la comunicación de datos , imágenes y signos gráficos .

* La televisión - se basa en los mismos principios de la radiotelefonía , con la salvedad de codificar en las frecuencias de las ondas emitidas al espacio elementos de imagen y sonido de forma conjunta . El medio televisivo adquirió un papel de elemento primordial en la comunicación de informaciones.

* Aplicaciones informáticas mediante computadoras - los sistemas de computación y de procesamiento de información a través de procesos informáticos , utilizan los medios técnicos de transmisión a distancia principalmente por sistema de telecomunicaciones por cable y en casos especiales a través de ondas libres en la atmósfera.

Definir a las telecomunicaciones no es tarea sencilla ya que en si misma comprenden un conjunto de sistemas, dispositivos y técnicas empleadas para la transmisión de la información a larga distancia de modo instantáneo, por otro lado los principales medios utilizados en estas transmisiones son :

* La radiocomunicación - fue impulsada desde principios de siglo XX por los trabajos del italiano G. Marconi y pretende la transmisión del sonido a través de ondas electromagnéticas que acompañan a los campos de eléctricos y magnéticos producidos por diversos medios y proyectados hacia el espacio desde una antena emisora sin utilización de cables .

* La transmisión por cable - se basa en la transferencia de datos a través de un canal de comunicación . Mientras que un canal de transmisión será el camino entre dos nodos de una red. puede referirse al cable físico , a la señal transmitida por cable a un subcanal dentro de un frecuencia portadora.

* Satélites artificiales - los satélites ofrecen prestaciones de comunicación de datos ,por lo que cuentan con canales que reciben señales digitales y analógicas de estaciones terrenas . Todas las señales son amplificadas y retransmitidas a la tierra , al cubrir un área geográfica pequeña o bien casi una tercera parte de la superficie terrestre .

La necesidad de contar con grandes sistemas de telecomunicaciones no gubernamentales para la transmisión de datos surge el la década de los 60 's ya que es en esta cuando se realiza la automatización de la industria bancaria y de las aerolíneas , pilares de la modernización tecnológica de nuestra sociedad.

Ambas industrias realizaron un amplio programa de penetración y acercamiento al usuario final a través de puntos de venta en diferentes partes del mundo lo que requirió de instalar grandes redes privadas de telecomunicaciones que facilitaran el intercambio de volúmenes de información considerables.

GRUPO ELEKTRA

Antecedentes

Cronología

1950

Hugo Salinas Pliego Rocha crea la empresa de Radios y Radioconsola llamado " Elektra Mexicana S.A " .

1952

El Sr. Hugo Salinas Price toma la Dirección General de la empresa , la cual se convierte en la primera fabricante de televisores del país.

1954

Cuenta con algunas tiendas , comienza a ofrecer sus productos a la familia mexicana a través del sistema de créditos.

1987

Hugo Salinas Price deja la Dirección General de la empresa y transfiere el mando a Ricardo Benjamin Salinas Pliego con 51 tiendas y 2000 empleados

1991

Se instituyen las ventas por pagos semanales

1993

Elektra se convierte en una empresa pública y comienza a cotizar en Bolsa Mexicana de Valores.

Se crea la unidad de negocio dedicado a las transferencias de tipo

(USA – México) por medio de Western Union

1996

La empresa inaugura nuevos esquemas de exhibición denominados tiendas " Mega" y los Club de Remates. Se fusiona Hecali con la cual se crea una nueva unidad de negocio dedicados a la venta de ropa y calzado.

Elektra estrena sus oficinas ubicadas en Insurgentes 3679. Durante este año se firma convenio de exclusividad con Biper inauguración del centro telefónico con capacidad de 1500 operadores

Biper creo un nuevo mercado de radiolocalización como alternativa de comunicación , incluyendo a la microempresa a la población trabajadora de medianos recursos .Comienza el lanzamiento de nuevos productos y servicios tales Dinero Express Radiocel , Milenia , Biper y Tv Azteca.

Se crea Contactel empresa dedicada al servicio de radiolocalización en Centroamérica , dando servicio por medio de la red satelital de las tiendas Elektra