

01966 7



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

ESTRÉS Y ESTRUCTURA Y PONDERACIÓN DE VALORES EN EL TRABAJO EN LA JERARQUÍA ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO E INICIATIVA PRIVADA

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN PSICOLOGÍA SOCIAL
P R E S E N T A :
SIRIA ANGÉLICA VILLAVICENCIO ZEPEDA

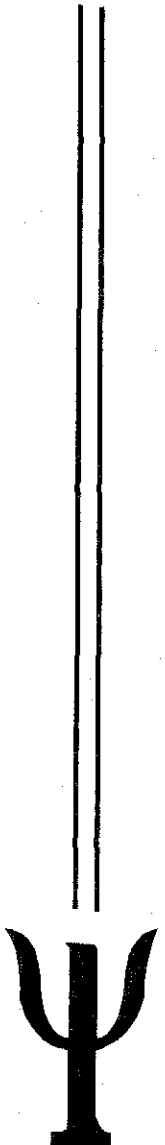
DIRECTOR DE TESIS: DR. RODOLFO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ
COMITÉ DE TESIS: DR. FERNANDO ARIAS GALICIA
DR. JOSÉ DE JESÚS GONZÁLEZ NUÑEZ
DR. JUAN JOSÉ SÁNCHEZ SOSA
DRA. MA. EMILY REIKO ITO SUGIYAMA

PROYECTO DGAPA UNAM IN305098
CONACYT 27774H

MÉXICO, D.F.

2002.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN





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.

**ANTE TODO GRACIAS A DIOS,
CREADOR DEL UNIVERSO, FORMADOR DEL HOMBRE,
CUYA PSIQUE TOCA LA INFINITUD DE NUESTRAS DUDAS
Y NOS DA LA CERTEZA DE EXISTIR CON UN FIN ESPECÍFICO.**

**A LA SABIDURÍA:
LA AME MAS QUE A LA SALUD Y A LA BELLEZA
Y PREFERÍ SU POSESIÓN A LA MISMA LUZ
PORQUE SU RESPLANDOR ES INEXTINGUIBLE.**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

AL DOCTOR, RODOLFO GUTIÉRREZ MARTÍNEZ,
POR SU EJEMPLO, ENSEÑANZA, APOYO Y APORTACIONES PARA LA REALIZACIÓN DE
ESTA INVESTIGACIÓN.
¡MIL GRACIAS!

AL DOCTOR FERNANDO ARIAS GALICIA,
POR SU DEDICACIÓN EN LA REVISIÓN DE ESTE TRABAJO, Y SUS VALIOSOS
COMENTARIOS.

A LA DOCTORA EMILY ITO SUGIYAMA,
POR SUS SIGNIFICATIVAS APORTACIONES EN ESTE TRABAJO,
QUIEN SABE MOSTRAR LAS REALIDADES DEL EJERCICIO
PROFESIONAL, QUE ES DAR A LUZ AL ENTENDIMIENTO.

A LOS DOCTORES JOSÉ DE JESÚS GONZÁLEZ NUÑEZ Y JUAN JOSÉ SÁNCHEZ SOSA
POR EL APOYO BRINDADO PARA LA CULMINACIÓN DE ESTE TRABAJO.

AL CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (CONACYT).
POR EL APOYO PARA CURSAR LOS ESTUDIOS DE POSGRADO Y LA REALIZACIÓN DE
ESTA TESIS.

AL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (SECC. V).
ESPECIALMENTE AL DOCTOR. BULMARO GUERRERO:
POR LAS FACILIDADES DE ACCESO PARA LLEVAR A CABO ESTA INVESTIGACIÓN.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

A MIS PADRES, FEDERICO Y VICTORIA, MUY ESPECIALMENTE.

A MI ESPOSO, POR SU COMPRENSIÓN Y APOYO.

A ISAI MI HIJO, POR SER FUENTE DE MOTIVACIÓN.

A TERESA TORRES, MI GRAN AMIGA.

A ROCIO, POR SU APOYO INCONDICIONAL.

A MI ABUELITA ISABEL, POR SU CARIÑO.

A FEDERICO MI HERMANO.

A DOLORES, MIS SUEGROS, CARMÉN Y FELIPE POR SU APOYO.

**A TODAS LAS PERSONAS QUE HICIERON POSIBLE LA REALIZACIÓN DE ESTE
TRABAJO.**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ÍNDICE

Resumen

Introducción

I. Revisión teórica

Capítulo 1. El sistema social y la organización

I.1.1	El sistema social.	1
I.1.2	La organización.	4
I.1.2.1	La función de los papeles, normas y valores en las organizaciones.	5

Capítulo 2. Los valores

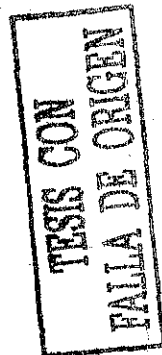
I.2.1	Los valores para la doctrina subjetivista y objetivista.	8
I.2.1.1	Los valores desde la perspectiva subjetivista.	8
I.2.1.2	Los valores desde la perspectiva objetivista.	10
I.2.2	Investigaciones en el área de los valores en el trabajo.	13
I.2.3.	Los valores y la Teoría de la Faceta.	
I.2.3.1	La teoría de la Faceta.	21
I.2.3.1.1	Asignaciones de structuple.	30
I.2.3.1.2	Asignaciones de structuple múltiple.	31
I.2.3.2	Los valores desde la teoría de la faceta.	33
I.2.3.2.1	Faceta A.	34
I.2.3.2.2	Faceta B.	35

Capítulo 3.El estrés

I.3.1	Relación entre estrés y los valores en la organización.	39
I.3.2	Concepto de estrés.	41
I.3.2.1	El estrés y la organización.	44
I.3.2.2	Tipos de estresores medidos en la investigación de estrés ocupacional.	45
I.3.2.3	Hallazgos en el área de estrés con trabajadores.	46
I.3.2.3.1	Factores objetivamente amenazantes productores de estrés.	46
I.3.2.3.2	Factores subjetivamente amenazantes productores de estrés.	47

II. Método.

II.1	Justificación.	52
II.2	Objetivos.	53
II.3	Variables.	54
II.4	Definición conceptual y operacional de variables.	54
II.5	Muestra.	55
II.6	Diseño.	56



II.7	Instrumentos.	56
II.8	Escenario.	58
II.9	Tipo de estudio.	58
II.10	Procedimiento.	58
II.11	Análisis estadístico.	59

III. Resultados

III.1	Coefficientes de consistencia interna de la Escala de Valores en el Trabajo de Elizur y el SWS.	61
III.2	Ponderación de los valores en el trabajo de los empleados del D.F. (292 Ss).	62
III.3	Comparación por grupos de la ponderación de los valores en el trabajo.	62
III.4	Análisis estadístico del estrés y los valores en el trabajo en el trabajo.	68
III.5	Presentación de la estructura de los valores en el trabajo.	70

IV. Discusión y conclusiones

IV.1	Ponderación de los valores en el trabajo.	77
IV.2	Estructura de los valores en el trabajo.	86
IV.3	Estrés y valores en el trabajo.	89

Bibliografía

Anexos:

- A. Cuestionario de valores en el trabajo (WVC).
- B. Escala de estrés/apoyo (SWS-Survey).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

RESUMEN

La presente investigación tuvo como fin conocer la estructura y ponderación de los valores en el trabajo y estrés en empleados del D.F. así como determinar la estructura y ponderación de los valores en el trabajo de empleados del sector público e iniciativa privada y asociarlos a: a) Nivel jerárquico y b) Estrés. Método: estudio correlacional cuya muestra fue de 292 trabajadores (165 del sector público y 127 de la iniciativa privada). Las variables son: valores en el trabajo, estrés, empresa (pública o privada), escolaridad, sexo, edad y nivel jerárquico (jefes, administrativos, técnicos y operativos). Se utilizó el Cuestionario de Valores para el Trabajo (WVC) de Elizur (1991) y la Escala SWS-Survey © de estrés, de Gutiérrez y Ostermann, (1994). Los objetivos centrales fueron: a) Conocer la estructura y ponderación de los valores en el trabajo y estrés en empleados del D.F. b) Conocer si existen diferencias en la estructura de valores en el trabajo por institución de procedencia c) Determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo en los empleados de las empresas públicas y privadas y d) Determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre los valores en el trabajo y el estrés. Análisis estadístico: Estadísticas descriptivas, correlación de Pearson, MANOVA, ANOVA y SSA.

Resultados: los resultados muestran que los valores en el trabajo contemplados en esta investigación en sus dos facetas: modalidad de resultados (A) y sistema de contingencia del desempeño (B) tienen un alto significado o importancia para los empleados del D.F. (292 sujetos). Respecto a la estructura de los valores en el trabajo de esta muestra se puede observar que el ítem "horario conveniente de trabajo" que fue clasificado en el modelo teórico de Elizur (1984) como instrumental, es localizado en la región afectiva. Lo anterior sugiere que para esta población el tener un "horario conveniente" tiene una connotación emocional y se relaciona más con los aspectos que tienen que ver con las relaciones interpersonales, que con los que integran el elemento instrumental. A partir de ello se puede suponer que el tiempo libre del trabajador es para la convivencia social que se estaría obstaculizando si no se dispone de este tiempo. Al comparar la estructura de los valores en el trabajo de los empleados del sector público y privado se encontró esencialmente una estructura similar.

Por su parte, se encontraron diferencias en la ponderación de los valores en el trabajo en los empleados del sector público y privado en el elemento instrumental y de recursos (sig.00 y .04 respectivamente). Tales diferencias se deben a que los trabajadores del sector público le atribuyen más importancia que los del privado a tales aspectos.

Se obtuvo una relación inversamente proporcional entre el estrés personal y el valor que se le da al tener un trabajo significativo, esto es, que tenga sentido ($r = -.292$ $P < .05$) de lo que se concluye que al aumentar las oportunidades de desarrollar un trabajo que tenga sentido, disminuye el estrés personal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

Toda sociedad, se distingue por sus características culturales, estructurales y ecológicas. Específicamente, una sociedad es un sistema que es definido como un territorio geográfico, dentro del cual una población comparte una cultura común y una forma de vida bajo condiciones de autonomía relativa, independencia y autosuficiencia (Allan, 1995).

El termino cultura hace referencia a la totalidad de lo que aprenden los individuos en tanto miembros de una sociedad; es una forma de vida, un modo de pensar, de actuar y de sentir (Chinoy, 1975).

Para Hall (1959) la cultura es un molde en el cual estamos todos fundidos y que controla nuestras vidas diarias de maneras inesperadas, muchas de las cuales están fuera de nuestro conocimiento y, por lo tanto, ajenas al control consciente del individuo.

Foster (1969) ha enfatizado la necesidad de adquirir una comprensión más profunda de la cultura y su influencia en el comportamiento humano. Para el autor las diferencias más significativas no son las costumbres o las características más evidentes como el vestido, formas de saludo o alimentación, ya que éstas, generalmente son visibles y fáciles de aprender. Mucho más importantes son aquellos sutiles valores, suposiciones y modos compartidos de pensar que llegan a formar parte de cada individuo al tiempo que crece en su medio social. Porque forman parte de él, no tiene motivos para cuestionarlos ni se percata del grado en que influyen en su comportamiento (en Díaz Guerrero, 1993).

Para Ito (1996) los valores se han utilizado con frecuencia para tratar de entender el comportamiento humano. Los ha definido como principios rectores de la conducta tanto de los individuos como de los grupos. Por su parte, Jones (1967) dice que los valores mueven a las personas, las empujan por su medio ambiente, porque definen las partes de éste que resultan atractivas o repelentes para ellas.

Para poder entender mejor el campo de los valores y su influencia en la sociedad, en el capítulo 1 de esta tesis se revisa la teoría psicosociológica. Desde este punto de vista, el comportamiento humano se orienta mediante los valores que se expresan en normas cognoscitivas, de apreciación y morales. Estas normas una vez internalizadas se manifiestan como necesidades que han sido impuestas por medio de patrones culturales y cumplen un papel rector en el funcionamiento de la sociedad (Herrera, 1995).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Este último autor dice que hablar de valores es presuponer una moral, es decir un contexto sociocultural, en el cual se establecen normas y reglas, que constituyen un soporte en la elaboración individual y colectiva de los valores. Su jerarquización estará de acuerdo a sus necesidades personales o sociales.

Con el fin de comprender el papel que tienen los valores en la vida social y organizacional en el capítulo 2 se abordan las doctrinas axiológicas subjetivista y objetivista, que nos ofrecen una explicación clara sobre la etiología del valor. Para la doctrina subjetivista la valoración existe sólo con el sujeto, pues afirma que si no existe un sujeto apreciante no se llegan a descubrir las cualidades de los objetos. Mientras que el subjetivismo parte de la experiencia, el objetivismo niega su importancia, pues los valores están en los objetos con independencia de todo elemento empírico.

En este trabajo se consideran importantes al sujeto y al objeto para que se dé la valoración. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, el sujeto es influido en gran medida por su contexto social.

El contexto social en el que se desenvuelve el individuo es muy amplio; en este trabajo, el interés se centra en las organizaciones laborales o productivas.

Específicamente dentro de las organizaciones laborales, los valores pueden facilitar o frenar que los trabajadores cooperen en las tareas, alcancen los objetivos y metas organizacionales, se identifiquen con la empresa (Margulies y Wallance, 1989).

De una manera isomórfica a la sociedad, los valores en la organización pueden servir para:

- Proveer oportunidades a la gente para funcionar dentro del proceso productivo.
- Para incrementar la efectividad de la organización (alcanzar las metas).
- Proveer un ambiente de creatividad en donde es posible encontrar éxitos mediante el cambio.
- Hacer sentir a los trabajadores que son importantes (Margulies y Raia, 1972).

A partir de lo anterior se considera importante el papel de los valores en el ambiente laboral cuanto más complejos se hacen las máquinas y los sistemas informativos, tanto más hay que tener en cuenta las posibilidades psicológicas del hombre que trabaja con ellos. Para

proyectarlos, ahora no sólo se necesita información técnica, sino además, psicológica (Yaroshevsky, 1986),

Es pertinente definir el término valor que será utilizado en la presente investigación: el "valor" de un grupo social dado, de acuerdo con Elizur (1991), es el significado o importancia que ese grupo le da a cualquier entidad (objeto, conducta o situación).

En el análisis de los valores en el trabajo, dentro del contexto de las organizaciones productivas destacan entre otros los estudios de Elizur, (1984); Beutell (1986) y Super (1992), quienes se han interesado en conocer la estructura de los valores en el trabajo para diferentes poblaciones y los han relacionado con variables como sexo, ocupación e intereses.

En estudios realizados entre diferentes poblaciones, de diferentes países, se manifiesta que el contexto social en donde se desenvuelven los individuos determina en gran medida la estructura de sus valores (Elizur, 1991).

En el presente estudio se empleará, para el análisis de los valores en el trabajo, la teoría de las facetas de Elizur(1991), que se expone también en el capítulo 2 de esta tesis. Dicho autor propone una teoría psicológica para el análisis de los valores en el trabajo, incluyendo en una faceta (faceta A) la parte afectiva-material y la cognoscitiva y en otra (faceta B) el sistema de contingencia del desempeño que las organizaciones utilizan para motivar a los trabajadores. De esta manera, se tendrá una aproximación más cercana a los valores desde el campo de interés de la psicología, sin descartar la influencia que ejerce el contexto social donde se desenvuelve el individuo.

El capítulo 3 trata del estrés laboral, que se considera una variable importante en el estudio del comportamiento organizacional. El estrés es un fenómeno universal inevitable que todos experimentamos en diferentes magnitudes y frecuencia en la vida diaria, en consecuencia, la manera de afrontamiento del individuo al estrés puede repercutir en la ejecución de su actividad laboral ya que el estrés es fuente de padecimientos fisiológicos y psicológicos

En la presente investigación se considera que el estrés y los valores en el trabajo se relacionan de manera significativa; esto es, el estado de estrés se presenta cuando en el contexto de trabajo se le dificulta al individuo la consecución de ciertos aspectos que para él tienen un alto significado o importancia (valores), de otra manera, cuando el ambiente laboral

facilita la consecución de lo que el individuo considera como valioso, entonces el estrés disminuye.

Sin embargo, no debe olvidarse que los efectos que puedan tener los estresores sobre el individuo dependen en gran parte de las estrategias de superación o de afrontamiento que las personas han desarrollado y de los apoyos que recibe el individuo; siempre y cuando los apoyos sean percibidos como tales.

Ambas variables, estrés y valores en el trabajo, se consideran para la realización de la presente investigación, por lo que el objetivo central de este estudio es conocer la estructura y ponderación de los valores en el trabajo y estrés en empleados del D.F.

CAPITULO 1. EL SISTEMA SOCIAL Y LA ORGANIZACIÓN

I.1.1.El sistema social.

En el presente apartado se hace revisión del término sociedad, para poder comprender la relevancia de los valores en dicho contexto; y posteriormente se hace referencia a los valores en el ámbito organizacional.

Toda sociedad se distingue por sus características culturales, estructurales y ecológicas. Específicamente, una sociedad es un sistema, dentro del cual una población comparte una cultura común y una forma de vida bajo condiciones de autonomía relativa, independencia y autosuficiencia (Allan,1995).

Una característica distintiva de las sociedades es que ellas tienden a ser el sistema más grande en el cual la gente se identifica como miembro. De esta manera, los japoneses, americanos o británicos, por ejemplo, probablemente se consideran por sí mismos como pertenecientes a alguna entidad social reconocible.

Para Chinoy (1975) el término sociedad "ha sido empleado para incluir toda clase y grado de relaciones en que entran los hombres, sean ellas organizadas o desorganizadas, directas o indirectas, conscientes o inconscientes, de colaboración o antagonismo". Dicha interacción sociocultural, se hace posible a partir de la asimilación de ciertas normas, creencias y valores que cada individuo internaliza (Sorokin, 1973:23).

Al hablar de las sociedades no basta con hacer referencia tan sólo al conjunto de relaciones que se establecen entre sus miembros, sino que es necesario mencionar aquellos factores que hacen posibles dichas relaciones. Para poder entender tales factores se necesita conocer una característica distintiva de toda sociedad, es decir, la cultura.

El término cultura hace referencia a "la totalidad de lo que aprenden los individuos en tanto miembros de una sociedad; es una forma de vida, un modo de pensar, de actuar y de sentir, la cultura se compone de tres elementos importantes: *las instituciones, las ideas y la cultura material*", de los cuales hablaremos a continuación (Chinoy, 1975:17).

a) Las instituciones. Este primer elemento se ha definido como aquellas pautas normativas que indican lo adecuado, lo legítimo y las expectativas de acción o de relación social; estas pautas normativas se introducen en todos los campos de la vida social y establecen patrones de comportamiento, como la forma de comer y hasta lo que se come, de vestir, o de arreglarse, las reacciones frente a los otros, etc. Lo cual hace posible el reconocimiento de las diferencias existentes en cada cultura.

Las instituciones en sí poseen un carácter regulatorio, es decir, tratan de mantener el orden o control social a partir de las reglas o normas existentes. Katz (1993) hace referencia al sistema de mantenimiento para explicar la manera en que los sistemas sociales persiguen cierta estabilidad y predicción mediante las normas y los valores, de lo cual se hablará más adelante.

En efecto, cuando hablamos de la "sociedad humana", no solamente nos referimos al conjunto de relaciones que se establecen entre sus miembros, sino al conjunto de normas que regulan tales relaciones; lo cual nos indica que no podemos hablar de un grupo humano sin normas.

b) Las ideas. El segundo componente de la cultura abarca dos aspectos. El primero se refiere a las creencias que tienen las personas sobre ellos mismos, sobre su mundo (social, físico y biológico), sobre sus relaciones con los otros y con la naturaleza. Incluye el conjunto de

conocimientos a partir de los cuales los seres humanos explican sus observaciones y experiencias (folklore, leyenda, proverbios, teología, ciencia, costumbres, filosofía, etc.).

El segundo aspecto se refiere a los valores, lo cual significa que además de las creencias, los individuos aprenden y comparten aquellos aspectos que de acuerdo con su tiempo y espacio, consideran como valiosos, con éstos las personas definen sus fines, seleccionan sus actos y se juzgan a ellos mismos y a los otros: éxito, racionalidad, honor, valor, patriotismo, lealtad, eficiencia (Palomera, 1990).

Los valores son importantes porque proporcionan las bases para la comprensión del comportamiento humano en sociedad, funcionan como estándares, ya que indican la manera de comportarse mediante ciertos ordenamientos normativos respecto de lo que se "debe" y "no se debe" hacer, lo "deseable" e "indeseable", lo "apropiado" o lo "prohibido", etc. guiando las acciones del individuo; además, sirven como puntos de referencia para evaluar y juzgar situaciones en un contexto social determinado (Ruyer, 1969).

c) La cultura material. Este tercer elemento se refiere a los productos materiales que el ser humano crea, ya sea como utensilios, maquinaria de trabajo o como satisfactores de ciertas necesidades (casas, edificios, vestido etc.). El uso que se les dé a estos productos va a conducir a diferentes evaluaciones. Es decir, el comprar un automóvil para utilizarlo como un medio de transporte es diferente a comprar un auto último modelo para reflejar el estatus que se tiene en la comunidad.

Estos elementos de la cultura, instituciones e ideas, hacen posible que los integrantes de una sociedad establezcan relaciones sociales. "Los patrones de interacción y de relación social se definen por las normas que rigen la conducta y son afectados por los valores y las creencias que comparten los miembros de la sociedad"(Chinoy, 1975:36).

Es entonces comprensible la importancia de las instituciones como mecanismos regulatorios de la conducta humana, por ello las instituciones existentes como las familiares, religiosas, económicas, políticas, educacionales, etc. han sido de gran interés en el campo de la sociología y de la psicología social.

Además de las instituciones, en las sociedades encontramos las organizaciones sociales, en dicho contexto los valores adquieren un papel relevante; del cual se hace referencia a continuación.

1.1.2. LA ORGANIZACIÓN

Para Parsons (1969; en Arias Galicia, 2000) las organizaciones son entidades creadas deliberadamente para alcanzar una misión específica. Por ende, se supone, todos los miembros de las mismas persiguen los mismos objetivos, bajo una mística común. Sin embargo, la experiencia cotidiana sugiere la inexistencia de tales circunstancias, pues, las diferencias individuales pueden facilitar o entorpecer el logro de la misión.

Para que integrantes de la organización se identifiquen con los objetivos organizacionales, en éstas se establecen una serie de papeles, normas y valores que sus miembros tienen que asumir.

Estos tres elementos papeles, normas y valores proporcionan la base para fincar los sistemas sociales: (Katz, 1993).

a) Cuando los miembros del sistema asumen el papel que se les ha asignado para la realización de su actividad funcional, se produce una relación de interdependencia entre estos.

b) Los requerimientos normativos de esos papeles agregan un elemento cohesivo adicional, que provoca que el trabajador acepte como norma realizar un trabajo satisfactorio.

c) Finalmente, los valores centrados alrededor de los objetivos del sistema proporcionan otra fuente de integración.

Para tener una mejor comprensión de la relación entre los papeles, normas y valores, a continuación se describe la función que éstos tienen en el contexto organizacional.

1.1.2.1. La función de los papeles, normas y valores en las organizaciones.

a) **Los papeles.** El concepto de papel describe las pautas estables y socialmente creadas de conducta interrelacionada, a partir de ciertas sanciones se persigue que la persona que está ocupando determinada posición se comporte de determinada manera. Es decir, "El papel constituye el conjunto de acciones que debe desempeñar una persona en función de su ocupación, sexo, categoría, etc. Por ejemplo, un profesor universitario debe emplear un lenguaje pulcro al dirigirse a sus estudiantes, llegar a tiempo a clases, etc. Un sacerdote debe ser comprensivo, tolerante, parco y recatado, y así sucesivamente "(Arias Galicia, 2000:290).

b) **Normas y valores en las organizaciones.** Los sistemas sociales además de caracterizarse por la red estandarizada de papeles, también se componen de una serie de valores y normas que son compartidos por todos o casi todos los miembros del sistema.

Las normas se relacionan con la conducta (sancionada por el sistema) que se espera del individuo y por ello tienen una específica cualidad de deber; en esto se parecen a los papeles. Los valores aportan la explicación razonada de esos requisitos normativos. Para que los valores

se vuelvan normas es necesario una formulación explícita que se refiera a una conducta identificable de carácter inherente al sistema, para que sea posible ponerse en vigor.

Las normas y los valores constituyen los estándares de referencia para evaluar las conductas aceptables e inaceptables para el sistema (Katz, 1993).

Los valores se consideran principios rectores del comportamiento, los cuales se seguirán a pesar de significar penurias, desavenencias o dificultades con otras personas. Cada cultura empresa u organización tienen una serie de comportamientos que se consideran valiosos y que caracterizan a cada organización (Arias Galicia, 2000).

La función general de las normas y los valores del sistema es mantener a sus miembros dentro de éste, para que permanezcan en la organización y cumplan con los papeles que les han asignado.

Por lo que la persona no tan sólo realiza su actividad, sino también sigue reglas que se considera unirán a los miembros del sistema. Es por medio de recompensas y sanciones que se orienta a los individuos sobre cual es el comportamiento que deben seguir en la organización.

A partir de lo anterior podemos percatarnos de la relevancia de las normas y los valores en los sistemas sociales, en el sentido de que proporcionan cierta estabilidad y permiten la consecución de las metas y objetivos del sistema, permitiendo a sus integrantes no tan sólo saber como deben de comportarse, sino que además, les proporciona una justificación moral o social de tales requerimientos Katz (1993: 63) lo explica de la siguiente manera:

"a) Las normas y la ideología del sistema proporcionan mapas cognoscitivos para los miembros, a quienes facilitan su trabajo dentro del sistema y su ajuste a éste.

b) Las normas y los valores proporcionan la justificación moral o social de las actividades del sistema, tanto para los miembros de éste como quienes se encuentran formalmente fuera de él".

En este sentido, los valores y las normas funcionan como mecanismos de regulación en la sociedad, ya que especifican formal o informalmente la manera en que las personas deben comportarse en los diferentes escenarios de la vida social.

Se puede concluir que los sistemas sociales, mediante la experiencia, tuvieron la necesidad de que los fines e intereses individuales conciliaran con los de la organización. Por lo que cada sociedad y época adoptaron ciertos patrones deseables de conducta, por lo tanto, ante una situación en que se tenga que elegir un curso de acción, el sistema de valores sociales nos permite preferir una opción a diferencia de otras. Por ello se rescatan en esta investigación los valores como elementos importantes de análisis. Para comprender la etiología de los valores el siguiente capítulo los aborda, desde el enfoque de la axiología con las doctrinas: subjetivista y objetivista.

CAPITULO 2. LOS VALORES

I.2.1. Elementos constitutivos del valor: objeto y sujeto.

Para la comprensión del estudio de los valores en la vida social, en este capítulo se hace una revisión de las doctrinas axiológicas: subjetivista y objetivista, que explican la etiología del valor. La primera explica los valores a partir del sujeto; desde esta perspectiva, las cosas van a tener valor a partir del agrado, interés y deseo de la persona; por su parte la doctrina objetivista explica los valores a partir del objeto, independientemente del sujeto, es decir las cosas tienen valor por sí mismas.

I.2.1.1. LOS VALORES DESDE LA PERSPECTIVA SUBJETIVISTA.

De acuerdo con la teoría subjetivista el valor se va a dar mediante la apreciación que realice el sujeto respecto a los objetos; esta doctrina no niega que el objeto posea ciertas cualidades, pero estas por sí solas no poseen ningún valor, lo cual significa que la noción de valor comprende la idea de una relación con el sujeto. Cuando se habla de valor se admite implícitamente la existencia de un sujeto que aprecia. El supuesto de un valor en sí, que no es experimentado por persona alguna, es un absurdo (Stern, 1960).

Es decir, desde la doctrina subjetivista la valoración existe sólo con el sujeto *-si no existe un sujeto apreciante no se llegan a descubrir las cualidades de los objetos-*. Desde esta perspectiva se considera que el individuo le atribuye valor a las cosas que le resultan placenteras, que desea y que se relacionan con sus intereses (Stern, 1960).

A partir de lo anterior se puede presuponer que los valores ocupan diferentes lugares en el orden de prioridad de los sujetos; lo cual significa que de tres valores se preferirá un valor a

los otros dos; esto es, la naturaleza del valor implica que cada valor se encuentra en un sistema de valores "superiores e inferiores".

En otras palabras, todo valor puede ser comparado con otros; no podemos hablar de valores aislados, lo que indica la existencia de una jerarquía de valores. Que nos permite colocar a algunos valores de acuerdo a su prioridad antes que a otros de menor prioridad.

En efecto, se puede decir que el acto valorativo demuestra que no todos los valores poseen la misma significación, sino que unos la tienen en mayor grado que otros. A tal prioridad axiológica se le designa jerarquía. Tal categorización de los valores nos hace suponer que se organizan entre ellos.

Para Bueno (1964:39) "en todos los actos y situaciones hay una jerarquía; sin embargo, no siempre es la misma. El motivo de esta variabilidad es que determinadas situaciones exigen la realización de cierto valor, y sólo de él; si todos los actos de la vida presentaran las mismas necesidades no habría razón para esta mutable prioridad, que sería idéntica en todas las situaciones. En cambio, la valoración se traduce en la prioridad que adquieren los satisfactores de dicha necesidad".

Ahora bien, bajo determinadas condiciones, cierta necesidad puede presentarse con el carácter de urgente, y el elemento que la satisface adquiere automáticamente un valor primordial, el cual tiene jerarquía sobre los demás en virtud de la urgencia que se presenta su necesidad (Bueno, 1964).

1.2.1.2. LOS VALORES PARA LA DOCTRINA OBJETIVISTA

Mientras que el subjetivismo parte de la experiencia, el objetivismo niega su importancia, pues los valores están en los objetos con independencia de todo elemento empírico.

Desde esta perspectiva se asume que cuando el sujeto se "desprende de sí mismo" y abre su conciencia a la realidad de las cosas, se da cuenta, que tras el velo de los valores aparentes, ellas poseen otros valores que son parte de su naturaleza y que nuestra voluntad no puede cambiar, esto es, hay un orden de valores objetivos que no dependen ni del placer ni del deseo, el placer es un valor, pero no todo valor es un placer (Ramos, 1940).

Se asume entonces, que los valores son cualidades a priori, lo cual significa que estos no sufren cambios, mientras que los depositarios si los sufren. Por ejemplo, la traición de un amigo no altera en sí el valor de la amistad. Los valores no cambian "son absolutos, no están condicionados por ningún hecho, cualquiera que sea su naturaleza histórica, social, biológica o puramente individual, sólo nuestro conocimiento de los valores es relativo; no los valores mismos" (Scheler; en Frondizi, 1958:15)

Desde esta perspectiva, se presupone la existencia de ciertos principios de lo objetivamente verdadero. Los cuales no se refieren a los actos del juicio, de la aprobación o reprobación moral, del agrado o desagrado estéticos. Son normas supratemporales y extrapsíquicas, a las cuales pueden corresponder por parte de los sujetos juicios y sistemas de pensamiento (Lessing, 1959).

Es decir, la doctrina objetivista argumenta que el valor no se basa en la opinión de las personas, sino en la objetividad de los hechos (Frondizi, 1958). El objeto es valioso por si

mismo, posee cualidades que independientemente de la opinión de los hombres las seguirán manteniendo y seguirán siendo valiosos por sí mismos. La comida es un ejemplo sencillo para entender esta doctrina, un durazno posee ciertos nutrientes y propiedades dulces, que van a causar cierto agrado en las personas y no es el sujeto el que se le va a atribuir dichas propiedades. Sin embargo, la teoría subjetivista diría que a pesar de las propiedades de la fruta si yo no la deseo no la voy a considerar valiosa.

Desde la posición objetivista, los valores están ordenados jerárquicamente, pero no a partir de la jerarquía de una persona o un pueblo, ya que si fuera así sólo sabríamos cuál es la jerarquía de esa persona y de ese pueblo, pero no cuál debe ser en realidad. Entonces, la jerarquía es dada por la esencia misma de los valores (que conocemos y que no conocemos).

La diferencia entre la diversidad de valores existentes suele darse porque unos son más agradables o más perfectos que otros; a partir de tales diferencias se puede establecer un orden o escala de perfección, que no es más que el orden que ellos representan (Lessing, 1959).

Scheler enuncia los siguientes criterios que hay que utilizar para determinar la jerarquía axiológica desde esta postura(en Frondizi, 1958).

1)La durabilidad del valor. Un valor duradero, esto es, permanente, se ha de preferir ante un valor pasajero.

2)La divisibilidad. El valor va a tener un estatus más elevado que otros, en la medida en que no se puedan obtener de éste otros valores, sino que este, por si mismo constituya el punto de partida de toda deducción o evaluación.

3)La fundación. Dentro de la clasificación de los valores se distinguen dos conjuntos los valores terminales y los valores instrumentales; estos últimos se fundan en los primeros. Los valores terminales, se refieren a estados deseables de existencia, hacen referencia a las metas o fines que a una persona le gustaría alcanzar durante su vida: amor maduro, libertad, placer, felicidad, paz, un mundo de belleza, amistad, etc. La otra categoría llamada valores instrumentales, hace referencia a los modos preferibles de comportamiento o medios de alcanzar los valores finales de una persona: ser obediente, responsable, servicial, intelectual, etc. por lo que estos se fundan en los valores terminales (Robbins, 1997). En este criterio, se considera que tiene un valor más alto aquel valor que funda a otro.

4)La profundidad. Un valor es más alto cuanto menos relativo, es decir, el valor más alto es el valor absoluto. El valor más alto produce una satisfacción más profunda. Entendiendo a la satisfacción como una vivencia de cumplimiento que se da cuando se cumple una interacción hacia un valor mediante su aparición (Frondizi, 1958).

Los criterios antes mencionados justifican la posición de un valor entre los demás en una jerarquía axiológica y muestran claramente que partiendo de una posición objetivista, el individuo no es el que determina el orden de los valores en tal jerarquía.

Scheler (en Frondizi, 1958) sostuvo que podemos intuir tanto los valores como el orden general de preferencia, él creía en un orden absoluto; sin embargo, la postura subjetivista señala que tal jerarquía no es estática o absoluta, sino que se puede modificar ante diferentes situaciones o momentos. El motivo de dicha variabilidad se debe a que determinadas situaciones exigen la realización de cierto valor, y sólo de él; esto es, depende de las necesidades del sujeto en ese momento. No depende del objeto, sino de la prioridad que en ese momento le preste el sujeto.

De esta manera la posición, será objetivista cuando se haga referencia a los valores como entidades con existencia y autonomía propia; en tanto que la posición subjetivista fundamenta que los valores son creados por el hombre y tienen sentido fuera de la objetividad.

A partir de lo anterior se observa que las doctrinas objetivista y subjetivista, acusan una posición extrema; para la primera el valor está dado en el objeto y permanece inmutable, con independencia de la valoración subjetiva. Por otro lado, la defensa del sujeto reduce el marco de la valoración a las circunstancias psicológicas en que se efectúa. Esto es, para la doctrina subjetivista la relación sujeto-objeto ocurre dentro de un contexto social determinado y es ahí donde tiene sentido. Por lo tanto el predominio de un valor sobre otro se altera con el tiempo.

A continuación se mencionan algunas investigaciones que han abordado el campo de los valores, y que en su mayoría orientan su estudio desde un enfoque subjetivista.

1.2.2. Investigaciones en el área de los valores en el trabajo

Entre las investigaciones realizadas recientemente dentro de la psicología, en el área de valores, destacan las de Feather (1988), Smith (1990), Elizur (1991a), Abouserie (1994), Herrera (1995), Cooper (1996), Hinings (1996) y Munz (1997).

Algunos otros autores han abordado el estudio de los valores en el trabajo desde el campo del clima organizacional. A continuación se hace referencia a las principales líneas de investigación en relación del clima organizacional y la concepción de los valores desde este enfoque.

El concepto de clima organizacional es controversial; en las investigaciones sobre el tema, no se ha llegado a un acuerdo respecto a la definición conceptual de dicho término.

Existen tres enfoques que se han propuesto en relación al constructo de clima organizacional:

a) como un factor organizacional puramente objetivo; b) desde un punto de vista puramente subjetivo; y c) desde un enfoque o esquema integrador.

- Los autores que han clasificado el clima organizacional como un factor organizacional puramente objetivo, o desde un enfoque estructural, lo significan como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Forehand y Gilmer (1964) se ubican en este enfoque, quienes describen estas características como duraderas a lo largo del tiempo e influyen sobre el comportamiento de la gente en la organización. Hay cinco variables estructurales objetivas que son las más útiles para describir el clima organizacional a saber: 1) el tamaño de la organización, 2) la estructura organizacional, 3) la complejidad de los sistemas organizacionales (se refiere al número de componentes y al número y naturaleza de las interacciones entre ellos y se relaciona con la estructura de la organización, específicamente con el grado en que se utilice un tipo de estructura con pautas complejas de comunicación), 4) la pauta de liderazgo y, 5) las direcciones de las metas.

- Los autores que categorizan el clima organizacional desde un enfoque subjetivo, lo describen en términos de la opinión de los involucrados en la organización; pues, argumentan que un aspecto importante en cuanto a la percepción del ambiente interno de la organización es la percepción que el participante tiene sobre si sus necesidades sociales se están satisfaciendo y si está gozando del sentimiento de la labor cumplida. En este enfoque se ubica Halpin (1966) quien anota, entre otras dimensiones del clima, la intimidad, el alejamiento y la obstaculización. Por su parte, Cornell (1955) define el

clima organizacional como una mezcla delicada de interpretaciones o percepciones, que hacen las personas de sus trabajos o roles o en relación a los otros participantes. De acuerdo a este enfoque son las percepciones de los miembros del grupo las que definen el clima, y solo a partir de estas percepciones se podrá conocer y determinar las características de ese clima organizacional (en Alvarez, 1992).

- Un tercer enfoque reconoce la naturaleza tanto objetiva como subjetiva del clima organizacional. Dentro de esta línea se reconocen los trabajos de Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima organizacional como una variable interpuesta entre una amplia gama de valores organizacionales (estructura, estilos de liderazgo, tamaño de la organización, etc.) y las variables de resultado final (rendimiento, satisfacción, etc.). Por su parte Waters (1974) concluye que el clima organizacional representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, apertura, cordialidad y apoyo (en Alvarez, 1992).

A partir de las tres líneas descritas en el campo del clima organizacional, se puede concluir que éste no es un atributo que compete a la organización o al individuo; si no más bien a ambos y no se puede excluir para su análisis a uno o a otro. Si se parte del enfoque objetivo, se estaría concibiendo como un fenómeno organizacional; y al considerarlo como un atributo basado en la percepción individual, se excluye el enfoque anterior.

De esta manera, se concluye que si bien las características organizacionales son importantes (estructura, tamaño, estilos de liderazgo, etc.) e influyen sobre el comportamiento de la gente involucrada en la organización, también se ha sugerido que algunas características personales interactúan con ciertas dimensiones del clima organizacional para juntos afectar

varios resultados: las necesidades, las metas y los valores personales deben ser al menos compatibles para que los resultados sean maximizados (Alvarez, 1992).

De esta manera se puede decir que los valores del individuo también son un indicador determinante de las percepciones individuales del clima organizacional, y al conocerlos se permitirá entender y predecir la conducta individual en la organización.

Para Payne (1976) el clima organizacional se refiere principalmente a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los sujetos perciben que existen o conciernen a la institución en la cual participan. Estas respuestas afectivas que se convierten en descripciones objetivas del ambiente de trabajo, resultan en gran medida de la interrelación de la estructura organizacional y las metas, las necesidades, las habilidades de los individuos. Es decir, cada individuo, en su interacción con la organización, actúa como procesador de la información que usa en relación con los eventos y características de la organización y sus propias características como perceptor (en Alvarez, 1992).

Tagiuri (1968) define el clima organizacional como una cualidad duradera en el ambiente interno de la organización, que es experimentado por sus miembros, influye en sus conductas y puede ser descrito en término de los valores de un grupo particular o de las características o atributos de una organización.

A partir de lo anteriormente expuesto se resalta la importancia de los valores en el ambiente organizacional como un aspecto que debe ser analizado cuando se estudia el clima organizacional.

En nuestro país, Alducin (1986:27), realizó una investigación sobre los valores de los mexicanos con un enfoque sociológico; el autor encontró que las cualidades que debe tener un buen trabajador son en orden de importancia: la responsabilidad, el carácter activo, la inteligencia, el orden y la puntualidad. Así concluye "definimos nuestro camino de desarrollo y modernización a través de la creatividad, la innovación, la cooperación y el entusiasmo, valores más estimados en la medida que son mayores los ingresos".

En una investigación realizada por Díaz-Guerrero (1993) sobre los valores en dos naciones (México y Estados Unidos), encontró que los mexicanos ven al trabajo como un asunto de responsabilidad, que implica una mayor preocupación por la gente, los amigos y otras personas, así como también por el hombre en general. El autor concluye que los mexicanos ven la responsabilidad no como una decisión individual, sino como colectiva, a diferencia de los estadounidenses para quienes implica una decisión individual.

Palomera (1990) investigó en dos etapas el sistema de valores del mexicano; en la primer etapa realizó una exploración respecto al sistema de valores que presuntamente debieran orientar la vida del mexicano atendiendo a sus antecedentes histórico-culturales y construyó el Sistema Axiológico 88 (SA88); la segunda etapa, consistió precisamente en someter los postulados del SA88 a la opinión de los maestros y padres de familia del nivel primario, secundario, medio superior y normal. La muestra quedó integrada por 9,000 individuos. La encuesta tuvo como finalidad determinar la aceptación o rechazo de los valores tipificados en el SA88, a nivel meramente nominal, lo que permitió conocer los matices en las orientaciones valorativas de los mexicanos en las áreas de: la naturaleza humana, la familia, la sociedad universal, la patria, las organizaciones religiosas, la tradición humana, la economía, la actividad laboral y productividad.

A continuación se reportan las orientaciones valorativas en el área laboral de los sujetos encuestados por Palomera (1990).

CUADRO 2.1. VALORES LABORALES Y DE PRODUCTIVIDAD.

ORIENTACIONES VALORATIVAS	% DE ACUERDO
-Hay que prepararse desde niños, esforzándose para desempeñar bien nuestro trabajo	95.5
-Las personas trabajadoras y responsables son el apoyo de la sociedad	92.7
-Un trabajo, para que sea productivo, tiene que satisfacer las necesidades de las personas y de la sociedad y debe hacerse lo mejor posible	93.5
-Las empresas (fábricas, comercios, hoteles, etc.) que libremente han creado los particulares son necesarios para el desarrollo del país.	87.2

FUENTE: María de la Luz Palomera. (1990): *Los valores en la comunidad educativa mexicana*, p. 47.

Los resultados que se reportan en el cuadro 2.1 indican que para la muestra estudiada, el trabajo y la actividad productiva son altamente valorados; y un mayor porcentaje subraya la importancia que tiene el prepararse desde niños para desempeñar bien el trabajo.

Por su parte Muñoz Izquierdo (en Hernández y Narro, 1987), realizó una investigación sobre las valoraciones de algunos aspectos del trabajo en una muestra de 865 mexicanos; de los cuales el 69.7 % fueron hombres y el 30.3 % mujeres y sus edades se concentraron entre los 25 y los 54 años (63.8 %). La escolaridad de los sujetos de la muestra se distribuyó de la siguiente manera: el 23 % con estudios de bachillerato, el 21.9 % ha cursado uno o más años de educación superior, el 19.9 % no concluyó la primaria, mientras que un 18.7 % si la terminó y el 16.5 % tiene estudios de secundaria terminada o inconclusa.

Las características laborales de los entrevistados son las siguientes: el 37.3 % de los sujetos de la muestra pertenece a la categoría de empleados de cuello blanco y supervisores de trabajo manual; el 21.9 % corresponde a la categoría de obreros calificados, semicalificados y no calificados; una proporción de entrevistados muy similar a esta última (21 %) desempeña

ocupaciones de alta jerarquía (pues son dueños o gerentes de negocios y profesionistas) y el 19.8 % restante esta formado por agricultores, peones, jornaleros y vendedores ambulantes.

Los resultados de este estudio demuestran que las valoraciones de los trabajadores son afectadas por algunas variables situacionales como nivel jerárquico, sexo, edad y nivel de ingreso.

Los siguientes factores son valorados como importantes en el trabajo.

CUADRO 2.2 LA VALORACION DEL TRABAJO

FACTORES	%
Buenos ingresos	71.1
Tener compañeros agradables	58.2
Seguridad en el empleo	57.7
Tener responsabilidad	52.0
Que el trabajo sea útil para la sociedad	51.8
Que el trabajo se adapte a las capacidades de los sujetos	51.8
Que ofrezca oportunidades de ascenso	49.7
Que ofrezca oportunidades para lograr algo	47.6
Que ofrezca oportunidades para tratar a otros	47.1
Que el trabajo sea interesante	44.1
Buen horario	43.0
Que sea un trabajo bien considerado	38.0
Que haya lugar para la iniciativa personal	36.6
Que el trabajo se pueda realizar sin demasiada presión	37.7
Vacaciones amplias	27.2

FUENTE: Carlos Muñoz Izquierdo, "Actitudes en el trabajo", en Alberto Hernández y Luis Narro (1987): *Cómo somos los mexicanos*, p. 177.

Como se muestra en el cuadro 2.2 los factores económicos (ingresos y empleo) son los más valorados y los relacionados con la comodidad del trabajador (buen horario, trabajar sin presión, y disfrutar de vacaciones amplias) ocupan los cuatro últimos lugares. Por su parte los campesinos tienen menor interés en tener compañeros agradables; en que se les ofrezcan oportunidades de ascenso; en desempeñar trabajos que abran espacio a la iniciativa personal; que sean útiles para la sociedad; que exijan responsabilidad y que sean interesantes.

Respecto a la edad de los entrevistados, se observa lo siguiente: los jóvenes de 19 a 24 años son quienes, en mayores proporciones, se inclinan hacia trabajos interesantes, por su parte, los que tienen entre 25 y 34 años de edad, se interesan principalmente en tener oportunidades de ascenso y en trabajos que den lugar a la iniciativa personal. Los sujetos cuyas edades oscilan entre los 35 y 54 años prefieren en mayor proporción tener oportunidades para tratar a otras personas; finalmente, las personas mayores de 54 años consideran más importante el tener vacaciones amplias.

Los resultados de esta investigación indican que la valoración difiere según la ocupación y la edad de los sujetos entrevistados. Así, son los empleados quienes tienen gran interés en trabajar con compañeros agradables y donde haya oportunidad de ascenso, así como desempeñar trabajos que exijan responsabilidad. Por su parte, quienes ocupan altos cargos prefieren trabajos que sean interesantes, que den lugar a la iniciativa personal y sean útiles para la sociedad (Muñoz Izquierdo, 1987; en DelaCerde, 1998).

Dada la influencia que tienen las variables antes mencionadas en las valoraciones de las personas, en la presente tesis se han retomado para el análisis de la ponderación de los valores en el trabajo las variables edad, sexo, escolaridad y nivel jerárquico. Además se incluye la variable institución de procedencia, ya que si bien, los resultados que se tienen en nuestro país en el área de los valores han arrojado datos interesantes, las investigaciones que se han realizado en las organizaciones productivas no se han enfocado al análisis de diferentes escenarios laborales (instituciones públicas y privadas), los cuales son de interés en esta investigación.

I.2.3. LOS VALORES Y LA TEORÍA DE LA FACETA

I.2.3.1. LA TEORÍA DE LA FACETA

Guttman (1954), en sus primeros documentos se refiere a la Teoría de la Faceta como el "Diseño de Faceta y Análisis". Posteriormente cambia esta terminología a Teoría de la Faceta (TF).

Guttman (1954) define a la faceta como un conjunto de elementos; como pueden ser atributos, categorías o clases que clasifican objetos de interés (en, Borg y Shye, 1995).

Con el empleo de las facetas se pueden hacer clasificaciones relevantes para la investigación científica (Guttman, 1977). El propósito de la Teoría de la Faceta es promover el conocimiento conceptual y empírico, ya que con la clasificación adecuada de los elementos en las facetas, se pueden encontrar las diferencias conceptuales respecto a lo que se está investigando; lo cual es útil para el conocimiento empíricamente, ya que generalmente las facetas se formulan como hipótesis para ser probadas empíricamente, de esta manera se pueden hacer clasificaciones conceptuales que se reflejan en la correspondencia de los datos (Borg y Shye, 1995).

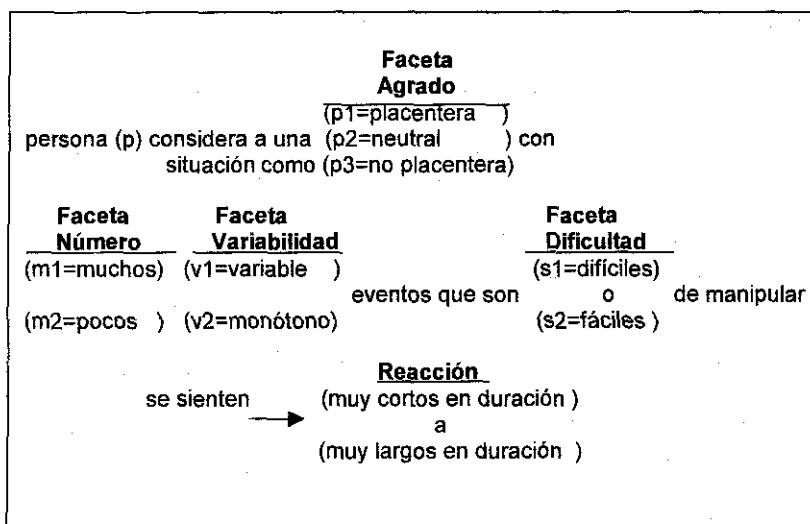
Las ventajas de utilizar la TF se refieren a la confiabilidad, ya que los datos que se obtienen son de lo más precisos, y con menos errores que otros métodos para analizar datos (Borg y Shye, 1995).

Con la finalidad de tener una mejor comprensión de la TF a continuación, se hace referencia a un ejemplo de investigación en el área de la psicología, donde se utiliza la teoría de la faceta (TF). El planteamiento de problema fue el siguiente: ¿Cree la gente que el tiempo se

torna más largo en una oficina que en una fiesta? la respuesta sin duda parece afirmativa. Pero exactamente ¿Qué propiedades de la situación determinan tales juicios?

En investigaciones experimentales, las propiedades de la situación que se han manejado para evaluar los juicios de la gente respecto al tiempo son a) el agrado que siente la persona en la situación; b) el número de eventos que están aconteciendo; c) si estos son o no monótonos, y d) si enfrentarse a ellos es difícil. Esto se expresa como sigue:

CUADRO: 2.3. INDICADORES DE CÓMO JUZGAN LAS PERSONAS LA DURACIÓN DE EVENTOS.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FUENTE: Ingwer Borg y Samuel Shye. (1995): *Facet Theory*, p. 2

La estructura de mapeo tiene un lugar para la persona (P). Esto es, P puede ser remplazada por Claudia, Sonia, Verónica, etc. Entonces, la situación se representa por 4 aspectos, características o facetas: a) agrado, b) número de eventos, c) variabilidad de eventos y d) dificultad en el manipuleo de eventos. En el ejemplo que estamos citando, el número de elementos de faceta que se han especificado es: 3 en agrado, 2 en número, 2 en variabilidad y 2 en dificultad. Por lo tanto, se tienen $3 \times 2 \times 2 \times 2 = 24$ tipos de situaciones diferentes.

Las situaciones que se tienen son caracterizadas por sus "structuples", esto es, la combinación de elementos de faceta tomados uno de cada faceta. Por ejemplo, la situación (p3, m2, v1, s2) ó "structuple" 3212, define a una situación como desagradable (el primer dígito, corresponde a p3); pocas cosas están sucediendo (el 2 del segundo lugar del structuple); con variabilidad (corresponde al número 1 que ocupa el tercer lugar del structuple); y sin problema para hacerle frente a la situación (corresponde al 2 en la última posición del structuple). Cada elemento de la faceta en el structuple es llamado "struct".

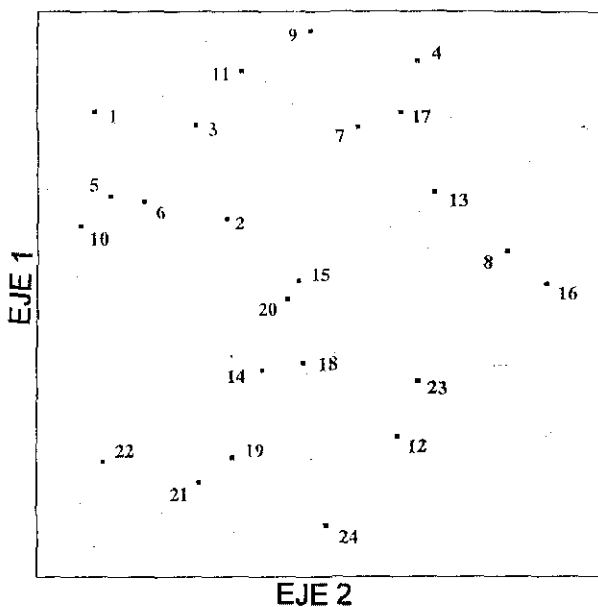
En este mismo ejemplo, el objetivo fue determinar cómo las personas juzgan la duración de diferentes tipos de situación; expresado en otras palabras, se cuestionó la forma en que las personas "mapean" la situación sobre la escala de respuestas; esto es indicado en el cuadro 2.3 por la pequeña flecha en la situación de mapeo: a la izquierda, tenemos la condición de la observación (personas, estímulo); y a la derecha, el rango de observaciones posibles.

En el ejemplo citado, el interés se centró en indagar la estructura de las observaciones empíricas; para lo cual, se obtiene la correlación de los diferentes estímulos que se tienen (para el ejemplo de referencia son 24 correlaciones), las cuales se representan geométricamente, de tal forma que cada estímulo (situación) corresponde a un punto en el espacio, mientras más cerca se encuentren los puntos unos de los otros, más alta es la correlación de los juicios de duración para las situaciones.

El procesamiento electrónico de los datos para obtener la estructura de las observaciones y finalmente conformar las facetas, se realiza mediante el paquete SSA (Análisis estructural de similitud).

A continuación se presentan los planos que proyectan los espacios dimensionales del SSA (Borg y Shye, 1995).

Fig. 2.1. Plano de los dos primeros ejes de la configuración del SSA (eje 1 y eje 2).



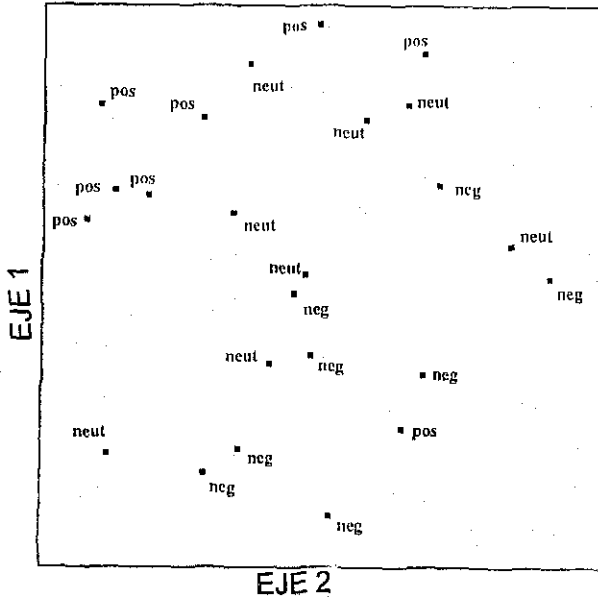
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FUENTE: Ingwer Borg y Samuel Shye. (1995): *Facet Theory*, p. 7

Los puntos que se distinguen en la figura 2.1, corresponden a las 24 situaciones del ejemplo.

En la figura 2.2 se muestra la misma configuración de puntos pero con etiquetas diferentes; en ésta, se ilustran para cada una de las 24 situaciones, el elemento ya sea positivo o negativo que cada punto tiene. Esto es, en la figura 2.2 en lugar del número 24, -que aparece en la fig. 2.1 se tiene un elemento negativo. Puesto que la situación 24 fue definida como no placentera ($3=p3$).

Fig. 2.2. Plano de los dos primeros ejes de la configuración del SSA (eje 1 y eje 2).

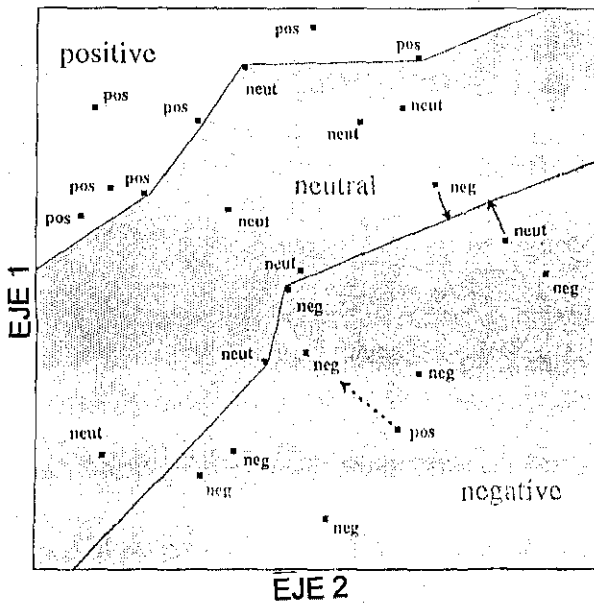


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FUENTE: Ingwer Borg y Samuel Shye. (1995): *Facet Theory*, p. 8

En la figura 2.2 se observa que los puntos marcados como positivos, negativos y neutros no están distribuidos aleatoriamente; más bien, el plano puede dividirse en regiones, de tal manera que cada región contiene casi exclusivamente puntos de un tipo particular de elemento.

Fig. 2.3. Plano de la configuración del SSA con líneas que delimitan las regiones: positiva, negativa y neutra (eje 1 y eje 2).

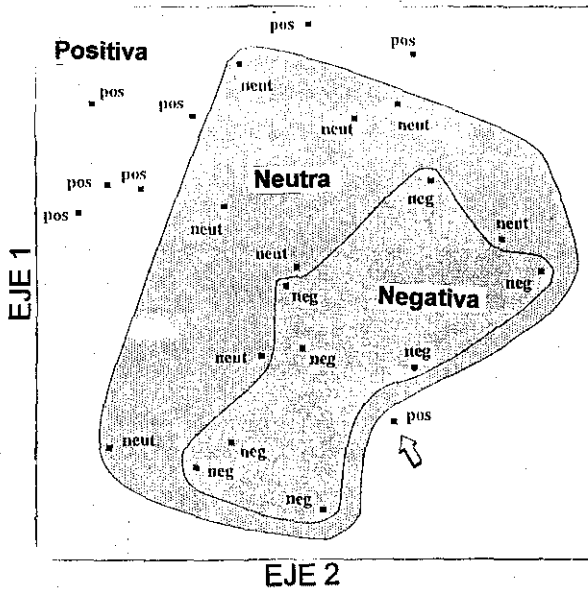


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FUENTE: Ingwer Borg y Samuel Shye. (1995); *Facet Theory*, p. 9

Precisamente la figura 2.3 muestra tales divisiones en el plano; en donde se distingue que los puntos 8 y 13 (señalados con flechas) no caen en la región que les corresponde, pero tampoco están lejos de los límites de ella. Por otro lado, se observa un gran error con el punto 12 (que se distingue por la flecha entrecortada) que si se encuentra lejos del límite.

Fig. 2.4. Representación de la figura 2.2 con divisiones concéntricas en el plano.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

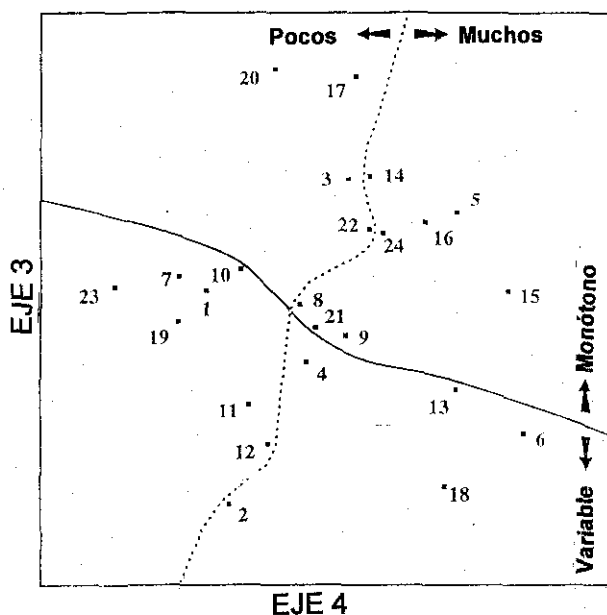
FUENTE: Ingwer Borg y Samuel Shye. (1995): *Facet Theory*, p. 10

En la fig. 2.4 se puede observar que tan sólo el punto 12 (marcado por una flecha) se encuentra lejos de la región que le corresponde. Las fig. 2.3 y 2.4 representan diferentes situaciones. Las regiones concéntricas de la fig. 2.4 predicen que los rangos de duración en situaciones no placenteras deben correlacionar más alto entre ellos mismos que aquellas situaciones placenteras; mientras que las regiones paralelas de la fig. 2.3 no restringen tales correlaciones.

Ni la organización espacial inducida por las líneas rectas, ni aquellas inducidas por líneas circulares concéntricas tienen problemas en acomodar una faceta positiva. Esto es importante porque eventualmente lo que se quiere no es una teoría respecto de 24 estímulos concretos, sino acerca del universo de tales tipos de situación; consecuentemente vemos que

esta faceta positiva se refleja en la estructura del universo de ítems de duración. La decisión de cual de las dos divisiones es finalmente correcta requiere de datos más avanzados (Borg y Shye, 1995).

Fig. 2.5. Este plano se extiende por los ejes principales 3 y 4 de la configuración del SSA.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FUENTE: Ingwer Borg y Samuel Shye. (1995): *Facet Theory*, p. 11

La figura 2.5 muestra otro plano que es ortogonal al exhibido en las figuras 2.2-2.4. Este, se extiende por los ejes principales 3 y 4 de la configuración del SSA. En el cual, se pueden apreciar las facetas sin error. No obstante, la faceta dificultad no se muestra en la configuración del SSA; ya que los puntos que representan situaciones fáciles y difíciles parecen ser muy confusos y no pueden discriminarse por ninguna de las divisiones más irregulares.

Como se presenta el SSA muestra que la estructura de los rangos de duración se explica por 3 de las 4 facetas del diseño (agrado, número y variabilidad de eventos). Con las

divisiones mostradas en las figuras 2.3-2.5 se llega a un sistema coordenado cartesiano¹ extendido mediante las tres facetas: agrado, número y variabilidad. Otro sistema coordenado se sugiere, si aceptamos la división circular mostrada en la fig. 2.4. En este caso tenemos evidencia para un sistema coordenado polar de estas facetas; de esta manera, se obtuvo con precisión, cuáles son los factores que intervienen en los juicios de las personas respecto a la duración de los eventos.

Tal procedimiento (SSA) también se puede emplear para analizar datos de observaciones que se obtienen de personas "P", preguntas "Q" (condiciones experimentales, estímulos, medición de situaciones, etc.) y grupos de respuestas emitidas por las personas "R". En tal caso, se listan sus elementos para cada grupo y cada persona es mapeada para cada una de las preguntas y para el rango particular de sus respuestas.

P	Q	R
Población	Preguntas	Respuestas
Persona 1	Pregunta 1	Respuesta 1
Persona 2	Pregunta 2	Respuesta 2
...
Persona N	Pregunta N	Respuesta N

De la misma manera, el SSA realiza la representación estructural de los datos proyectando los planos en sus diferentes dimensiones.

El Análisis de la faceta intenta definir formalmente el universo de observaciones y probar la hipótesis acerca de las relaciones entre la definición del marco teórico, y la estructura de las observaciones empíricas; es una forma confiable de especificar que ítems pertenecen y cuáles no pertenecen al universo del concepto que se está investigando, ya que estos son agrupados a partir de los coeficientes de correlación (Borg, 1995).

¹ "Por un sistema cartesiano de coordenadas se entenderá un plano en el cual se toma un punto fijo y dos rectas perpendiculares entre sí que pasan por dicho punto. Al punto fijo se le llama origen del sistema y generalmente se le denota por \emptyset y a las rectas se les llama ejes del sistema" (Elizur, 1984).

Hasta aquí se ha mencionado la importancia que tiene el utilizar la TF; la cual está formada por facetas, y éstas por elementos. A continuación, se explica la manera en que el investigador puede asignar los elementos a facetas definidas previamente. Se tienen dos casos, en uno la asignación del elemento es claro y no tiene mayor problema, puesto que la definición de la faceta también lo es (asignación de structuple) y otro en donde la asignación de los elementos de las facetas es ambigua, tal es el caso cuando un elemento contiene dos aspectos que miden situaciones diferentes y por lo tanto si se clasifica en una sola faceta puede causar confusión (asignaciones de structuple múltiple).

I.2.3.1.1.ASIGNACIONES DE "STRUCTUPLE".

Como se mencionó, un structuple es la combinación de elementos de faceta tomados uno de cada faceta. Sin embargo, no siempre es fácil hacerlo. Esto es, codificar los ítems dentro de un sistema de faceta, es decir, asignarlos a structuples definidos. Elizur (1984), por ejemplo, clasifica el valor del trabajo "ascensos en el trabajo" como un valor cognoscitivo (relativo a los valores de faceta: cognoscitivo, afectivo e instrumental); sin embargo, se puede cuestionar, porqué "ascensos en el trabajo" no fue codificado como un valor instrumental o afectivo, dado que el ascenso debe ser un evento placentero, y también está relacionado con mayores ingresos. ¿Es correcta la asignación de este struct a la faceta cognoscitiva? Esta pregunta se torna sin sentido, puesto que las asignaciones del structuple son especificaciones que se han definido previamente. La claridad de las asignaciones del structuple refleja la claridad de las facetas en las cuales están basados.

Idealmente, con el empleo de las facetas, se obtienen idénticas clasificaciones para los objetos dados. Entonces, las facetas son conceptualmente útiles porque garantizan control conceptual del universo del discurso dado.

Se ha mencionado que las facetas proporcionan control conceptual, pero surge una interrogante

¿Las facetas también proporcionan control empírico? Fischer (1990, en Borg y Shye, 1995) dice que la respuesta a esta pregunta es afirmativa, debido a que los structuples pueden utilizarse para estructurar y organizar las observaciones.

I.2.3.1.2.ASIGNACIONES DE "STRUCTUPLE MULTIPLE"

Es relevante la utilidad de la Teoría de la Faceta en la investigación psicológica, sin embargo, algunas de las dificultades con las que se enfrenta el investigador -como ya se mencionó- se presentan cuando la asignación de los elementos de las facetas es ambigua. Por ejemplo, Elizur (1984), retomó de un estudio de Jurgensen (1978), el reactivo ¿Qué tan importante es tener un trabajo que le guste y le parezca interesante? y codificó las respuestas en la faceta "cognoscitiva", sin embargo, se puede argumentar que este reactivo es más emocional que cognoscitivo; tales ambigüedades se presentan, cuando el investigador toma de otros estudios reactivos para clasificarlos en las facetas de su interés.

Por tal razón, cuando se construyen ítems, se deben evitar tales dificultades; por ejemplo, Borg (1986), dividió el reactivo de Jurgensen en 2 ítems: en uno preguntó la importancia de tener un trabajo interesante, y en el otro la importancia de tener un trabajo agradable. De esta manera se pueden reducir tales ambigüedades.

Es evidente que las asignaciones del structuple son más sencillas conforme las facetas son más claras. Las ambigüedades son típicamente una consecuencia de facetas vagas o facetas que son muy complejas. Los ítems pueden ser también muy complejos, sin embargo, ello se detecta cuando se especifica el propósito del estudio.

No obstante, la clasificación de los ítems en las facetas puede reconsiderarse cuando los datos no concuerdan con tal clasificación, esto es, si un ítem de una prueba de inteligencia que fue clasificado para medir aritmética de acuerdo con el sustento teórico del cual se parte se comporta como ítem verbal, entonces, se tendría que revisar por qué el ítem no discrimina en aritmética como debería de esperarse y si en el área verbal.

Como se ha expuesto, la TF puede considerarse una alternativa útil, cuando lo que se busca es probar la categorización de los datos de acuerdo a un sustento teórico o para reconsiderar las clasificaciones conceptuales que se tenían y aportar tal información al marco conceptual del que se parte. Por lo tanto, la TF se puede aplicar en muchos campos del conocimiento y desde luego, en el estudio de los valores.

La teoría de la faceta es un medio para determinar el dominio de la estructura de los valores en el trabajo. El dominio se define como el conjunto de los ítems que conforman, en un plano cartesiano, cada faceta que ha sido definida previamente. La faceta es la clasificación de los ítems dominio de un universo dado de acuerdo con una regla previamente definida.

Cada faceta de dominio adicional, define tanto una nueva clasificación como diferencias mayores entre ítems. La clasificación múltiple de un universo se muestra en un conjunto cartesiano, en el cual cada faceta constituye un elemento del conjunto. La justificación para buscar una estructura cartesiana se basa en la suposición de que ésta representa algo importante acerca de las propiedades estructurales de los conceptos y posiblemente también involucra los procesos psicológicos en su formación (Shye, 1978; en Elizur, 1984).

1.2.3.2. LOS VALORES DESDE LA TEORÍA DE LA FACETA

En el presente estudio se empleará la teoría psicológica de las facetas de Elizur (1991a), que incluye dos facetas, la Faceta A con tres elementos: el afectivo-material y el cognoscitivo y la Faceta B que contempla dos elementos: las recompensas y los recursos que las organizaciones utilizan para motivar a los trabajadores. De esta manera, se tendrá una aproximación a los valores desde el punto de interés de la psicología que considera la influencia que ejerce el contexto social donde se desenvuelve el individuo.

Con el análisis de las facetas de Elizur (1991a) se pueden conocer las entidades (objeto, conducta o situación) que para un grupo dado adquieren un alto significado o importancia o sea el valor en las siguientes áreas: material, cognoscitiva y afectiva.

Elizur (1984) define al "valor" de un grupo social dado como el significado o importancia que ese grupo le da a cualquier entidad (objeto, conducta o situación). Consecuentemente, al hablar de valores en el trabajo se hace referencia al significado o importancia que ese grupo le da a cualquier entidad (objeto, conducta o situación) en el contexto de trabajo².

A partir del análisis de contenido de la literatura de valores en el trabajo y del estudio de los ítems para medir los valores en el trabajo de diversas investigaciones, Elizur (1991a) delineó y clasificó las áreas de contenido que constituyen el espacio conceptual de los valores en el trabajo de su teoría.

Las facetas definidas por Elizur (1984), en el área de los valores fueron: "modalidad de resultados"—Faceta A— y el "sistema de contingencia del desempeño"—Faceta B—.

² A partir de la definición de valores en el trabajo del modelo de Elizur, cabe señalar que se parte de la doctrina subjetivista, la cual considera que la relación objeto-sujeto ocurre en un contexto social determinado y es ahí donde tiene sentido.

I.2.3.2.1.Faceta A

Modalidad de resultados.

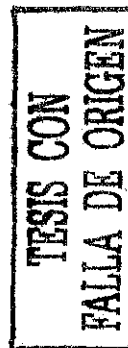
Varios resultados en el trabajo son de naturaleza *material*, más que cognoscitiva o afectiva; como el "suelo", "los beneficios", "la seguridad", "las horas y condiciones de trabajo", etc. Esta clase de resultados se define como material (o instrumental), en el sentido que son de uso práctico y concreto.

Se debe notar que el término instrumental se aplica aquí en un sentido común a las definiciones de actitudes (Elizur, 1979); más que al significado aplicado a las teorías de motivación en el trabajo (p.e Graem, 1969 y Vroom 1964). La instrumentalidad de los resultados en este caso, se refieren a la naturaleza externa de esta clase de resultados más que a la naturaleza interna de las otras modalidades.

Existen otros resultados que no son de naturaleza material, y se refieren a aspectos acerca de las relaciones con la gente —incluyendo a los colegas y a los supervisores—, "reconocimiento", "aprecio", "oportunidad para conocer otras personas y relacionarse con ellas"; aspectos que hacen referencia a las "relaciones interpersonales" y son *afectivos* más que materiales.

Una clase adicional de resultados incluye ítems tales como: "responsabilidad", "logros", "ascensos", "influencia en el trabajo y en la empresa", "interés", "retroalimentación", "trabajo significativo", "utilización de habilidad", "independencia", "compañía", "estatus", "desarrollo personal" y "contribución a la sociedad", dada su etiología, pueden ser clasificados como *cognoscitivos*.

En síntesis: la faceta A se refiere a la modalidad del resultado, y sus 3 elementos especifican que el resultado es instrumental, afectivo y cognoscitivo.



I.2.3.2.2.Faceta B

Sistema de contingencia del desempeño.

La faceta B se refiere al sistema de contingencia del desempeño, el cual puede ser proporcionado antes del desempeño de la tarea (recursos), o después de la realización de la misma (recompensa).

Las organizaciones reconocen la necesidad de motivar a los empleados para unirse a la organización y cooperar con el trabajo, para ese propósito, se les proporcionan varios incentivos los cuales, generalmente, se les administran antes del desempeño de las tareas y no están condicionados al resultado de las mismas. Estos incluyen "planes", "beneficios", "condiciones de trabajo y prestaciones" (transporte, subsidio alimenticio), así como otros recursos proporcionados por las organizaciones. El término *recursos* se utiliza para caracterizar esta clase de resultados.

Ciertamente, de cualquier modo, otros resultados son generalmente proporcionados después de la realización de las tareas y se dan en intercambio con estas, como "ascensos", "retroalimentación", "estatus", "sueldo" y "reconocimiento". El término *recompensa* caracteriza mejor esta clase de resultados en el trabajo.

Elizur (1984) planteó la hipótesis de que la estructura de los valores en el trabajo fuera considerada una estructura Radex, que es una distribución radial de los ítems como puntos, donde una faceta corresponde a la dirección axial desde el centro a la periferia y la otra faceta relaciona a los ángulos de dirección alrededor del eje (Guttman, 1954).

Sobre la base de estas observaciones Elizur (1991a), elaboró y aplicó a 2280 respondientes de 8 países (China, Corea, Taiwan, USA, Alemania, Holanda, Hungría e Israel)

un cuestionario de 24 reactivos de valores en el trabajo; que incluía las facetas A y B. Los datos se analizaron mediante el análisis estructural de similitud (SSA).

El SSA es una de las variantes del Escalamiento Multidimensional no Métrico (MDS); y lo utilizó Elizur para analizar la relación entre los ítems, y para probar las hipótesis concernientes a la estructura del dominio (Elizur y Guttman, 1976; en Elizur, 1984).

El campo de los valores es un área donde la clasificación es requerida (Fitzgerald, 1987). Por medio del Análisis de Escalamiento Multidimensional se puede probar la clasificación y conocer cómo es la estructura de las dimensiones básicas de los valores en el trabajo; de esta manera, se puede indagar si hay diferencias en varias poblaciones respecto al énfasis colocado en estas dimensiones (en Elizur, 1984).

El SSA "mapea" los ítems en un plano cartesiano; como ya mencionamos, cada ítem se representa por un punto. Las distancias entre los puntos están dadas inversamente a las relaciones observadas dentro de los ítems; tal como se define por los coeficientes de similitud. Cuando la similitud entre 2 ítems es alta, la distancia entre los puntos que les representa es relativamente pequeña. Inversamente, cuando la similitud entre los 2 ítems es pequeña, la distancia entre sus puntos geométricos debe ser relativamente grande.

La estructura de las relaciones dentro de los ítems puede fácilmente examinarse considerando la configuración de los puntos. Cuando se ha definido con anterioridad un marco teórico, es posible examinar si el espacio puede ser dividido hacia regiones que reflejen tanto las facetas como sus elementos.

La división de las regiones se realiza introduciendo líneas de acuerdo con la definición de las facetas (integrada por ítems). El universo contenido se concibe como un espacio

geométrico donde los ítems específicos son una muestra de todos los ítems concebibles de ese universo comprimiendo el espacio total con puntos en un cuadrante cartesiano. Esto significa que algunos ítems al borde de una región pueden correlacionar menos con otros ítems de esa misma región, que con los de las regiones vecinas.

Diversos autores coinciden en señalar que el análisis de las facetas es una herramienta útil para probar la definición conceptual planteada en el marco teórico respecto a las observaciones empíricas; y para conocer la estructura básica de los valores en el trabajo (Schlesinger y Guttman, 1969; Guttman, 1977; Levi, 1981; en Borg, 1995).

No obstante, los aspectos que se sugieren para evaluar los valores en el trabajo (desde la teoría de las facetas de Elizur) también sirven para evaluar la satisfacción o la motivación laboral. Esto es, los ítems del cuestionario de valores como "logro", "interés", "paga", "compañeros de trabajo", "supervisor", "seguridad en el trabajo", "influencia", "independencia", "status" y "condiciones de trabajo" consideran estos aspectos y frecuentemente son utilizados para evaluar a la satisfacción laboral. Esto nos indica que podría hablarse de una relación entre valores y satisfacción en el trabajo o también confundimos respecto a lo que significan cada uno.

La definición de valores en el trabajo sugerida por Elizur, (1991b) puede ayudarnos a clarificar este asunto. Un ítem pertenece al universo de valores en el trabajo cuando el conjunto de reactivos mide la importancia de algunos aspectos en el contexto de trabajo y cuando el rango es ordenado de muy importante a poco importante.

Un mismo reactivo puede medir tanto la satisfacción en el trabajo como los valores en el trabajo; la diferencia para medir uno u otro aspecto se da por la categoría de respuestas del ítem. Esto es, la medición de los valores o la satisfacción en el trabajo es determinada por la respuesta al rango "muy importante" a "poco importante" ó "muy satisfactorio" a

"insatisfactorio". En efecto, la respuesta de los sujetos a los valores en el trabajo es básicamente cognoscitiva y la satisfacción en el trabajo es afectiva (Elizur, 1991b).

Por otra parte, también se habla de una relación entre motivación y valores. Se dice que los motivos que tienen las personas para trabajar se basan en las necesidades insatisfechas, y también en los valores, intereses y/o expectativas que pueden satisfacerse por medio del trabajo (Sterrs, 1979; en DelaCerde, 1998). Lo anterior, reafirma que los valores guían las acciones del individuo; además, sirven como puntos de referencia para evaluar y juzgar situaciones en un contexto social determinado (Ruyer, 1969). Por lo tanto, si se quiere comprender el comportamiento del individuo, la clave nos la dará su esquema valorativo, es decir, el orden en que las cosas son valoradas por él.

Capítulo 3. EL ESTRÉS.

I.3.1. RELACION ENTRE ESTRÉS Y LOS VALORES EN LA ORGANIZACIÓN

En la actualidad, el proceso de globalización exige que las empresas nacionales cambien su forma de operar o adopten ciertas estrategias que le permitan enfrentarse a mercados más competitivos. Estos cambios implican hacer más ágiles y eficientes los procesos productivos con el fin de responder con mayor rapidez y de manera competitiva a la dinámica de los mercados tanto externos como locales. Ciertamente, muchas organizaciones mexicanas se han preocupado por mejorar la productividad de sus operaciones; para lo cual han tenido que importar nueva tecnología.

Si bien se ha encontrado que la tecnología determina las máximas capacidades de producción (DelaCerde, 1998), no debe descuidarse la participación del ser humano en este proceso. En este sentido, no sólo se requiere adoptar nueva tecnología, sino que es necesario preparar al empleado para enfrentarse a una diferente forma de trabajar, los requerimientos actuales implican además de tener las habilidades y el conocimiento necesario para desempeñar el trabajo, de la introyección de los nuevos valores que el ambiente actual está propiciando.

Ong-Choon (1991) menciona que la evolución de la tecnología provoca cambios culturales como que el individuo tenga que adaptarse a un nuevo estilo de vida y valores, mientras que, al mismo tiempo, se enfrenta a conservar los tradicionales; lo que conlleva a una confrontación de los valores tradicionales con los modernos.

Rosseau (1977; en Ivancevich, 1989) estudió diferentes procesos de producción y sus efectos en algunas organizaciones, con lo cual identificó que los niveles percibidos de variedad,

identidad de la tarea, importancia de la tarea, retroalimentación e interacción personal variaban en función de la tecnología existente. Estos hallazgos confirman que el ambiente laboral se ve influido por las características de la tecnología que se aplica para ejecutar el trabajo, en este sentido, es importante que en las organizaciones se establezca una congruencia entre la tecnología que se adquiere y la estructura organizacional, ya que la incongruencia entre estos aspectos puede generar estresores potenciales en el individuo como roles conflictivos y ambigüedad de rol (Shuker, 1977; en Ivancevich, 1989).

A partir de lo anterior, se puede establecer una relación entre el estrés producido por la tecnología que se utiliza en el ambiente laboral y los valores de los trabajadores. Esto es, si se adquiere un sistema automatizado que obstaculice la posibilidad de interactuar con otros (compañeros o jefes), en un ambiente laboral en el que se valoran las relaciones interpersonales, entonces la aplicación de tales sistemas tecnológicos puede representar un fuerte estresor. En este sentido, el estresor se presenta porque los trabajadores no pueden obtener una condición que es valorada por los miembros del grupo de trabajo.

De esta manera, se concluye que en el momento en que factores externos (estresores) obstaculizan algunas situaciones o la consecución de ciertas situaciones que son valoradas por las personas, se puede provocar en el individuo cierto estrés. Los efectos que puedan tener tales estresores sobre el individuo dependen en gran parte de las estrategias de superación o de afrontamiento que las personas hayan desarrollado y de los apoyos que recibe el individuo; siempre y cuando los apoyos sean percibidos como tales.

El apoyo grupal puede verse como un recurso con el que cuentan las personas para hacer frente a algunas situaciones de estrés (Kahn, 1970; en Ivancevich, 1989). Sin embargo, este y otros tipos de apoyos van a servir para disminuir el estrés solamente cuando el individuo valore o prefiera tales condiciones. De tal forma que si una persona requiere del apoyo

emocional por parte de sus compañeros de trabajo, la presencia de este tipo de apoyo servirá para aminorar el estrés percibido por otras situaciones. Por su parte, aquellos que no prefieran o valoren el apoyo grupal no experimentarán ninguna disminución del estrés en su presencia (Ivancevich, 1989).

Otro estresor potencial es el conflicto de rol, el cual surge de una contradicción entre los requisitos formales del rol que se desempeña y los deseos, metas o valores del individuo (Ivancevich, 1989). En este sentido se establece una relación entre las exigencias del puesto y los valores individuales que en algunas ocasiones difieren de los de la organización.

Lo anterior significa que actualmente, el individuo tiene que enfrentarse a un mundo de constantes cambios (sistemas automatizados, menos contacto interpersonal, sobrecarga de trabajo, etc.), que están influyendo en su percepción respecto a su ambiente y están modificando sus esquemas valorativos, lo cual podría tener ciertas repercusiones cuando el individuo no cuenta con los recursos necesarios para enfrentarlos.

1.3.2. Concepto de estrés

Dicho término tiene sus antecedentes en la Grecia antigua; Hipócrates, reconoció un poder natural, hecho de mecanismos inherentes al cuerpo, para restaurar la salud luego de la exposición a agentes infecciosos.

El fisiólogo francés Bernard (1879; en Selye, 1980), propuso que los organismos vivientes deben mantener constante su medio ambiente interno a pesar de los cambios externos, asimismo, reconoció la existencia de ciertas disfunciones provocadas por el rompimiento de equilibrio en el organismo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pfluger (1877; en Selye, 1980) estableció la relación entre adaptación activa y el estado estable cuando notó que la causa de cada necesidad de un organismo viviente es también la causa de la satisfacción de esa necesidad. Fredericq (1885; en Selye, 1980), expresó un punto de vista similar: el organismo viviente es una agencia de tal suerte que cada disturbio induce, por sí mismo, a una actividad de naturaleza compensatoria y reparadora del disturbio.

En este siglo Canon (1920; en Ivancevich, 1989), denomina el término Homeostasis a aquel estado de equilibrio del cuerpo. Enfocó sus investigaciones hacia algunas reacciones del Sistema Nervioso Simpático como la descarga de adrenalina, la cual ocurre durante emergencias; también se interesó en algunas otras reacciones de este proceso, como los cambios cardiovasculares que preparan al cuerpo para huir o luchar.

Canon (1935; en Selye, 1980) mientras inyectaba extractos de ovarios de ganado vacuno a ratas para ver si sus organismos mostraban cambios impredecibles que no pudieran ser atribuidos a cualquier hormona conocida, encontró los siguientes hallazgos:

El córtex de las glándulas se agrandaron e hiperactivaron, además aparecieron profundas úlceras sangrantes en el estómago e intestinos superiores. La existencia estrechamente interdependiente de estos síntomas formaron un síndrome definido.

Fue rápidamente descubierto que todas las sustancias tóxicas independientemente de su origen, producían el mismo patrón de respuestas. También se dieron similares cambios orgánicos al ser expuestos a frío, calor, infección, trauma, hemorragia, irritación nerviosa y otros estímulos. Estos cambios llegaron a ser reconocidos como índices objetivos de estrés y dieron las bases para el desarrollo del concepto de dicho término. Primeramente, la reacción fue denominada, Síndrome producido por agentes nocivos (Canon, 1935; en Selye, 1980).

Posteriormente Selye (1936; en Ivancevich, 1989), denomina Síndrome General de Adaptación (SGA) a la respuesta del organismo ante situaciones externas. Tal respuesta probablemente representaba la expresión somática de una llamada general de alarma de las fuerzas defensivas del cuerpo lo que permitió enunciar las reacciones del organismo ante las situaciones de estrés y sirvió de base para la conceptualización de dicho término.

Breznitz y Golderber (1986) conceptualizan al estrés de la siguiente manera:

1) El estrés es producido por estresores, los cuales son eventos o condiciones externas que afectan al organismo. Es decir, el estrés es una fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

2) Una definición basada en la respuesta sería que estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental. Este enfoque centra su atención en la respuesta del individuo ante los estresores potenciales y hace hincapié a la naturaleza de la relación persona-medio ambiente.³

Con el objeto de reducir la ambigüedad entre estrés y estresor es necesario definir ambos conceptos. En términos generales, el concepto de estrés denota una respuesta; por otro lado, el concepto de estresor, se refiere a todo estímulo o cambio en la rutina de la vida que evoca la respuesta de fuga o de ataque (DelaCerde, 1998). En este sentido, todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser un estresor. Las dos palabras clave aquí son *puede ser*. Aunque abundan los estresores potenciales, los estresores reales no son tan numerosos (Ivancevich, 1989).

³ Cabe señalar que el modelo que se retoma para el presente estudio, parte de la segunda conceptualización del estrés; ya que se ha definido al estrés como aquel estado del individuo (señalado de respuestas emocionales, comportamentales o fisiológicas) que se presenta cuando no puede o no se siente capaz de enfrentar la carga física, social ó psicológica impuesta a él. Cuando éste estado surge en el trabajo, se llama estrés en el trabajo. Los factores de riesgo que provocan ese estado se llaman estresores (Gutiérrez, 1994).

A continuación se mencionan aquellos estresores que se han investigado en los ambientes organizacionales.

I.3.2. 1EL ESTRÉS Y LA ORGANIZACIÓN.

Las actividades de las organizaciones y las organizaciones en sí mismas se consideran relevantes en el contexto social e individual, pues los individuos gastan gran parte de su tiempo como miembros de alguna de éstas (trabajo, escuela, universidad, iglesia, partidos políticos, etc.) o son afectados por ellas, ya sea como empleados, clientes, pacientes, compradores, consumidores o ciudadanos.

Las experiencias dentro de o con las organizaciones pueden ser satisfactorias o insatisfactorias, lo que significa que las organizaciones no siempre dan respuesta a las necesidades del individuo, por lo tanto, estos pueden experimentar tanto experiencias frustrantes e irritantes como sentimientos de agrado o motivación. En este sentido, las organizaciones pueden ser fuentes de apoyo o de estrés (DelaCerde, 1998).

De acuerdo con los estudios de salud mental (Gutiérrez, 1994), el estrés es un fenómeno universal inevitable que todos experimentamos en diferentes magnitudes y frecuencia en la vida diaria. El estrés no es en sí mismo algo positivo o negativo, esto es, los efectos del estrés dependen de las estrategias de superación o afrontamiento que las personas han desarrollado y de la calidad del apoyo social con el que cuentan (DelaCerde, 1998).

Hay una variedad amplia de estresores que tienen lugar en escenarios organizacionales.

En el estudio del estrés encontramos estresores basados en aquellos estímulos del medio ambiente físico, los cuales por su naturaleza pueden ser medidos de manera objetiva y por otra parte se encuentran aquellos estresores subjetivos que son producto del medio ambiente social, de trabajo, familiar, etc. (Holt, 1979; en Breznitz y Golderber, 1986).

A continuación, se muestran los principales estresores de la investigación de estrés ocupacional. En un cuadro se muestran aquellos factores objetivamente amenazantes productores de estrés (cuadro 3.1) y en el otro cuadro los factores subjetivamente amenazantes productores de estrés (cuadro 3.2) (Holt, 1979; en Breznitz y Golderber, 1986).

1.3.2.2. TIPOS DE ESTRESORES MEDIDOS EN LA INVESTIGACION DE ESTRÉS OCUPACIONAL.

CUADRO 3.1. FACTORES OBJETIVAMENTE AMENAZANTES PRODUCTORES DE ESTRÉS.

AMBIENTE FISICO	VARIABLES DE TIEMPO.	PROPIEDADES SOCIALES Y ORGANIZACIONALES DEL TRABAJO Y SU ESCENARIO.	CAMBIOS EN EL TRABAJO
Propiedades físicas del ambiente de trabajo. Riesgos físicos, peligro constante. Contaminación, peligros menos inmediatos. Extremos de calor, frío, humedad, presión, etc. Ruido. Mal diseño hombre-máquina.	Cambio en la zona y duración del tiempo laborable. Horas de trabajo no estandarizadas. Presión de tiempo.	Ritmo de la máquina. Irracionalidad organizacional o administrativa. Carga y sobre carga de trabajo. Carga de Responsabilidad. Monotonía. Participación. Disponibilidad de Recompensas intrínsecas/extrínsecas. Pago por trabajo a destajo o por horas. Relaciones pobres entre director(adminstrador)-trabajador.	Pérdida de empleo (desempleo). Degradación. Cambios cualitativos en el trabajo. Promoción. Transferencia del centro de trabajo.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

FUENTE: Robert Holt (1979), "Estrés ocupacional" en Sholomo Breznitz y Leo Golberger. (1986): *Hanbook of strés*, p. 359

CUADRO 3.2 FACTORES SUBJETIVAMENTE AMENAZANTES PRODUCTORES DE ESTRÉS.

RELATIVOS AL ROL.	VARIADOS.	AJUSTE PERSONA-AMBIENTE DE TRABAJO.
Ambigüedad vs. Claridad del Rol. Tensión de Rol. Grado de control sobre el proceso de trabajo Responsabilidad por gente. Responsabilidad por cosas. Participación. Problemas de retroalimentación y comunicación.	Complejidad del trabajo, carga cualitativa. Carga cuantitativa o sobrecarga. Relación con el supervisor. Inadecuado apoyo de supervisores. Conflicto con Subordinados. Conflicto con, o presión de clientes y comunidad. Ambigüedad acerca del futuro, inseguridad, en el trabajo. Monotonía. Subutilización de habilidades. Conflicto cualitativo o cuantitativo.	Ambigüedad del Rol. Responsabilidad por personas. Responsabilidad por cosas. Carga cuantitativa de trabajo. Complejidad del trabajo. Grado de control sobre el proceso de trabajo. Participación. Oportunidad para avanzar.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

FUENTE: Robert Holt (1979), "Estrés ocupacional" en Sholomo Breznitz y Leo Golberger. (1986): *Handbook of strés*, p. 360

A continuación se reportan los resultados de investigaciones de estrés con trabajadores.

I.3.2.3.HALLAZGOS EN EL AREA DE ESTRÉS CON TRABAJADORES.

I.3.2.3.1 Factores objetivamente amenazantes productores de estrés.

Las investigaciones sobre el estrés medido objetivamente se centran en los siguientes aspectos: tensión, irritación, fatiga, deficiencia deteriorada de los trabajadores expuestos a ruido irritante (molesto). Ferguson (1973; en Holt, 1979) encontró que los telegrafistas que mostraban signos de neurosis, diferencialmente se quejaron del ruido en el lugar de trabajo y tuvieron actitudes negativas hacia el trabajo y la supervisión.

Otro tipo de estímulos que con un nivel moderado no repercuten, pero que a altos o bajos niveles sí tienen complicaciones son la luz, temperatura, humedad, presión barométrica; estos involucran esfuerzos adaptativos y en niveles extremos dañan los tejidos. Sin embargo, aunque tales condiciones pueden afectar al individuo, se observa que actualmente los individuos están gradualmente adaptándose y pueden aprender a trabajar por largos periodos e incluso durante toda su vida bajo condiciones que para muchos serían intolerables (Holt, 1979).

Por su parte también se ha observado que el trabajo vespertino y nocturno causan alteración del Ritmo Circadiano⁴ en sueño, temperatura corporal, función gastrointestinal, disturbio en la vida social, que a su vez causa sueño pobre y malestar digestivo. Se ha estimado que el 20% de los trabajadores no se adaptan a cambios de turno de trabajo. Por lo tanto, las estadísticas se limitan a quienes sí se pueden adaptar y nos dicen muy poco acerca de la relación intrínseca entre este tipo particular de estrés y enfermedad u otras tensiones Holt (1979).

1.3.2.3.2. Factores subjetivamente amenazantes productores de estrés.

Los reportes de los trabajadores respecto a aspectos del estrés organizacional han proporcionado datos altamente útiles. Algunos estudios reportan que la no participación de los trabajadores está relacionada con 8 mediciones de tensión incluyendo humor depresivo, beber para evadir la realidad y, sobre todo, salud física reportada por 1500 trabajadores en 12 ocupaciones. También se ha reportado asociación significativa entre conflictos de trabajo y ansiedad. De igual forma, se ha encontrado que el reto o desafío en el trabajo (una mezcla de

⁴ "Muchos de nuestros procesos corporales fluctúan de acuerdo a un ritmo cíclico. El ritmo cíclico de 24 horas se denomina ritmo circadiano, y se encuentra en las fluctuaciones en la temperatura del cuerpo, el flujo de orina, el metabolismo, el pulso, la conducción de la piel, la producción cortical y medular de las hormonas suprarrenales, el ciclo del sueño y el funcionamiento general mental y físico" (Ivancevich, 1989).

utilización de habilidades, grado de control sobre el proceso de trabajo) está positivamente relacionado con autoestima en el trabajo y negativamente con depresión (Holt, 1979).

Singer (1975; en Holt, 1979) reportó que entre 1148 hombres empleados gubernamentales, la subutilización de habilidades e insuficiente participación en el trabajo explican más varianza en síntomas psicológicos y somáticos que el estrés no ocupacional.

La clasificación de los estresores en objetivos y subjetivos proporcionan una idea clara de que en nuestro ambiente cualquier estímulo que percibamos puede ser o no un estresor para el sujeto.

Otros hallazgos en el área del estrés revelan datos interesantes. Se han encontrado relaciones entre la edad con la percepción de los estresores organizacionales y la escolaridad con la aparición de síntomas psicósomáticos.

En un estudio que realizó Ortiz (1994; en Dela Cerda, 1998) con profesores y trabajadores de una secundaria de Jalisco ($n=57$) se encontró que la edad se encuentra negativamente relacionada con la percepción de estrés organizacional ($r=-.278$ $p<.02$), lo que sugiere que a mayor edad se tienden a percibir menos fuentes de estrés organizacional.

Otro dato interesante sugiere que la escolaridad se encuentra en relación inversamente proporcional con la aparición de síntomas. ($r=-.22$ $p<.02$). Es decir a mayor escolaridad menor manifestación de síntomas psicósomáticos entre los maestros y las maestras (Ortiz, 1994; en Dela Cerda, 1998).

En las investigaciones descritas anteriormente, se observa que el estrés puede repercutir en el individuo a nivel orgánico ó psicológico.

Arias Galicia (2000:739), menciona las conexiones entre en estrés y los aspectos biológicos. "Desde el punto de vista orgánico, el estrés se ha asociado con las enfermedades cardiovasculares, (Seyle, 1971; Brod, 1971; Wolf, 1971; Haynes, 1980) y la elevación del colesterol (Doornen y Orlebeke, 1982), la afecciones renales (Corson y Corson, 1971), asma bronquial (Groen, 1971), los padecimientos gastro-intestinales (Wolf, 1971), el nivel de prolactina (Jacobs, 1986); la disminución de las defensas inmunológicas (McClelland, Ross y Patel, 1985), el cáncer, (Fox, 1978) y, en general con las enfermedades psicosomáticas (Pancheri, y Banaissa, 1978)".

Para algunos autores a la percepción subjetiva del estrés la han denominado ansiedad (Spielberger, 1971; Portero, 1993 y Arias Galicia, 2000). La ansiedad como proceso se refiere a una secuencia compleja de acontecimientos cognoscitivos, afectivos y conductuales evocada por alguna forma de estrés (Arias Galicia, 2000:739).

Arias Galicia (1989) realizó una investigación en cuatro países: Argentina, Ecuador, México y Perú sobre ansiedad y la satisfacción en el trabajo, en donde reporta correlación negativa entre la ansiedad permanente (rasgo) y la satisfacción con el trabajo en si mismo, con el supervisor, con los compañeros, con la remuneración y los ascensos. En otras palabras, entre mayor es la percepción de satisfacción con estos aspectos, menor es la sensación de ansiedad.

En otro estudio realizado por Arias Galicia (2000) con una muestra de 134 trabajadores de diversas empresas en la ciudad de México sobre algunos aspectos organizacionales y la ansiedad, se reportan relaciones significativas entre ellos: a mayor claridad de metas, claridad de criterios para evaluar el trabajo, comunicación con jefes, comunicación horizontal, comunicación formal, integración entre unidades y planeación; el grado de ansiedad era menor. Por su parte a mayor carga de trabajo y velocidad de los cambios, mayor ansiedad.

Por otra parte, DelaCerde (1998), realizó un estudio con 24 gerentes con el propósito de identificar aquellas características organizacionales que pudieran ser reconocidas como fuentes de estrés y si estaban relacionadas con síntomas de estrés. Los resultados de este estudio indican que la identificación de las fuentes de estrés organizacional tanto a nivel individual como organizacional son pocas, ya que se identificaron 15 fuentes de 30 a nivel individual y a nivel organizacional sólo 11 de 25. Se encontró que existe una relación positiva entre las características organizacionales percibidas, tanto a nivel individual como a nivel organizacional y la aparición de síntomas físicos; es decir, en la medida en que una persona percibe más características de la organización como fuentes de estrés, esta persona presenta más síntomas físicos

Las fuentes de estrés individual que se tomaron en este estudio fueron la ambigüedad de rol, el conflicto de rol, la sobrecarga de trabajo y la responsabilidad por otros. Los hallazgos indican que el número de síntomas aumenta en la medida que se experimenta más conflicto de rol ($r=.60$ $p<.001$); cuando sienten que tienen responsabilidad por otros ($r=.56$ $p<.01$) y cuando hay roles ambiguos ($r=.48$ $p<.02$).

En lo que respecta a las fuentes de estrés organizacional, en el estudio de DelaCerde (1998) se evaluaron mediante la percepción de los trabajadores de la dinámica de las interacciones dentro de los grupos de trabajo; en donde se encontró que los empleados perciben cierto grado de desintegración en los grupos de trabajo y conforme esta aumenta, aparecen más síntomas ($r=.50$ $p<.01$)

A partir del análisis del estrés, se concluye que los estresores pueden adquirir diferente significado para las personas, mientras que para algunos pueden provocar situaciones estresantes, para otros parecen ser fuentes de motivación, esto es, el estrés en sí resulta de una inadaptación entre nuestras potencialidades y lo que el ambiente espera o exige de nosotros. Lo

cual indica que el estrés en sí no representa algo positivo o negativo para el individuo, sus efectos dependen en gran parte de las estrategias de superación o de afrontamiento que las personas han desarrollado y de los apoyos que recibe el individuo.

En este marco los valores, adquieren sentido, ya que si éstos le indican al individuo aquello que posee relevancia en un contexto social determinado, orientando su comportamiento hacia la consecución de lo que considera importante; en el momento en que factores externos obstaculizan la consecución de tales situaciones, se puede provocar en el individuo cierta tensión que puede conducir al estrés.

No tomar en cuenta los efectos acumulativos de estos elementos estresantes que por lo regular se presentan con gran frecuencia en el medio de trabajo, es exponer tanto al individuo como a la empresa a diversos daños.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

II. METODO

II.1. Justificación.

La competencia en la producción es un aspecto relevante para contar con organizaciones que tengan resultados óptimos en la ejecución del trabajador en sus tareas, para lograr dicho propósito, se requiere entre otras cosas, del conocimiento de los valores, los cuales son importantes al estudiar los factores sociales en las organizaciones, ya que son la base para la comprensión de las actitudes y motivaciones del trabajador, además de que influyen en su percepción respecto al ambiente laboral.

En el presente estudio se empleará, para el estudio de los valores en el trabajo, la teoría de las facetas de Elizur (1991), quien propone para el análisis de los valores una teoría de dos facetas, en la primer faceta (A) se considera la parte afectiva-material y la cognoscitiva, mientras que la segunda faceta (B), contempla el sistema de contingencia del desempeño que las organizaciones utilizan para motivar a los trabajadores. De esta manera, se tendrá una aproximación más cercana a los valores desde el campo de interés de la psicología.

Por otra parte, el estrés laboral también se considera una variable importante que debe retomarse al estudiar el comportamiento del individuo en las organizaciones, debido a que el estrés repercute en padecimientos fisiológicos y psicológicos, y estos, en la ejecución de la actividad que realiza el individuo.

Ambas variables: estrés y valores en el trabajo, se retoman para la realización de la presente investigación, sin embargo, el objetivo principal de este estudio se centra en los valores en el trabajo.

II.2.OBJETIVOS:

Objetivo general:

Determinar la estructura y ponderación de los valores en el trabajo y estrés en empleados del D.F.

Objetivos específicos:

- ◆ Obtener la estructura de los valores en el trabajo para los empleados del sector público.
- ◆ Obtener la estructura de los valores en el trabajo para los empleados del sector privado.
- ◆ Conocer la estructura de valores para los jefes.
- ◆ Conocer la estructura de valores para los trabajadores del nivel administrativo.
- ◆ Conocer la estructura de valores para los trabajadores del nivel técnico.
- ◆ Conocer la estructura de valores en el trabajo para los trabajadores del nivel operativo.
- ◆ Determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo en los empleados del sector público y privado.
- ◆ Determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo en la jerarquía organizacional.
- ◆ Determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por rangos de edad.
- ◆ Determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por nivel de escolaridad.
- ◆ Determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por sexo.
- ◆ Determinar el nivel de estrés y apoyos en las áreas: personal, social y de trabajo de los trabajadores (50 sujetos).
- ◆ Conocer si existe relación estadísticamente significativa entre el estrés/apoyo con la edad, escolaridad y el nivel jerárquico.
- ◆ Determinar si existe relación estadísticamente significativa entre los valores y el estrés en el trabajo.

Nota: Se omite la formulación de las hipótesis debido a que en los objetivos planteados se establecen las diferencias entre las variables de interés.

II.3 VARIABLES:

Valores en el trabajo (estructura y ponderación)

Estrés.

Variables atributivas:

Jerarquía organizacional: jefes, administrativos, técnicos y operativos.

Tipo de Empresa: pública y privada.

Edad: 20-29, 30-39, 40-55 años.

Escolaridad: secundaria, preparatoria, técnico, licenciatura y posgrado

Sexo: femenino y masculino.

II.4. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES:

Valores: Se definen los valores en el trabajo, como el significado o importancia que un grupo social dado le da a cualquier entidad (objeto, conducta o situación). La estructura de valores en el trabajo se refiere al diseño en un mapa de las observaciones empíricas de los valores en el trabajo del grupo de interés (Elizur, 1991).

La ponderación de valores en el trabajo se refiere al grado de importancia que para cada grupo de trabajo adquieren cada uno de los valores.

Estrés: estado del individuo (señalado de respuestas emocionales, comportamentales o fisiológicas) que se presenta cuando éste no puede o no se siente capaz de enfrentar la carga física, social o psicológica impuesta a él. Cuando éste estado surge en el trabajo, se llama estrés en el trabajo. Los factores de riesgo que provocan ese estado se llaman estresores (Gutiérrez, 1994).

Jerarquía organizacional: se refiere a la posición que ocupa cada persona dentro del organigrama de la organización (nivel: operativo, técnico, administrativo y jefes).

Empresa Pública: "Sociedad empresarial implicada en la producción y venta de bienes y servicios que pertenecen por completo al estado y se controla por éste" (Bannock, 1988:56).

Empresa Privada: "Sistema Económico en que los recursos del Capital y otras propiedades se poseen por individuos y en que la producción se lleva a cabo en busca de ganancia privada" (Bannock, 1988:56).

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Valores en el trabajo: La estructura y ponderación de los valores en el trabajo se midieron por las respuestas de los sujetos al cuestionario de valores para el trabajo de Elizur (1991a).

Estrés: se midió por las respuestas de los sujetos a la escala SWS—Survey © de estrés de Gutiérrez y Ostermann, (1994).

II.5 MUESTRA:

La muestra fue de tipo no probabilístico: intencional, ya que la selección de los sujetos no fue aleatoria. Se seleccionó personal de tres instituciones laborales. Una del sector público, el Instituto Mexicano del Seguro Social (165 Ss), y dos del sector privado Wall Mart (77 Ss) y John Craine de México (50 Ss). El número de encuestados fue de 200 para el sector público y 165 para el privado; para el análisis estadístico se substrajeron aquellos cuestionarios con datos incompletos quedando un total de 165 del sector público y 127 del privado, 146 del sexo femenino y 146 del masculino y de los niveles jerárquicos: jefes (128Ss), administrativos (70Ss), técnicos (36Ss) y operativos (58Ss) y con nivel de escolaridad de secundaria (61Ss), preparatoria (29Ss), técnicos (86Ss), licenciatura (85Ss) y posgrado (31Ss) y cuyas edades fueron de 20-29 (87Ss), 30-39 (118Ss) y 40-55 (74Ss).

II.6 DISEÑO:

Expost-facto (Kerlinger, 1975).

II.7 INSTRUMENTOS:

Se utilizó un Cuestionario de Valores para el Trabajo (WVC) de Elizur, (1991a) de 24 ítems; el rango de respuestas va de "nada importante" a "muy importante" e incluye, la faceta denominada modalidad de resultado (faceta A) que evalúa la parte *afectiva-material* y *cognoscitiva* y la faceta sistema de contingencia del desempeño (faceta B), la cual hace referencia a las *recompensas* y *los recursos* que las organizaciones utilizan para motivar a los trabajadores.

La confiabilidad interna de la escala se obtuvo mediante el coeficiente alfa de Cronbach⁵.

La clasificación de los ítems de acuerdo a las facetas lleva a la categorización de la paga, horas de trabajo, seguridad, beneficios, y condiciones de trabajo como *instrumental o material*; por otro lado, compañeros agradables, un jefe responsable y considerado, reconocimiento, aprecio y oportunidad para conocer otras personas como *afectivo*; responsabilidad, logros, ascensos, influencia en el trabajo y en la empresa, interés, retroalimentación, trabajo significativo, utilización de habilidad, independencia, compañía, estatus, desarrollo personal, y contribución a la sociedad como *cognoscitivo*. Por su parte ascensos, retroalimentación, estatus, sueldo y reconocimiento fueron clasificados como *recompensas* y por último *beneficios: vacaciones, incapacidad por enfermedad, jubilación, seguros; aprecio, jefe responsable y condiciones de trabajo* como *recursos*.

Para evaluar el estrés se utilizó la escala SWS—Survey © de estrés, de Gutiérrez y Ostermann (1994) de 200 reactivos, basado en un modelo interactivo de Estrés/Apoyo que postula que el estrés de un individuo es una función ponderada de estresores que se

⁵ En la tabla I se reporta el coeficiente de confiabilidad del cuestionario de Valores en el Trabajo (WVC).

mediatizan o disparan por los factores de apoyo en cada una de los tres ámbitos: Vida Personal, Laboral y Social (Gutiérrez, Ostermann, Ito, Contreras y Atenco, 1995)⁶. Las escalas que integran la escala son las siguientes:

- **Estrés Personal (EP):** componentes que reflejan la disposición individual y comportamientos (que incluyen emociones) que generan desde culpa, fracasos y efectividad disminuida y comportamientos socialmente inapropiados generados, como por ejemplo evitación, proyección y reserva extrema.
- **Apoyo Personal (AP):** Refleja la disposición individual y de comportamiento consistente con actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de vida (buenas estrategias de enfrentamiento de los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes de sí mismo en su propia situación de vida.
- **Estrés Social (ES):** Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida caótica, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas con la familia, los amigos y los vecinos, responsabilidades abrumadoras, etc.
- **Apoyo Social (AS):** Se refiere a la ayuda proporcionada por amigos y parientes que le dan a la persona que está bajo situación de estrés un confort tanto físico como psicológico. Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo que incluyen tanto relaciones compatibles, útiles y satisfactorias como condiciones de vida confortables y protegidas.
- **Estrés en el trabajo (ET):** Se refiere a los factores de estrés en el lugar de trabajo debidos a la naturaleza de la ocupación, sus condiciones, a conflictos

⁶ En la tabla 2 se reporta el coeficiente de confiabilidad de la escala SWS-Survey © de estrés, de Gutiérrez (2000).

interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, a conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización.

- **Apoyo en el trabajo (AT):** son elementos que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables.

II.8 ESCENARIO:

El instrumento se aplicó en un aula de las instalaciones del lugar de trabajo de los sujetos a encuestar (IMSS, Wall Mart y John Craine de México). Las aulas de aproximadamente 4 X 5 metros, contaron con sillas, ventilación e iluminación adecuada.

II.9 TIPO DE ESTUDIO:

Correlacional (Carlsmith, 1976)

II.10. PROCEDIMIENTO:

Se realizó la traducción del Cuestionario de Valores en el Trabajo de Elizur (1991a), primero al idioma español y después otra vez al Inglés para corroborar que la traducción se realizó correctamente. Se realizó la prueba piloto de la escala con 50 trabajadores de empresas del sector público y privado, con el propósito de determinar si las instrucciones y los ítems se comprendían. A partir del piloteo, se hicieron algunas modificaciones al cuestionario.

Posteriormente, se seleccionaron las empresas para la aplicación, del cuestionario de valores en el trabajo.

Una vez obtenida la autorización a las Organizaciones, se analizó el organigrama de éstas para conocer los diferentes niveles jerárquicos y se seleccionaron de manera intencional a los trabajadores (292 Ss) para la aplicación del cuestionario de Valores en el Trabajo de Elizur y se

obtuvo el índice de confiabilidad interna de la escala. Durante la aplicación de los instrumentos (dados los tiempos laborales) se presentaron serias restricciones por parte de las instituciones de la muestra para la aplicación de la escala SWS—Survey © de estrés, por lo que únicamente fue posible la aplicación de 50 cuestionarios, los cuales se seleccionaron de manera intencional. El análisis, la discusión y conclusiones de los datos se llevo a cabo en dos etapas. En la primera se analizan, se describen y se discuten los del estudio de valores, y posteriormente, los de estrés.

II.11. ANALISIS ESTADÍSTICO:

Dado el propósito del estudio y la medición de las variables, el análisis de los datos se realizó empleando frecuencias, análisis de correlación de Pearson, ANOVA, MANOVA y SSA.

La decisión en el uso de dichas pruebas se dio en base a los siguientes criterios:

a) Estadística descriptiva.

Para obtener la ponderación de cada uno de los valores en el trabajo, se utilizaron frecuencias, media aritmética y desviación estándar.

b) La prueba MANOVA.

Se utilizó MANOVA para determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas respecto a la ponderación de valores en el trabajo por edad, escolaridad, sexo, institución de procedencia y nivel jerárquico.

c) La prueba ANOVA.

Al realizar el análisis con MANOVA se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas en las variables edad, escolaridad, nivel jerárquico, sexo e institución de procedencia respecto a la ponderación de valores en el trabajo, por lo que se procedió a utilizar

ANOVA y la prueba post hoc de Duncan para conocer específicamente en que categorías o grupos se encontraban las diferencias estadísticamente significativas en dichas variables.

d) Coeficiente de Correlación de Kendall y producto momento de Pearson.

Para obtener la asociación y la dirección de la relación entre la variable "valores en el trabajo" con el tipo de empresa, nivel jerárquico y estrés se calculó a) la correlación de Kendall para datos ordinales y b) la correlación producto momento de Pearson aplicable para datos intervalares o de razón. Al comparar ambos tipos de correlaciones se encontraron las mismas significaciones, por lo que en los resultados se informa de las correlaciones de Pearson, ya que son las más conocidas.

e) SSA.

El análisis estadístico para determinar la estructura de valores en el trabajo se realizó mediante el SSA -análisis estructural de similaridad-, originalmente fue llamado análisis de espacio más pequeño (Guttman, 1968, en; Borg, 1986) y se encontró conveniente para analizar la relación entre los ítems y para probar las hipótesis concernientes a la estructura del dominio (Schlesinger y Guttman, 1969).

El SSA es una de las variedades del escalamiento multidimensional no métrico (MDS), técnica para el análisis estructural de datos similares (Elizur y Guttman, 1976, en Elizur, 1984).

Por medio del análisis de escalamiento se puede probar la clasificación de los valores en el trabajo, además de conocer la estructura de las dimensiones básicas de valores en el trabajo y si hay diferencias en el énfasis colocado en estas dimensiones en poblaciones diferentes (Fitzgerald, 1987).

III. RESULTADOS

A continuación se describen las características de los instrumentos utilizados en esta investigación.

III.1 Coeficientes de consistencia interna de la Escala de Valores en el Trabajo de Elizur y el SWS.

TABLA 1.

Coeficientes de consistencia interna de la Escala de Valores en el Trabajo de Elizur (WVC).

Valores en el trabajo	ALFA DE CRONBACH
Escala de valores	.90
Faceta a	.90
Faceta b	.82
Area instrumental	.73
Area afectiva	.67
Area cognoscitiva	.85
Area de recompensas	.72
Area de recursos	.68

En la tabla 1 pueden observarse los resultados obtenidos en la muestra estudiada al calcular el coeficiente alfa de confiabilidad. En donde se aprecia que, en términos generales, la escala de valores en el trabajo ofrece coeficientes considerados adecuados por los criterios psicométricos generalmente aceptados.

TABLA 2

Coeficientes de consistencia interna de la escala SWS—Survey ©, de Gutiérrez (2001).

Estrés y apoyos.	ALFA DE CRONBACH
Estrés en el trabajo	.7444
Apoyo en el trabajo	.8819
Estrés social	.8874
Apoyo social	.8581
Estrés personal	.8109
Apoyo personal	.8109

En la tabla 2 se reportan los coeficientes alfa de la escala SWS-Survey ©, se obtuvieron, valores de alfa mayores a .8109 en todas las escalas, excepto en la de estrés en el trabajo, en donde se observa que el coeficiente de alfa fue de .7444.

III. 2 Ponderación de los valores en el trabajo de los empleados del D.F. (292 Ss)

TABLA 3.

Media y Desviación Estándar de los Valores en el Trabajo (N=292).

Variables: Valores en el trabajo	Media aritmética	Desviación estándar
Total valores	5.12	.62
Faceta A ¹	5.01	.60
Faceta B ²	5.23	.68
Elemento cognoscitivo	5.10	.63
Elemento Instrumental	5.17	.70
Elemento afectivo	5.03	.71
Elemento de recompensas	5.10	.75
Elemento recursos	5.15	.73

En la tabla 3 se observa que las áreas que evalúa la Escala de Valores en el Trabajo se consideran bastante importantes para los sujetos de la muestra, ya que la media obtenida fue de 5.

¹La faceta A la integran los elementos cognoscitivo, instrumental y afectivo.

²La faceta B los elementos recompensas y recursos.

III. 3 Comparación por grupos de la ponderación de los valores en el trabajo.

TABLA 4.

Análisis Múltiple de Varianza de la escala de Valores en el Trabajo (por elementos y facetas de los valores) y las variables indicadas.

Variables:	Elemento Instrumental	Elemento Cognoscitiva	Elemento Afectiva	Elemento Recompensas	Elemento Recursos	Faceta A	Faceta B
Institución	3.20***				2.80*		
Edad			2.82*	3.14*			
Escolaridad		3.88**		2.6*		2.04*	
Sexo					4.11*		3.71*
Puesto							

En la tabla 4 se observan diferencias estadísticamente significativas entre los empleados del sector público e iniciativa privada en los elementos "instrumental" y "recursos". También se presentan diferencias estadísticamente significativas para la variable escolaridad y los elementos: "cognoscitivo", "recompensas" y la "faceta A". Otras diferencias se observan por rangos de edad entre los elementos: "recompensas" y "afectivo" y por último también se aprecian diferencias entre la variable sexo, con el elemento "recursos" y la "faceta B".

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$.

Nota. Debido a que se encontraron sólo algunas diferencias estadísticamente significativas entre los elementos de las facetas y las variables atributivas, se procedió a analizar los datos por reactivo. A continuación se reportan los resultados del Análisis Múltiple de Varianza de la escala de Valores en el Trabajo por reactivo.

TABLA 5.

Análisis Múltiple de Varianza de la Escala de Valores en el Trabajo (por reactivo) y las variables indicadas.

No de ítem	Institución	Edad	Escolaridad	Sexo	Puesto	Escolaridad x puesto
1 Logros en el trabajo						2.94**
2 Ascensos		3.63*				
3 Beneficios	3.74***					
5 Contribuir a la sociedad con el trabajo	4.89***	4.43**				
6 Horario conveniente		4.81**	2.78*		2.83*	
7 Compañeros agradables					6.47***	
8 Aprecio		3.79*				
9 Retroalimentación			2.52*		2.18*	
11 Tener influencia en la empresa			3.52**			
12 Tener influencia en el trabajo			3.34**			
13 Interés en el trabajo				2.15*		
14 Seguridad en el empleo.					2.50*	
15 Estatus del puesto					2.77*	
16 Trabajo significativo			3.00**			
22 Supervisor		2.91*		*1.96		

En la tabla anterior se observan diferencias estadísticamente significativas entre los empleados del sector público e iniciativa privada en los reactivos 3 "beneficios" y 5 "contribuir a la sociedad con el trabajo" del elemento cognoscitivo. Las diferencias por rangos de edad se encuentran entre los reactivos: 2 "ascensos", 5 "contribuir a la sociedad con el trabajo", 6 "horario conveniente de trabajo", 8 "aprecio", 22 "supervisor: un jefe responsable y considerado". Otras diferencias estadísticamente significativas. Por su parte, las diferencias por nivel de escolaridad son para los reactivos: 6 "horario conveniente de trabajo", 9 "retroalimentación concerniente a los resultados del trabajo", 11 y 12 "influencia en la empresa y en el trabajo" y 16 "trabajo significativo". En lo que respecta a la variable sexo las diferencias se dan en los reactivos 13 "interés" y 22 "un jefe responsable y considerado". Por último las diferencias significativas por nivel jerárquico son para los ítems 7 "compañeros agradables en el trabajo", 9 "retroalimentación concerniente a los resultados del trabajo" y 11 "influencia en la empresa".

$p \leq .05$ ** $p \leq .01$ *** $p \leq .001$.

Para conocer en que grupos de las variables independientes se presentan las diferencias estadísticamente significativas, se aplicó ANOVA y una prueba Post-hoc (Duncan), a continuación se especifican tales datos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TABLA 6.

Medias aritméticas de los Elementos de los Valores en el Trabajo (VD) que resultaron significativos y la Variable: Institución a la que pertenecen (VI).

Variable: Elementos de las facetas	F	Medias aritméticas por Institución:	
		Pública	Privada
Instrumental	3.20***	5.30	4.90
Recursos	2.80*	5.23	5.05

En la tabla 6 se observan diferencias estadísticamente significativas para el elemento instrumental y de recursos; en donde la ponderación de estos dos elementos es más alta para los empleados del sector público que para los del sector privado.

* $p \leq .05$ *** $p \leq .001$.

TABLA 7.

Medias aritméticas de los ítems de los Valores en el Trabajo (VD) que resultaron significativos y la variable: Institución a la que pertenecen (VI).

Variable: Ítems de la escala de valores	F	Medias aritméticas por Institución:	
		Pública	Privada
3 Beneficios	3.74***	5.06	4.53
5 Contribuir a la sociedad con el trabajo	4.89***	5.40	4.84

En la tabla 7 se presentan diferencias estadísticamente significativas en los reactivos 3 "beneficios" y 5 "contribuir a la sociedad con el trabajo". En donde se observa que la ponderación de los valores en estos reactivos es más alta para los empleados del sector público que para los del sector privado.

*** $p \leq .001$.

Para conocer específicamente en que categorías o grupos se presentan las diferencias estadísticamente significativas para las variables edad, escolaridad y nivel jerárquico respecto a la ponderación de valores en el trabajo se procedió a utilizar ANOVA y la prueba post hoc de Duncan los resultados se presentan a continuación.

TABLA 8.

Análisis de Varianza de las variables: Edad(VI) y Elementos de las Facetas de Valores en el Trabajo (VD).

Variable: Elementos de las facetas	F	Rango de Edad en años:			Post-hoc. Duncan (sig. 05)
		20-29(1)	30-39(2)	40-55(3)	
Recompensas	3.14*	5.24	4.98	5.12	1 y 2
Afectiva	2.82*	5.17	4.95	5.03	1 y 2

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Como se observa en la tabla 8 las diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por rangos de edad se presentan en los grupos de 20-29 y 30-39 años en las áreas afectiva y de recompensas; en donde el grupo más joven obtiene medias más altas en comparación con el de 30-39 años.

Nota: el número entre paréntesis en la variable edad, hace referencia al número usado para ilustrar las diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la columna Post-hoc.

$p \leq .05$

TABLA 9.

Análisis de Varianza de las variables: Edad(VI) e ítems de los Valores en el Trabajo (VD).

Variable: Ítems de la escala de valores	F	Rango de Edad en años:			Post-hoc. Duncan (sig. 05)
		20-29(1) 55(3) Medias aritméticas	30-39(2)	40- 55(3) Medias aritméticas	
2 Ascensos	3.63*	5.28	4.79	5.09	1 y 2
5 Contribuir a la sociedad	4.43**	4.91	5.18	5.36	1 y 3
6 Horario conveniente	4.81**	4.63	5.11	4.93	1 y 2
8 Aprecio	3.79*	5.45	5.20	5.34	1 y 2; 2 y 3
22 Supervisor	2.91*	5.31	4.96	5.00	1 y 2

Como se presenta en la tabla 9, las diferencias estadísticamente significativas se dan entre el grupo de 20-29 y el de 30-39 años para los reactivos "aprecio" (ítem 8), "supervisor: un jefe responsable y considerado" (ítem 22) y "ascensos"; en donde la media es mayor para el grupo de 20-29 años. Por su parte el grupo de 30-39 obtiene puntajes mayores en relación con el grupo de 20-29 años en "horario conveniente de trabajo" (ítem 6). Por otro lado, también se observan diferencias en los grupos de 30-39 y de 40-55 años en el reactivo 8 "aprecio"; siendo la media mayor para el grupo de 40-55 años. Otras diferencias se presentan entre los grupos de 20-29 y 40-55 años en donde estos últimos obtienen un puntaje mayor que el grupo más joven en el ítem 5 "contribuir a la sociedad con el trabajo".

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$.

TABLA 10.

Análisis de Varianza de las variables: Escolaridad (VI) y Facetas de los Valores en el Trabajo (VD).

Variable: Faceta	F	Nivel de escolaridad:					Post-hoc. Duncan (sig. 05)
		Sec.(1)	prepa(2)	técnico(3)	licenciatura(4)	posgrado (5)	
Faceta A	2.04*	5.01	5.16	5.00	5.23	5.17	1 y 4

En la tabla 10 se observa que las diferencias se dan únicamente entre los grupos con nivel de secundaria y licenciatura en la faceta A.

Nota: el número entre paréntesis en la variable escolaridad, hace referencia al número usado para ilustrar las diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la columna Post-hoc.

* $p \leq .05$

TABLA 11.

Análisis de Varianza de las Variables: Escolaridad (VI) y elementos de las Facetas de los Valores en el Trabajo (VD).

Variable: Elementos de las facetas	F	Nivel de escolaridad: Sec (1) prepa(2) técnico(3) licenciatura(4) posgrado (5) <u>Medias aritméticas</u>					Post- hoc. Duncan (sig. 05)
Cognoscitiva	3.88**	4.97	5.25	4.67	5.28	5.13	3 y 4; 1 y 4
Recompensas	2.6*	5.02	5.22	4.96	5.29	5.10	3 y 4; 1 y 4

Como se observa en la tabla 11 las diferencias estadísticamente significativas por nivel de escolaridad se dan entre los de nivel de secundaria y licenciatura en los elementos cognoscitivo y de recompensas. Otras diferencias se aprecian entre los grupos de nivel técnico y de licenciatura en el elemento cognoscitivo y de recompensas; en donde se puede apreciar que el valor de la media aritmética es mayor para los de licenciatura con relación a los de nivel de escolaridad inferior.

Nota: el número entre paréntesis en la variable escolaridad, hace referencia al número usado para ilustrar las diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la columna Post-hoc.

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$.

TABLA 12.

Análisis de Varianza de las variables: Escolaridad (VI) e ítems de los Valores en el Trabajo (VD).

Variable: Ítems de la escala de valores	F	Nivel de escolaridad: Sec.(1) prep.(2) técnico(3) lic.(4) posgrado (5) <u>Medias aritméticas</u>					Post-hoc. Duncan (sig. 05)
6 Horario conveniente	2.78*	5.00	4.4	4.81	4.96	5.32	2 y 5; 3 y 4
9 Retroalimentación	2.52*	5.15	5.5	5.06	5.40	5.29	3 y 4
11 Influencia en la empresa	3.52**	3.9	4.10	3.76	4.59	4.16	4 y 3; 1 y 4
12 Influencia en el trab	3.34**	4.15	4.41	4.08	4.86	4.42	3 y 4; 1 y 4
16 Trabajo significativo	3.00**	4.93	5.28	5.06	5.41	5.35	1 y 4; 3 y 4

En la tabla 12 se observa que las diferencias estadísticamente significativas se dan únicamente entre los grupos con nivel de secundaria y licenciatura y éste último con los de nivel técnico en los ítems 16 "trabajo significativo" y 11-12 "influencia en la empresa y en el trabajo". También se aprecian diferencias entre los grupos de nivel técnico y de licenciatura en los aspectos que evalúan la "retroalimentación concerniente a los resultados del trabajo" (ítem 9) y "horario conveniente de trabajo" (ítem 6), para este último reactivo también existen diferencias estadísticamente significativas entre los de preparatoria y posgrado. Cabe

señalar que el valor de las medias aritméticas en los grupos en donde se encontraron diferencias significativas, fue mayor para los de nivel de escolaridad más alto.

Nota: el número entre paréntesis en la variable escolaridad, hace referencia al número usado para ilustrar las diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la columna Post-hoc.

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$.

TABLA 13.
Media aritmética de las Facetas de Valores en el Trabajo (VD) que resultaron significativos y las variables: Sexo (VI)

Variable: Faceta	F	sexo:	
		Femenino	Masculino
<u>Medias aritméticas</u>			
Faceta B	3.71*	5.2	5.0

En la tabla 13 se observa que la diferencia planteada resultó significativa y que las diferencias entre el sexo femenino y masculino se dan en lo relativo a la faceta B; en donde el valor de la media aritmética es mayor para las mujeres con relación a los hombres.

* $p \leq .05$

TABLA 14.
Media aritmética de los Elementos de las Facetas de Valores en el Trabajo (VD) que resultaron significativos y la variable: Sexo (VI).

Variable: Elementos de las facetas	F	sexo:	
		Femenino	Masculino
<u>Medias aritméticas</u>			
Recursos	4.11*	5.24	5.0

En la tabla 14 se puede ver que las diferencias estadísticamente significativas entre el sexo femenino y masculino se dan exclusivamente en el área de recursos (elemento de la faceta B), en donde las mujeres obtienen un puntaje mayor con relación al de los hombres.

* $p \leq .05$

TABLA 15.
Media aritmética de los items de los Valores en el Trabajo (VD) que resultaron significativos y la variable: Sexo (VI).

Variable: Items de la escala de valores	F	sexo:	
		Femenino	Masculino
<u>Medias aritméticas</u>			
13 Interés en el trabajo	2.15*	5.5	5.2
22 Supervisor	1.96*	5.2	4.9

En la tabla 15 se observa que las diferencias estadísticamente significativas entre los hombres y las mujeres se presentan en los aspectos: "interés en el trabajo" (item 13) y "un jefe responsable y

considerado" (ítem 22), en donde los valores de las medias aritméticas resultan ser mayores para las mujeres que para los hombres.

* $p \leq .05$

Tabla 16.
Análisis de Varianza de las variables: Puesto (VI) e ítems de los Valores en el Trabajo (VD).

Variable Ítems	F	Puesto: Jefes(1) Adm (2) Técnicos (3) Operativos (4) Medias aritméticas				Post-hoc. Duncan (sig. 05)
7 Compañeros agradables	6.47***	4.69	4.47	5.47	4.98	2 y 3; 1 y 3
9 Retroalimentación	2.18*	5.37	5.21	5.36	5.00	1 y 4
11 Tener influencia en la empresa	1.88*	4.30	4.09	4.14	3.72	1 y 4

En la tabla anterior, se observan diferencias estadísticamente significativas en la jerarquía organizacional entre las categorías administrativos y técnicos y técnicos con jefes en la importancia de tener "compañeros agradables en el trabajo" (reactivo 7); en donde obtienen un puntaje mayor en la media aritmética los de nivel técnico. También se observan diferencias entre las categorías de jefes y operativos en los aspectos que evalúan la "retroalimentación concerniente a los resultados del trabajo" (ítem 9) y en "tener influencia en la empresa" (ítem 11); en donde los de nivel operativo le atribuyen más importancia que los de la categoría de jefes a estos aspectos.

Nota: el número entre paréntesis en la variable puesto, hace referencia al número usado para ilustrar las diferencias estadísticamente significativas entre los grupos en la columna Post-hoc.

* $p \leq .05$ *** $p \leq .001$

III.4 Análisis estadístico del estrés y los valores en el trabajo en el trabajo.

TABLA 17.
Medias y desviación estándar de los puntajes obtenidos en la Escala de Estrés/Apoyo de los empleados de la empresa John C. (50 sujetos).

Variable: Valores en el Trabajo	Media	Desviación estándar
Apoyo Personal	20.04	2.49
Apoyo Social	18.16	3.03
Apoyo en el trabajo	20.40	2.72
Estrés Personal	6.94	3.30
Estrés Social	4.54	2.52
Estrés en el trabajo	8.28	2.73

En la tabla 17 se aprecian las medias aritméticas de la escala de Estrés/Apoyo; en general se obtienen puntajes altos en las escalas de apoyo (personal, social y en el trabajo) y bajos en las de estrés (persona, social y en el trabajo).

TABLA 18.
Correlaciones (Pearson) entre las puntuaciones del estrés y la variable: nivel jerárquico.

Variable:	nivel jerárquico
estrés	
Estrés social	428**

En la tabla 18 se localizan los resultados de la correlación de la Escala de Estrés con el nivel jerárquico, como se aprecia únicamente la variable estrés social correlaciona con el nivel jerárquico.

** $p \leq .01$

TABLA 19.
Correlaciones (Pearson) entre las puntuaciones de los valores en el trabajo y estrés.

Variable:	Afectiva	Ítem 18	Ítem 7	Ítem 5	Ítem 16	Ítem 9
Estrés y Apoyo en el Trabajo						
Apoyo social	.309*	.342*	.341*			
Apoyo en trabajo		.293*		.373**		
Apoyo personal			.413**			.287*
Estrés personal					-.292*	

En la tabla 19 se encuentran las correlaciones que resultaron estadísticamente significativas entre valores en el trabajo y estrés/apoyo. Se observa correlación estadísticamente significativa (aunque moderada) entre el apoyo social y el área afectiva de los valores en el trabajo. Por su parte, se obtiene correlación entre el apoyo social y el reactivo 18 del área afectiva de los valores en el trabajo: "oportunidad de conocer personas y relacionarse con ellas" y entre este reactivo y el apoyo en el trabajo. Asimismo, el tener "compañeros agradables en el trabajo" (Ítem 7, valor afectivo) se relaciona con el apoyo personal y con el apoyo social.

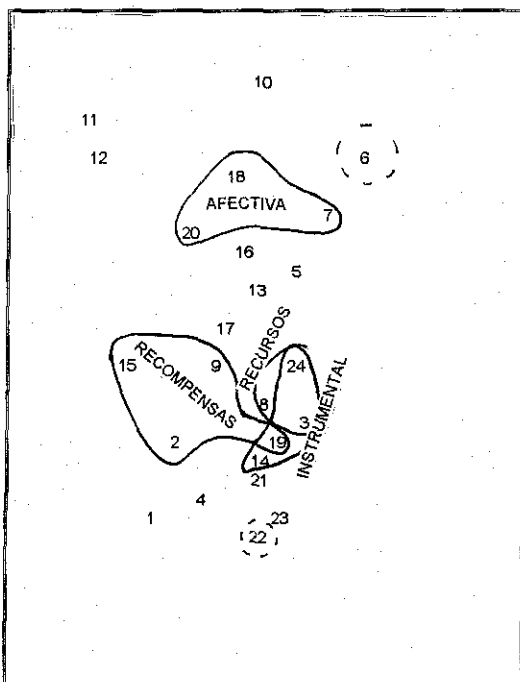
También se observa una correlación entre el Ítem 5 "contribuir a la sociedad con el trabajo" del área cognoscitiva con el apoyo en el trabajo. Por otra parte se observa una relación inversamente proporcional entre el estrés personal y el ítem 16 "tener un trabajo significativo: que tenga sentido" del área cognoscitiva de los valores en el trabajo. Por último se observa una relación entre el apoyo personal y el ítem 9 "retroalimentación concerniente a los resultados del trabajo" del área cognoscitiva.

* $p \leq .05$ ** $p \leq .01$

III.5 Presentación de la estructura de los valores en el trabajo.

A continuación se muestran las figuras que proyectan los planos de la configuración del SSA por institución de procedencia y nivel jerárquico (Fig. 1-7).

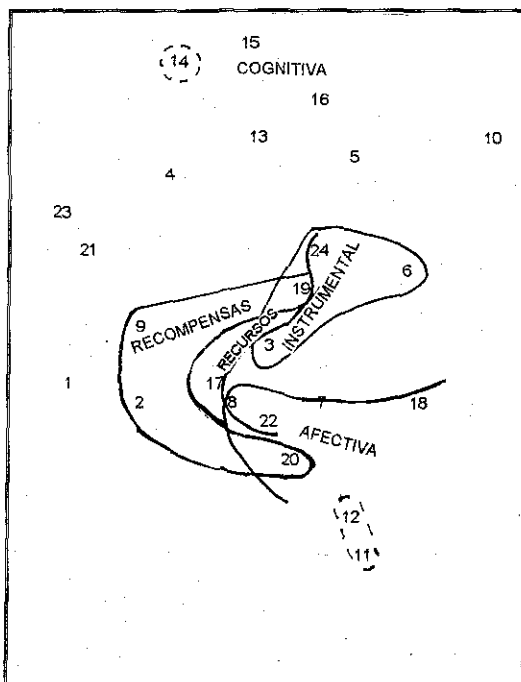
Figura. 1 Estructura de los valores en el trabajo. 292 trabajadores del sector público y privado (coef. de alineación de .26).



En la figura anterior, se observa que los reactivos 6 "horario conveniente de trabajo" y 22 "Supervisor: un jefe responsable y considerado" se encuentran lejos de la región que les corresponde, de acuerdo al modelo teórico propuesto por Elizur (1984).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

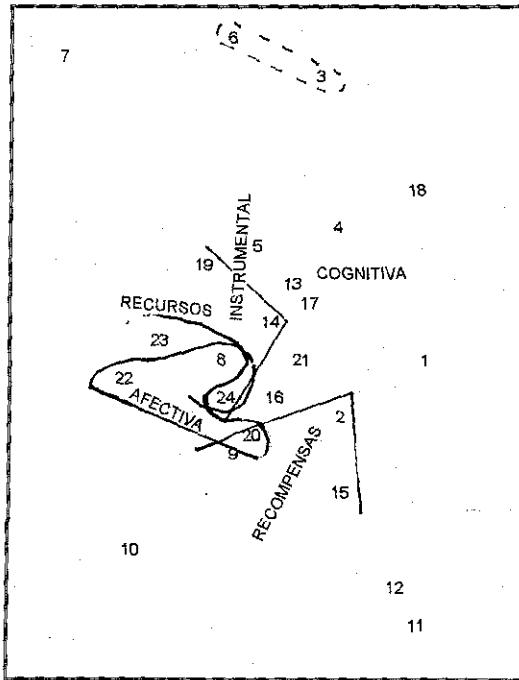
Figura 2. Estructura de los valores en el trabajo. Muestra de 127 trabajadores del sector privado (coef. de alineación de .28).



En la figura 2, se puede observar que los reactivos 11 "tener influencia en la empresa", 12 "tener influencia en la organización" 14 "seguridad en el empleo" y 17 "oportunidades para el desarrollo personal" se encuentran lejos de la región que les corresponde, de acuerdo al modelo teórico propuesto por Elizur (1984).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

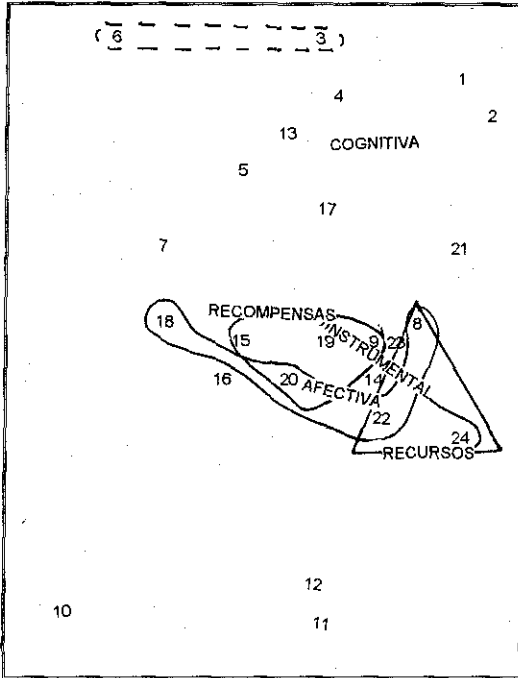
Figura 3. Estructura de los valores en el trabajo. Muestra de 165 trabajadores del sector público (coef. de alineación de .26).



En la figura anterior únicamente los reactivos 8 "horario conveniente de trabajo" y 3 "beneficios" se encuentran lejos de la región que les corresponde, de acuerdo al modelo teórico propuesto por Elizur (1984).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

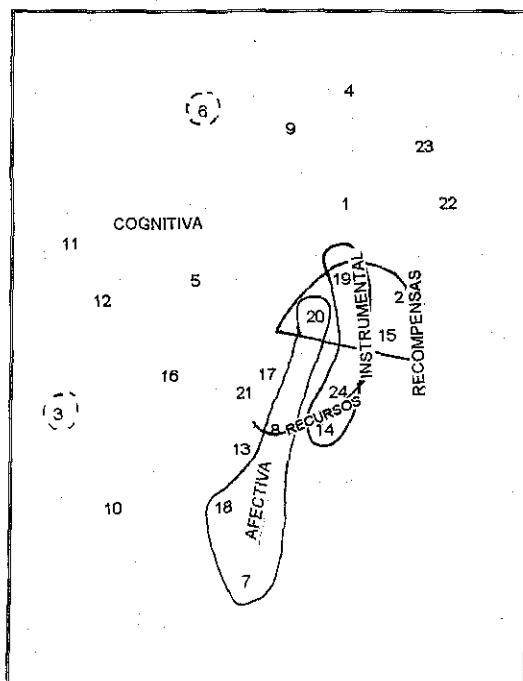
Figura 4. Estructura de los valores en el trabajo. Muestra de 128 trabajadores de la categoría de jefes (coef. de alineación de .32).



En la estructura de los valores en el trabajo de 128 jefes (fig. 4); se puede ver que los ítems 6 "horario conveniente de trabajo", 3 "beneficios" 22 "supervisor: un jefe responsable y considerado" aparece en este estudio lejos del área que les corresponde, de acuerdo al modelo teórico propuesto por Elizur (1984).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

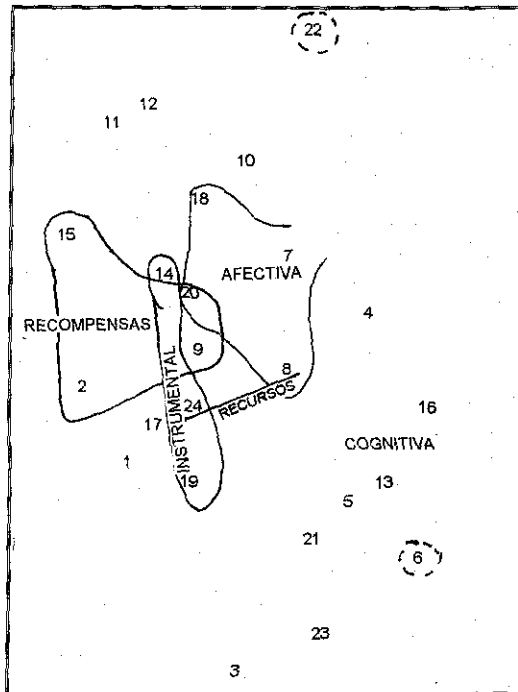
Figura 5. Estructura de los valores en el trabajo. Muestra de 70 trabajadores de la categoría de administrativos (coef. de alineación de .27).



En la estructura de los valores en el trabajo de 70 trabajadores administrativos (fig.5) se aprecia que los ítems 6 "horario conveniente de trabajo", 3 "beneficios" 22 "supervisor: un jefe responsable y considerado" aparece en este estudio lejos del área que les corresponde, de acuerdo a Elizur (1984).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

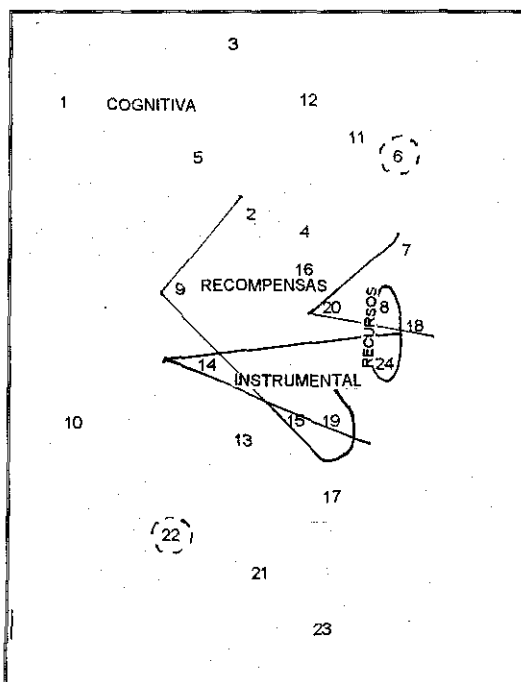
Figura 6. Estructura de los valores en el trabajo. Muestra de 36 trabajadores de la categoría de técnicos (coef. de alineación de .24).



En la estructura de los valores en el trabajo de 36 técnicos; se distingue que los ítems 6 "horario conveniente de trabajo", 3 "beneficios" 22 "supervisor: un jefe responsable y considerado" aparece en este estudio lejos del área que les corresponde, de acuerdo al modelo teórico propuesto por Elizur (1984).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Figura 7. Estructura de los valores en el trabajo. Muestra de 58 empleados de nivel operativo (coef. de alineación de .26).



En la estructura de los valores en el trabajo de 58 operativos (fig. 7), se observa que los ítems 6 "horario conveniente de trabajo", 3 "beneficios" 22 "supervisor: un jefe responsable y considerado" aparece en este estudio lejos del área que les corresponde, de acuerdo al modelo teórico propuesto por Elizur (1984).

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las personas se mueven siempre en vista de los fines que estiman valiosos... Si queremos comprender el comportamiento de una persona, la clave nos la dará su peculiar conciencia de los valores, es decir, el orden en que las cosas, como objetos posibles de su voluntad, son estimadas por él (Ramos, 1940).

Los valores son importantes porque proporcionan las bases para la comprensión del comportamiento humano en sociedad, funcionan como estándares, ya que indican la manera de comportarse mediante ciertos ordenamientos normativos respecto de lo que se "debe" y "no se debe" hacer, lo "deseable" e "indeseable", lo "apropiado" o lo "prohibido", etc. guiando las acciones del individuo; además, sirven como puntos de referencia para evaluar y juzgar situaciones en un contexto social determinado (Ruyer, 1969).

Entonces, los valores son importantes en el estudio del comportamiento humano, porque establecen las bases para la comprensión de las actitudes y la motivación y porque influyen en nuestras percepciones (Robbins, 1997).

El tema central de esta tesis fue determinar la estructura y ponderación de los valores en el trabajo y estrés en empleados del D.F. y de individuos que se desenvuelven en diferentes contextos organizacionales (sector público y privado). Concomitantemente, se realizó una segunda investigación, para determinar si existe relación entre los valores y el estrés. Por lo tanto, la discusión y conclusiones se presenta en dos etapas. En la primera se discuten los resultados del estudio de los valores, esto es, su ponderación y estructura, y posteriormente, los datos relacionados con el estrés.

Etapas I.-

IV.1.- Ponderación de los valores en el trabajo

En la tabla 3 se puede observar que los valores en el trabajo contemplados en esta investigación en sus dos facetas: modalidad de resultados (A) y sistema de contingencia del

desempeño (B) tienen un alto significado o importancia para la muestra total (292 sujetos), ya que la media obtenida (en una escala del 1 al 6), tanto para la faceta A como para la B fue de 5. Sin embargo, se encontraron diferencias en la ponderación de los valores al analizar los datos por grupos.

Respecto a la comparación de grupos con base a las variables independientes propuestas (institución de procedencia, edad, escolaridad, sexo y nivel jerárquico) se encontró lo siguiente:

a) Ponderación de los valores en el trabajo (Institución de procedencia)

El objetivo fue determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo en los empleados del sector público e iniciativa privada. Con los resultados obtenidos se pueden observar diferencias estadísticamente significativas entre estas variables (tablas 4 y 5)⁷.

Con los resultados antes mencionados se concluye que:

- La ponderación de los valores en las áreas instrumental, de recursos (tabla 6) y en el ítem "beneficios" se debe a que los empleados del sector público le asignan más importancia que los del sector privado a dichos aspectos (tabla 7), tal vez, debido a que el grupo del sector público de la muestra estudiada como cuenta con diversos beneficios (vacaciones, incapacidad, jubilación, seguros, etc.) y prestaciones (becas para estudiantes, descuentos para servicios de balnearios y hospedaje y créditos para automóviles y vivienda) (IMSS, 1998), los cuales les permiten obtener o alcanzar lo que desean, a diferencia de los empleados del sector privado de la muestra estudiada, que quizá no tienen acceso a un sistema tan amplio de beneficios y prestaciones. Lo anterior concuerda con la posición subjetivista revisada en esta tesis que considera que el individuo le atribuye valor a las cosas que le resultan placenteras, que desea y que se relacionan con sus intereses (Stern, 1960).

⁷ Las tablas 4 y 5 hacen referencia al análisis de la ponderación de los valores en el trabajo y las variables institución de procedencia, edad, nivel de escolaridad, sexo y nivel jerárquico, por lo que se citan en la discusión de éstas.

- También se observa que "el contribuir a la sociedad con el trabajo", es más significativo para los trabajadores del sector público que para los del sector privado (tabla 7). Se puede decir que los empleados de la institución pública evaluada tienen un más alto sentido de pertenencia con la institución en que trabajan que los de la iniciativa privada, esto puede deberse a que como son inamovibles en su puesto burocrático y sienten que la institución es "de su propiedad" y/o, porque de alguna manera estos empleados comparten el objetivo general de las instituciones públicas: servicio a la sociedad, es decir, se autoperciben en mayor o menor grado, en su papel de servidores públicos.

Los resultados obtenidos concuerdan con lo expuesto en el marco teórico, en donde se planteaba que el "valor" de un grupo social dado, de acuerdo con Elizur (1991), es el significado o importancia que ese grupo le da a cualquier entidad (objeto, conducta o situación). Consecuentemente, al hablar de valores en el trabajo se hace referencia al significado o importancia que ese grupo le da a cualquier entidad (objeto, conducta o situación) en el contexto de trabajo. En este sentido, se observó la existencia de ciertos valores que son compartidos por los miembros de la organización pública y otros por el sector privado (Tabla 5).

b) Ponderación de los valores en el trabajo (Edad)

El objetivo fue determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por rangos de edad (20-29, 30-39, 40-55 años). Los resultados muestran la existencia de diferencias significativas entre estas variables (tablas 4 y 5).

ESTA TESIS NO BALA
DE LA BIBLIOTECA

Con los resultados antes mencionados se concluye:

- Las diferencias entre los grupos de 20-29 y de 30-39 años se deben a que el primer grupo le otorga mayor significado que el segundo a los elementos de las áreas de recompensa y afectiva (tabla 8) y a algunos de los aspectos que integran tales elementos: a) ascensos (del elemento de recompensas), b) "aprecio" y c) "supervisor" (del elemento afectivo). Por su parte, tener un "horario conveniente de trabajo" es más importante para el grupo de 30-39 que para el de 20-29 (tabla 9).

Lo anterior nos sugiere que la población más joven desea obtener mejores recompensas por su trabajo; así también le otorga más significado a la posibilidad de ascender en la jerarquía organizacional en comparación con el grupo de 30-39, que quizá ya se ha adaptado o conformado con el sistema de recompensas de la empresa a la que pertenece, además este grupo tiene mayor conocimiento de las políticas que de alguna manera restringen sus posibilidades de ascender.

Las diferencias entre el grupo de 20-29 y 30-39 se deben a que este último grupo le otorga más importancia al tener un "horario conveniente de trabajo" en relación al grupo de 20-29 años, lo que puede sugerir que las personas cuyas edades fluctúan entre los 30 y 39 años requieren más tiempo libre que el grupo más joven para la convivencia familiar, compromisos sociales, etc. Es decir, el tener un horario conveniente de trabajo les permite desarrollarse en el ámbito personal, social y de trabajo.

El empleado joven e impaciente que inicia su vida laboral se imagina que encontrará excelentes condiciones de trabajo y al cabo de cierto tiempo se da cuenta de que su tarea es menos interesante de lo que esperaba; a medida que pasan los años cobra más conciencia de que su progreso no es tan rápido como lo habría deseado (Morse, 1953; en Friedmann, 1963).

- Por su parte, también para el grupo de 20-29, el “ser apreciado como persona” adquiere más alto significado en relación con el grupo de 30-39. Se puede decir que para los más jóvenes de la muestra (20-29) existe una búsqueda por satisfacer la necesidad de afiliación. Esta necesidad ha sido definida por McClelland (1968), como un conjunto de relaciones cálidas, amistosas y comprensivas con otros que el hombre anhela establecer, mantener o renovar. En esta categoría también se incluye el deseo de pertenecer a un grupo, sentirse estimado y dar muestras de afecto y amistad; lo anterior concuerda con lo expuesto en el marco teórico respecto a que la valoración se da en relación a las necesidades del sujeto (Fronzizi, 1958).
- Por otro lado, las diferencias marcadas entre el grupo de 20-29 y de 40-55 en “contribuir a la sociedad con el trabajo”, se deben a que éste último le otorga mayor importancia. Lo que puede interpretarse como el hecho de que en la muestra estudiada, este grupo es más altruista y percibe que sus esfuerzos en la realización de su actividad no sólo deben de tener una recompensa para ellos, sino para la sociedad en general.

Las diferencias encontradas por rangos de edad e institución en que laboran concuerdan con el punto de vista de Palomera (1990), que como se mencionó en el marco teórico, nos dice que los hombres aprenden y comparten aquellos aspectos que en función de su tiempo y espacio consideran como valiosos, y así, definen sus fines, seleccionan sus actos y se juzgan a ellos mismos y a los otros. Por lo tanto, las diferencias que se dan entre una y otra generación se ven reflejadas en la conducta de las personas y no sólo se aprecia en lo que ellas consideran importante.

c) Ponderación de los valores en el trabajo (Nivel de escolaridad).

Respecto al objetivo que pretendía determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por nivel de escolaridad (para los grupos de secundaria, preparatoria, técnico, licenciatura y posgrado) se encontró que si existen diferencias significativas (tablas 4 y 5).

Los resultados indican lo siguiente:

- La "modalidad de resultado" o faceta A que incluye elementos afectivos, cognoscitivos e instrumentales son importantes para las personas con nivel de estudios de secundaria y licenciatura, sin embargo estos últimos, le otorgan más significado a la faceta A de los valores en el trabajo que las personas con nivel de escolaridad de secundaria (tabla 10), lo que nos indica que las diferencias se pueden deber a aspectos que tienen que ver con "la influencia en la empresa y en el trabajo", además de "trabajo significativo" (tabla 12), "logros", "ascensos", "estatus", etc, que integran el área cognoscitiva, y que son más significativos para las personas con niveles de escolaridad más altos (tabla 11). Lo anterior se afirma al observar la interacción entre las variables escolaridad y edad con el ítem "logros en el trabajo" (tabla 5), lo que indica que las personas con los puestos más altos y con mayor nivel de escolaridad son las que le dan más significado a los logros en el trabajo, lo que les ha permitido ocupar la posición que tienen. Lo anterior se corrobora al ver que las diferencias para el grupo de licenciatura contra el nivel técnico y de secundaria también se dan en el área cognoscitiva y en algunos de los reactivos que la integran, en donde la media es mayor para las personas con licenciatura; por su parte en el área de recompensas las diferencias entre los de licenciatura contra los de secundaria y técnicos también son significativas; obteniendo una media mayor el grupo de licenciatura; lo cual podría sugerir que las personas con niveles de escolaridad más altos perciben que en su ambiente laboral tienen mayores posibilidades de ascender en la jerarquía organizacional, desarrollarse en su trabajo, así como obtener mejores ingresos y recompensas por la realización de su actividad, por lo

que estos aspectos forman parte de las metas que se han planteado y que pueden ser difíciles de alcanzar pero no imposibles, mientras que para los grupos con nivel de escolaridad inferiores tales aspectos no son tan valorados por que las posibilidades de obtenerlos son tan lejanas que ni siquiera aspiran obtenerlas (tabla 11).

- También el nivel de licenciatura obtiene un puntaje mayor que los técnicos en lo referente a la "retroalimentación concerniente a los resultados de su trabajo" y "horario conveniente de trabajo" y para este reactivo también las personas con posgrado obtienen un puntaje mayor con respecto a los de preparatoria. Lo anterior reafirma que los profesionistas necesitan de un mayor reconocimiento por la actividad que realizan y que este se les puede proporcionar por una constante retroalimentación de su actividad. Por su parte, el hecho de que las personas con posgrado le otorguen mayor importancia que los de preparatoria al tener un "horario conveniente de trabajo" podría deberse a que las actividades laborales de las personas con los niveles de escolaridad más altos son más absorbentes que las de los otros grupos, por lo que desean contar con más tiempo libre para realizar otras actividades (tabla 12).

d) Ponderación de los valores en el trabajo (Sexo).

El objetivo fue determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por sexo.

En las tablas 4 y 5 se observa que la diferencia planteada resultó significativa, con lo que se concluye lo siguiente:

Las mujeres le atribuyen más importancia que los hombres a la faceta B de los valores en el trabajo (tabla 13), lo anterior puede deberse a que en el ambiente laboral las recompensas y recursos que se les otorgan a los trabajadores no se les proporciona de igual manera para las mujeres y los hombres; por lo que podría pensarse que estos últimos, pueden obtener más ascensos, mejores puestos, salario, reconocimiento y beneficios que las

mujeres; lo cual se confirma con la ponderación que tiene el elemento recursos para esta población, en donde se observa que para las mujeres es más significativo (tabla 14). Lo anterior se fundamenta por lo expuesto en el marco teórico, que de acuerdo a Bueno (1964), en todos los actos y situaciones hay una jerarquía; sin embargo, no siempre es la misma. El motivo de esta variabilidad es que determinadas situaciones exigen la realización de cierto valor, y sólo de él; si todos los actos de la vida presentaran las mismas necesidades no habría razón para esta mutable prioridad, que sería idéntica en todas las situaciones. En cambio, la valoración se traduce en la prioridad que adquieren los satisfactores de dicha necesidad (Bueno 1964).

- Por su parte las mujeres subrayan más que los hombres, la importancia que tiene el realizar un trabajo que sea interesante (tabla 15), lo que puede deberse a que el trabajo que desempeña la mujer implica un grado menor de autonomía, toma de decisiones, independencia y creatividad que el efectuado por el sexo masculino, ya que observamos que todavía los puestos que exigen de toma de decisiones importantes son delegados en su mayoría en los hombres. También para las mujeres es más significativo el tener un "jefe responsable y considerado" (tabla 15). Lo anterior puede interpretarse a partir de las demandas que en la actualidad enfrenta la mujer, esto es, por una parte, la realización de los quehaceres domésticos, la educación de los hijos, la atención a la pareja, etc. y por otro lado, la jornada laboral que realiza y que es en tiempo y esfuerzo equitativa con la que realiza el sexo masculino. Por ello, las demandas con las que se enfrenta pueden ser excesivas, y cuando esto sucede aumenta la importancia que se le da a el tener un jefe responsable y considerado.

e) Ponderación de los valores en el trabajo (Nivel jerárquico).

El objetivo fue determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la ponderación de los valores en el trabajo por nivel jerárquico (jefes, administrativos, técnicos, operativos), se obtienen los siguientes resultados:

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las facetas de los valores (ni en sus elementos) y nivel jerárquico. Sin embargo, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los aspectos que evalúan los reactivos (tabla 5 y 16).

- Los resultados obtenidos indican que los técnicos le atribuyen un significado mayor a tener "compañeros agradables en el trabajo" que los del nivel superior (jefes y personas administrativas), tal diferencia muestra, que la convivencia con los compañeros de trabajo es altamente significativa para los técnicos y que este grupo trata de evitar las relaciones conflictivas entre compañeros, tal vez, debido a que los de nivel técnico de la muestra estudiada tienen más convivencia con los compañeros de trabajo por la misma naturaleza del puesto, a diferencia de los jefes y administrativos, quienes tal vez no se relacionan demasiado con los empleados, tan sólo para darles instrucciones de trabajo y obtener resultados.
- Respecto a la "retroalimentación" y "tener influencia en la empresa". Los resultados muestran que para los de nivel jerárquico superior, adquiere más significado el recibir una "retroalimentación concerniente a la actividad que realizan" y el "tener influencia en la empresa", a diferencia de la que le atribuyen los del nivel operativo. Lo anterior indica que los jefes tienen mayor necesidad de reconocimiento por la actividad que realizan que los de nivel operativo. Respecto a tener influencia en la empresa puede interpretarse como que los jefes pueden alcanzar sus metas mediante el poder que tengan en la jerarquía organizacional, pero, también se puede decir que para estas personas, el tener influencia en la empresa les permite satisfacer la necesidad de

poder; la cual, es una necesidad interior que determina la conducta de un individuo con el objeto de influenciar a otro ser humano o a un grupo de ellos (McClelland, 1968).

Por su parte, respecto a los objetivos que pretendían conocer la estructura básica de los valores en el trabajo en los empleados del sector público y privado y por nivel jerárquico se obtiene lo siguiente:

IV. 2.- Estructura de los valores en el trabajo.

Para estas muestras independientes (sector público e iniciativa privada) se encontró esencialmente una estructura similar; que se asemeja a la propuesta por Elizur (1991), quien planteó la hipótesis de que la estructura de los valores en el trabajo fuera considerada una estructura Radex donde una faceta corresponde a la dirección axial desde el centro a la periferia y la otra faceta relaciona a los ángulos de dirección alrededor del eje (Guttman, 1954). Lo anterior presta un poderoso soporte al marco de trabajo conceptual sugerido para valores del trabajo por Elizur (1991).

En las figuras presentadas se observa una estructura similar para cada una de las muestras. La estructura empírica de los datos se aprecia mediante las líneas que dividen las regiones de acuerdo con las facetas definidas.

Los elementos de la faceta A (modalidad de resultados) se distribuyen en la periferia. Por su parte la faceta B (sistema de contingencia de desempeño) ordena el espacio conceptual de los valores en el trabajo del centro a la periferia. Las recompensas están en la región central del mapa; los recursos son localizados en la periferia. En otras palabras, las dos facetas corresponden a una partición radial del espacio. El sistema de contingencia corresponde a una

dirección del centro a la periferia y la faceta modalidad de resultado se representa en la circunferencia, esto es, alrededor del eje.

A continuación, se expone la estructura de valores en el trabajo de la muestra total, de los empleados del sector público y privado y de los niveles jerárquicos: jefes, administrativos, técnicos y operativos.

a) Estructura de valores en el trabajo (muestra total).

La figura 1 representa la estructura de los valores en el trabajo de 292 trabajadores en donde se puede observar que el ítem 6 "horario conveniente de trabajo" que fue clasificado en el modelo teórico de Elizur (1984, 1991) como instrumental, es localizado en la región afectiva. Lo anterior sugiere que para esta población el tener un "horario conveniente" tiene una connotación emocional y se relaciona más con los aspectos que tienen que ver con las relaciones interpersonales (amigos, jefe, compañeros, oportunidad para conocer otras personas), que con los que integran el elemento instrumental. A partir de ello se puede suponer que el tiempo libre del trabajador es para la convivencia social que se estaría obstaculizando si no se dispone de este tiempo.

También el ítem 22 "un jefe responsable y considerado" que se había clasificado en el mencionado modelo de Elizur (1991), como afectivo, se encuentra en la región cognoscitiva. Lo cual podría indicar que perciben el papel del jefe como el que proporciona el apoyo necesario a los trabajadores (indicativo, técnico, etc.) para que puedan realizar las actividades y alcanzar los objetivos y metas organizacionales de la empresa.

Los resultados obtenidos nos muestran la existencia de diferencias culturales entre la población mexicana y los resultados obtenidos en las muestras de Estados Unidos, Taiwán, Corea e Israel que han sido analizadas por Elizur (1984), y en donde el tener un "horario

conveniente de trabajo" y "un jefe responsable y considerado" se encuentran en las regiones en las que fueron clasificados en el modelo teórico de Elizur (1984).

b) Estructura de valores en el trabajo de empleados (Sector Privado).

La figura 2 representa la estructura de valores en el trabajo de los empleados del sector privado (n=127), se observa que el reactivo "*seguridad en el empleo*" (ítem 14) clasificado en el modelo teórico como instrumental, se localiza en la región cognoscitiva (figura 2). Posiblemente para esta muestra de trabajadores "la seguridad en el empleo: trabajo permanente" está relacionada con algunas metas o expectativas que el trabajador busca alcanzar, pero que no son estrictamente materiales, es decir, se relaciona más con obtener un estatus en la jerarquía de la organización que con los beneficios que integran el área instrumental (sueldo y condiciones de trabajo, etc.). Por su parte los reactivos "tener influencia en la empresa" y "en el trabajo" (ítems 11 y 12) clasificados como cognoscitivos, aparecen en el área afectiva. Lo anterior podría indicar que para los empleados de la iniciativa privada el poder de influir en el ambiente organizacional es altamente significativo y les proporciona un sentimiento de satisfacción poder hacerlo.

Por último, el ítem 17 "*oportunidades para el desarrollo personal*" clasificado en el modelo de Elizur como cognoscitivo, se localiza en la región de recompensas, *lo cual indica que en el sector privado el hecho de poder desarrollarse en lo personal se percibe como una recompensa a la que tienen acceso los trabajadores por la realización eficaz de sus tareas*. En este sentido, las personas con óptimo rendimiento obtienen las mejores posibilidades de desarrollo.

c) Estructura de valores en el trabajo de empleados (Sector Público).

Para los empleados del sector público (n=165) los ítems 3 y 6, "beneficios" y "horario conveniente de trabajo" clasificados en el modelo teórico como instrumental, se localizan en la

región afectiva (figura 3). Posiblemente para este sector, los beneficios de naturaleza material que el trabajador obtiene como resultado de la actividad que realiza, tiene una connotación afectiva o emocional por lo que podría pensarse que los trabajadores obtienen los beneficios a partir de las relaciones que pueden establecer con las personas que tienen influencia en la empresa y no tanto por desempeño propio.

d) Estructura de valores en el trabajo de empleados (nivel jerárquico)

En la estructura de los valores en el trabajo de 128 jefes (figura 4); 70 administrativos (figura 5); 36 técnicos (figura 6) y 58 operativos (figura 7), se observa que los ítems 6 y 3 "horario conveniente de trabajo" y "beneficios" que fueron clasificados en el modelo teórico en la región instrumental, se localizan en la región cognoscitiva. Se podría decir que para estos cuatro grupos(la importancia que se le da a "beneficios" y a tener un "horario conveniente de trabajo" se relaciona más con la capacidad o conocimiento que tengan para realizar sus actividades laborales o para poder influir en su ambiente laboral que con lo que es útil para alcanzar sus metas. También se observa otro reactivo que quedaría fuera del área especificada (afectiva) en el modelo teórico de Elizur: "supervisor: un jefe responsable y considerado" (Item 22) aparece en este estudio en el área cognoscitiva. Esto pudiera interpretarse a partir de la creencia que tienen estos grupos de trabajadores respecto de las ventajas que representa el tener un jefe responsable para la realización eficaz de las tareas. Siendo el jefe quien tiene la mayor responsabilidad de las tareas.

Etapas II

IV.3.- Estrés y valores en el trabajo de 50 trabajadores del sector privado.

a) Niveles de estrés/apoyo.

Los resultados obtenidos en la escala de estrés/apoyo son los siguientes:

Se obtienen niveles altos en la escala de apoyo personal ($\bar{X}=20.4$) lo que indica que el

ambiente de trabajo promueve la autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de la vida (buenas estrategias de enfrentamiento de los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes de sí mismo en su propia situación de vida. En contraste con estos resultados, el puntaje obtenido para esta muestra en la escala de estrés personal es muy bajo ($\bar{X}=6.94$). Lo anterior sigue un modelo interactivo entre el estrés y los apoyos en donde se obtiene una relación inversamente proporcional entre el estrés y el apoyo, esto es, al aumentar los apoyos en el área personal disminuyen los niveles de estrés personal percibido (Tabla 17).

Por su parte, el nivel de apoyo social es alto ($\bar{X}=18.16$) que demuestra que el individuo en situación de estrés percibe en la ayuda proporcionada por amigos y parientes un confort tanto físico como psicológico para enfrentar de la mejor manera posible las situaciones y circunstancias que se le presentan fuera del ámbito de trabajo que incluyen tanto relaciones compatibles, útiles y satisfactorias como condiciones de vida adecuadas y protegidas. El nivel de estrés social es muy bajo ($\bar{X}=4.54$), lo que es coherente, pues el nivel de apoyo en esta área es alto, lo cual refleja que las personas enfrentan las relaciones conflictivas con el apoyo de los amigos, la familia y los vecinos (Tabla 17).

Los niveles altos de apoyo en el trabajo ($\bar{X}=20.40$) reflejan que en el ambiente de trabajo de la muestra estudiada se favorece plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, el trabajo con alto significado, las buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables. En contraste los puntajes bajos de estrés en el trabajo ($\bar{X}=8.28$) manifiestan que las condiciones de trabajo son percibidas por los trabajadores más adecuadas que deficientes (Tabla 17).

Los resultados obtenidos apoyan el modelo interactivo de Estrés/Apoyo que postula que el estrés de un individuo es una función ponderada de estresores que se mediatizan o disparan a

través de factores de apoyo en cada una de los tres ámbitos: vida personal, laboral y social (Gutiérrez, 1995).

Por otro lado al correlacionar el estrés-apoyo con las variables: edad, escolaridad y nivel jerárquico, se encontraron correlaciones significativas únicamente entre el nivel jerárquico y estrés social ($r=-.428$ $p<.002$). Lo que indica que en la muestra estudiada al aumentar de nivel jerárquico disminuye el estrés social ó a menor nivel jerárquico mayor estrés social. Lo cual sugiere que al subir de nivel jerárquico se cuentan con más apoyos y por lo tanto el estrés social disminuye. Tales resultados también podrían indicar que las personas con niveles jerárquicos superiores han contado con mayor apoyo social que las de estatus inferiores, lo que les ha permitido ocupar la posición que tienen (Tabla 18).

b)Correlación entre el estrés y los valores en el trabajo

En la tabla 19 se observa correlación estadísticamente significativa (aunque moderada) entre el apoyo social y el área afectiva de los valores en el trabajo ($r=.309$ $p<.02$), lo cual sugiere que los empleados perciben como apoyo social el que en el ambiente de trabajo se puedan satisfacer los aspectos que integran el área afectiva de los valores en el trabajo como las "relaciones interpersonales", el "ser apreciados como personas", el "reconocimiento por hacer un buen trabajo", etc.

Por su parte, se obtiene correlación entre el apoyo social y el reactivo 18 del área afectiva de los valores en el trabajo: "oportunidad de conocer personas y relacionarse con ellas" ($r=.342$ $p<.01$) y entre este reactivo y el apoyo en el trabajo ($r=.293$ $p<.04$), lo que podría indicar, que en los trabajos en donde se favorece el conocer personas y las relaciones con ellas aumenta los apoyos en el trabajo como en el área social.



Asimismo, el tener "compañeros agradables en el trabajo" (ítem 7) se relaciona con el apoyo personal ($r=.413$ $p<.003$) y con el apoyo social ($r=.341$ $p<.01$). Lo que nos indica que el tener compañeros agradables de trabajo aumenta tanto el apoyo personal como el social. Con estos resultados se puede decir que las características de la organización estudiada favorecen un clima organizacional en donde se apoya las relaciones interpersonales; por lo que la percepción que tienen los miembros de la empresa sobre su medio interno es de que sus necesidades sociales se están satisfaciendo.

También se observa una correlación entre el ítem 5 "contribuir a la sociedad con el trabajo" con el apoyo en el trabajo ($r=.373$ $p<.008$). Lo anterior hace referencia a que se pone especial énfasis en los objetivos sociales, lo cual concuerda con los resultados de Díaz-Guerrero (1993), sobre el significado de trabajo para los mexicanos. Esto es, las personas de esta muestra de mexicanos perciben que su trabajo es útil, y sienten que con él están contribuyendo a la sociedad, además creen que en su ambiente laboral se propicia esto.

Por otra parte se observa una relación inversamente proporcional entre el estrés personal y el ítem 16 "tener un trabajo significativo: que tenga sentido" ($r=-.292$ $p<.05$). Se puede decir, que al aumentar las oportunidades de desarrollar un trabajo que tenga sentido disminuye el estrés personal.

Por último se observa una relación entre el apoyo personal y el ítem 9 "retroalimentación concerniente a los resultados del trabajo" ($r=.287$ $p<.04$). Por lo tanto se corrobora la hipótesis de que al retroalimentar al trabajador por su actividad se tiende a fortalecer sus niveles de apoyo personal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

EVALUACION CRITICA.

Para poder obtener hallazgos más generalizables en el análisis de los valores y el estrés, se sugiere lo siguiente:

- ✓ A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede concluir que aunque se obtienen datos interesantes en el campo de los valores en el trabajo, la muestra del estudio representa un sector muy reducido de trabajadores, debido a que la complejidad de los sistemas de empleos en nuestro país dificulta el análisis más profundo en dicho campo; ya que las investigaciones que se han realizado sobre el tema incluyendo la presente, no consideran a la gran variedad de empleos o trabajos de nuestro país y que van desde los prestadores independientes de bienes o servicios, el subempleo y el trabajo formal en la pequeña, mediana y gran industria; en donde las características y condiciones de estos repercuten directamente sobre el sistema de valores del trabajador y los niveles de estrés a los que está expuesto. Por lo que los resultados obtenidos en esta tesis deben considerarse como un análisis preliminar en México en el campo de los valores, pues estos hallazgos se circunscriben a los valores en el trabajo de sectores de interés muy específicos (empresa pública y privada).

- ✓ Por otro lado, no debemos descartar que actualmente en nuestro país, las empresas están promoviendo la incorporación de otros valores organizacionales que no se consideran en la escala de valores de Elizur, como el que los empleados conozcan las metas organizacionales: el cual se refiere a la preferencia que tienen los trabajadores por el hecho de que se conozcan las tareas diarias, se les expliquen las reglas y planes de trabajo, así como se haga hincapié a la eficiencia y terminación de las tareas. Otro valor que actualmente se está promoviendo es la iniciativa y esfuerzo para realizar las tareas. Por lo que al considerar los aspectos antes mencionados, se podrá comprender mejor el

comportamiento del individuo en la organización y mejorar el clima organizacional (Villavicencio y Pick, 1997).

- ✓ Respecto a la asociación que se esperaba encontrar entre el estrés (SWS) y los valores en el trabajo, se puede concluir que en general no existe asociación estadísticamente significativa entre ambas escalas, pues los niveles de estrés percibidos en la muestra estudiada fueron mínimos, mientras que los apoyos altos; por lo que se infiere que los aspectos que son altamente valorados para el grupo encuestado, no son obstaculizados, sino por el contrario se les brinda apoyo en estos, lo que coincide al observar que las correlaciones se dan únicamente entre los apoyos y algunos de los reactivos de la encuesta de valores en el trabajo, mientras que la asociación entre el estrés y los valores se presenta tan solo en el estrés personal y el tener un trabajo significativo (tabla 19).

- ✓ De acuerdo al análisis de los valores y el estrés se sugiere ampliar la muestra de estudio, para poder obtener resultados más significativos entre estas variables.

- ✓ Realizar comparaciones respecto a la ponderación de los valores en el trabajo por nivel: socioeconómico asociado con el puesto y edo. civil, ya que en este caso no se preguntaron tales datos y podrían arrojar información útil.

BIBLIOGRAFIA

- Abouserie, R. (1994). Sources and levels of stress in relation to locus and self esteem in university students. Educational Psychology 14 (3), 323-330.
- Alducin, E. (1986). Los valores de los Mexicanos. México: Ed. Fondo de Cultura Banaméx, A.C.
- Allan, J.(1995). The Blackwell Dictionary of Sociology. Massachusetts: Blakwell.
- Arias Galicia, F. (1989). Investigaciones sobre el IDARE en cuatro países latinoamericanos: Argentina, Ecuador, México y Perú Revista Intercontinental de Psicología 3 49-85.
- Arias Galicia, F. (2000) Administración de Recursos Humanos para el Alto desempeño (1ª reimpresión) México: Ed. Trillas
- Bannock, R. (1988). Diccionario de economía. México:Trillas.
- Beutell, W. (1986). Sex Differences in Work Values. Journal of Vocational Behavior. 28, 29-41
- Borg, I.(1986). Across-cultural replication on Elizur's facets of work values. Multivariate Behavioral Research. 21, 401-410
- Borg, I. y Shye, S. (1995). Facet Theory formand Content. India: Sage Publications.
- Breznitz, S. y Goldberger, L. (1986). Hanbook of stress (10ª ed.) U.S.A.Ed. Free Press.
- Bueno, M. (1964). La esencia del valor México: UNAM
- Carlsmith, J. (1976). Methods of Research in Social Psychology. New York. Random House
- Chinoy, E. (1975). La sociedad. México: Ed. Fondo de Cultura Económica.
- Cooper, C. (1996). Assesing the Benefits of Stress Prevention at Company Level.Dublin: European Foundation for the Improvement of Living ang Working Conditions.
- DelaCerde, J. y Nuñez, F. (1998). La Administración en desarrollo. Mexico: Ed.Diana.
- Diaz-Guerrero R. (1993). El mundo subjetivo de mexicanos y norteamericanos. México: Ed. trillas .
- Elizur, D. (1979). Assessing achievement motive of American and Israeli managers. Applied Psychological Measurement. 3,210-212
- Elizur, D. (1984). Facets of Work Values: A Structural Analysis of Work Outcomes. Journal of Applied Psychology. 69, 379-389
- Elizur, D. (1991 a).The structure of work values: A cross cultural comparasion. Journal of Organizational Behavior. 12 ,21-38
- Elizur, D. (1991b). Works values and Job Satisfaction. Psychological reports. 69,386
- Feather, N. (1988). Moral Judgement and human values. British Journal of Social Psychology. 27, 239-246

- Fitzgerald, L. (1987). Multidimensional Scaling: Some Possibilities for Counseling Psychology. Journal of Counseling Psychology. 34, 469-480
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental Variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin. 62, 361-382
- Friedmann, G. (1963). Estudios de psicología industrial y del personal. México: Ed. Trillas
- Fronzizi, R. (1958). Qué son los valores. México: Fondo de cultura económica.
- Graen, G. (1969). Instrumentality theory of work motivation. Journal of Applied Psychology. 53, 1-25
- Gutiérrez, R., y Ostermann, R., Ito, E., Contreras, C., Atenco, F (1994) Validación en 12 culturas de la escala Internacional de Estrés y Trabajo SWS—Survey ©. La Habana
- Gutiérrez, R., y Ostermann, R., Ito, E., Contreras, C., Atenco, F (1995). Validez de constructo de las escalas de salud mental del SWS. Psicología y Salud. 6, 31-44
- Gutiérrez, R. (1999). La Influencia del estilo de liderazgo de los mandos medios en el estrés de los subordinados. Fac. de Psicología U.N.A.M.
- Gutiérrez, R. (2001) Obtención de baremos del SWS-Survey para el uso diagnóstico de niveles de estrés en población económicamente activa Ponencia en el congreso de responsabilidad y proyectos de investigación del comité de ciencias Humanas de la conducta en Veracruz. Marzo.
- Guttman, L. (1954). An outline of some new methodology for social research. Opinion Quarterly. 18, 395-404
- Guttman, L. (1977). Smallest space analysis of intelligence and achievement test. Psychological Bulletin. 71, 95-100
- Herrera, R. (1995). Los valores morales en la formación profesional. México: Fac. de Psicología U.N.A.M.
- Hernández, A. y Narro, L. (1987). ¿Cómo somos los mexicanos?. México: Centro de Estudios Educativos-CREA.
- Hernández, R. y Fernández, C. (1991). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
- Halpin, A. (1966). Theory and research in Administration. N. Y. Ed. McMillan
- Hinings, C. (1996). Values and organizational structure. Human Relations. 49, 7
- IMSS (1998). Contrato colectivo de trabajo. México: Nueva impresora
- Ito, E. (1996). El estudio de los valores, desde una perspectiva EtnoSocioPsicológica. México: Fac. de Psicología. U.N.A.M.
- Ivancevich, J. (1989). Estrés y trabajo. (2ª ed. C. Villegas Trad.). México: ed. Trillas.
- Jurgensen, C. (1978). Job preferences. Journal of Applied Psychology. 63, 267-270
- Katz, D y Kahn, R. (1993). Psicología Social de las Organizaciones (2a reimpression). México: Trillas.

- Kerlinger, F. (1975). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México: Interamericana
- Lessing, T. (1959). Estudio acerca de la axiomática del valor (Trad. Luis Villoro). Centro de estudios filosóficos de la U.N.A.M.
- Margulies, N. y Raia, A. (1972). Organizational Development: Values, Process, and Technology. New York. McGraw-Hill Book Company
- Margulies, N. y Wallace, J. (1989). El Cambio Organizacional (Trad. Carlos Villegas, 2a ed). México: Ed. Trillas.
- Maslow, A. (1990). La amplitud potencial de la naturaleza humana. (trad. Livas, I.). México: Ed. Trillas.
- McClelland, D. (1968). La sociedad ambiciosa. Madrid: Ed. Guadarrama.
- Munz, D. (1997). Do worksite stress management programs attract the employees who need them and are they effective? International Journal of Stress Management 4, 1-11
- OIT (1973). Introducción al estudio del trabajo. Suiza: Ed. Couleurs Weber.
- Ong-choon, N. (1991). Ergonomics, Technology Transfer and Developing Countries. Ergonomics, 34, 6
- Palomera, M. (1990). Los valores en la comunidad educativa mexicana. México: Ed. Instituto de proposiciones estratégicas.
- Payne, R. 1976. Organizational Climate and Job Satisfaction Organization Behavior and Human Performance Junio, 45-62
- Portero, D. (1993). Estrés, ansiedad, personalidad: Resultados de las Investigaciones cubanas efectuadas sobre la base del enfoque personal. Revista Interamericana de Psicología 27, (1), 37-58
- Ramos, S. (1940). Hacia un nuevo humanismo. México: Ed. La casa de España en México Fondo de cultura económica.
- Holt, R. (1979). Occupational Stress. En L. Goldberger y S. Breznitz (1986). Handbook of stress. (pp. 7-17) U.S.A. ed. Free Press
- Robbins, S (1997). Comportamiento Organizacional (trad. Rosa Ma. Rosas, 7ª Edición). México: Ed. Prentice Hall.
- Ruyer, R. (1969). Filosofía del valor. México: Fondo de Cultura Económica.
- Schlesinger, I. y Guttman, L. (1969). Smallest space analysis of intelligence and achievement test Psychological Bulletin 71, 95-100
- Selye, H. (1980). History and Present Status of the Stress Concept. En L. Goldberger y S. Smith, J. (1990). Using the vantage analysis chart to solve Organization wide problems. Journal of Organizational Behavior-Management 11, 127-148
- Sorokin, P. (1973). Sociedad cultura y personalidad (3a edición). España: Ed. Aguilar.

- Spielberger, C. (1971). Development of Spanish edition the state-trait anxiety invenntory. Interamerican Journal of Psychology . 5 145-158.
- Stern, A. (1960). Filosofía de los valores. Buenos Aires: Ed.Compañía General Fabril.
- Super, D. (1992). The structure of work values in relation to status, achievement, interests, and adjustment. Journal of Applied Psychology. 46, 4
- Tagiuri, R. (1967). Purchasing executive:General Manager of specialist. Journal of Purchasing August 16-21
- Vroom, V. (1964). Motivación y alta dirección. México: Trillas
- Villavicencio, S. y Pick, S. (1997). Los Esquemas de Valores en los Trabajadores de las Instituciones Públicas. Ponencia presentada en el Congreso Regional de Psicología para Profesionales en América entrelazando la Ciencia y la práctica en la Psicología. en México, D.F.
- Yaroshevsky, M. (1986). La psicología del siglo XX. México: Ed. Grijalbo.

ANEXO A

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Cuestionario de Valores para el Trabajo (WVC) de Elizur

Le pedimos su colaboración para contestar el siguiente cuestionario, el cual contiene frases sobre la importancia de varios aspectos del trabajo y las actitudes hacia éste.

Marque con una X la opción que mejor exprese su opinión. Conteste todas las frases y dé sólo una respuesta para cada una.

No hay contestaciones buenas o malas. Nos interesa únicamente conocer su opinión personal.

Usted está participando en un estudio científico; la sinceridad de sus respuestas es la más importante contribución que Usted puede hacer.

Por favor indique en cada una de las siguientes frases, la importancia que cada una de ellas tiene.

	Muy importante	Bastante importante	Importante	Apenas importante	Algo importante	Sin importancia
1. Logros en el trabajo	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2. Ascensos: oportunidades de promoción	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3. Beneficios: vacaciones, incapacidad Por enfermedad, jubilación, seguros, etc.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4. Compañía: ser empleado de una empresa para la cual Usted esté orgulloso de trabajar.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5. Contribución a la sociedad con mi trabajo.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
6. Horario conveniente de trabajo.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
7. Compañeros agradables en el trabajo.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
8. Aprecio: que Usted sea valorado como persona.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
9. Retroalimentación concerniente a los Resultados de su trabajo.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
10. Independencia en el trabajo.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
11. Tener influencia en la empresa.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
12. Tener influencia en el trabajo	_____	_____	_____	_____	_____	_____
13. Interés en el trabajo: hacer un trabajo que Sea interesante para Usted.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
14. Seguridad en el empleo: trabajo permanente	_____	_____	_____	_____	_____	_____
15. Estatus del puesto	_____	_____	_____	_____	_____	_____
16. Trabajo significativo: que tenga sentido.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
17. Oportunidades para el desarrollo personal.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
18. Oportunidad para conocer otras Personas y relacionarse con ellas.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
19. Sueldo: la cantidad de dinero que Usted recibe.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
20. Reconocimiento para hacer un buen trabajo	_____	_____	_____	_____	_____	_____
21. Responsabilidad	_____	_____	_____	_____	_____	_____
22. Supervisor: un jefe responsable y Considerado.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
23. Utilización de habilidad y conocimiento en su trabajo	_____	_____	_____	_____	_____	_____
24. Condiciones de trabajo confortables y limpias.	_____	_____	_____	_____	_____	_____

ANEXO B

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

...A POR LA FEDERACION MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)

SWS-SURVEY-forma GP(C) (PAIS *) (C) (copyright 1999, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)

...alidad de este cuestionario es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que conteste absolutamente todas las frases de una manera honesta y sincera. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 35 a 45 minutos).

...NOMBRE: _____ D: _____ S: _____
...CALLE: _____ FOLIO: _____
...CATEGORIA: _____ EMPRESA: _____

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa

- ...Mi sexo es: A) Masculino B) Femenino
...Mi edad es entre: A) 15-19 B) 20-29 C) 30-39 D) 40-49 E) más de 50
...Mi estado civil es: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
...Mi ocupación es: A) Obrero(a) B) Empleado(a) C) Vendedor(a) o comerciante D) Servicios E) Técnico F) Supervisor o Gerente G) Profesionalista H) otros
...Mi nivel de escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
...Mi número de dependientes (hijos, hermanos u otros): A) ninguno B) 1 a 3 C) 4 a 6 D) 7 a 9 E) más de 9
...Mi turno de trabajo es: A) Matutino B) Vespertino C) Nocturno D) Rotación de turnos
...Mi horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs. B) 20-40 hrs. C) 41-60 hrs. D) 61-80 hrs. E) más de 80 hrs.
...Mi nivel económico es: A) Muy bajo B) Bajo C) Moderado D) Alto E) Muy alto
...Mi nacionalidad es: _____

SWS-SURVEY

...a, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción que mejor lo describa. Las respuestas son estrictamente confidenciales.

SECCION I

- ...Pienso que la gente que me rodea es agradable y considerada SI () NO ()
...Disfruto fiestas y celebraciones..... SI () NO ()
...Siento que las cosas que andan mal, a la larga mejoran..... SI () NO ()
...Me siento impaciente conmigo mismo(a) y con los demás..... SI () NO ()
...Sé que con mi trabajo contribuyo con algo valioso..... SI () NO ()
...Tengo hábitos nerviosos (tics)..... SI () NO ()
...Lo que se tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido..... SI () NO ()
...Me es imposible ser lo que la gente espera de mí..... SI () NO ()
...Siento que puedo manejar cualquier problema que se me presente..... SI () NO ()
...Es fácil congeniar conmigo..... SI () NO ()
...Digo voces e imagino cosas inexistentes..... SI () NO ()
...El trabajo me aleja de mi familia..... SI () NO ()
...Sigo las costumbres y rutinas socialmente aceptadas..... SI () NO ()
...Soy valiente y atrevido(a)..... SI () NO ()
...Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas..... SI () NO ()
...Fan sólo hacer los trabajos rutinarios es un problema..... SI () NO ()
...Me gustaría rendirme, pero no puedo..... SI () NO ()
...Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo..... SI () NO ()
...Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán..... SI () NO ()
...En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer..... SI () NO ()
...Sueño despierto(a), me pierdo en fantasías..... SI () NO ()
...Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar..... SI () NO ()
...Encuentro muchas cosas interesantes que hacer..... SI () NO ()
...La gente no está de acuerdo conmigo y me contradice..... SI () NO ()
...Una de las cosas más importantes de mi vida es el trabajo..... SI () NO ()

SECCION II

- ...Pienso que los demás me respetan..... SI () NO ()

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Tengo amigos y compañeros buenos y leales.....	SI ()	NO ()
Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa.....	SI ()	NO ()
Me siento dividido(a) entre diversas responsabilidades sociales.....	SI ()	NO ()
El trabajo me hace sentir importante y poderoso.....	SI ()	NO ()
He perdido a alguien muy cercano a mí.....	SI ()	NO ()
Tengo jaquecas, dolores de cuello/espalda por tensión.....	SI ()	NO ()
Como, fumo o bebo café, en exceso.....	SI ()	NO ()
Puedo ser castigado(a) sin razón.....	SI ()	NO ()
Estoy de acuerdo en cómo se hacen las cosas en mi trabajo.....	SI ()	NO ()
Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo.....	SI ()	NO ()
Constantemente me quejo sin necesidad.....	SI ()	NO ()
Tengo poco interés o placer por el sexo.....	SI ()	NO ()
Soy firme y determinante en mis decisiones.....	SI ()	NO ()
La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia.....	SI ()	NO ()
Me culpo a mí mismo(a), me disculpo, me justifico.....	SI ()	NO ()
Tengo dificultad en empezar lo que tengo que hacer.....	SI ()	NO ()
Impido que la gente se aproveche de mí y tome ventaja.....	SI ()	NO ()
Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes.....	SI ()	NO ()
Evito algunos lugares, personas o actividades para no ser molestado(a).....	SI ()	NO ()
Me gusta hacer las cosas tan rápido como me es posible.....	SI ()	NO ()
Considero que la vida en mi comunidad es ordenada y segura.....	SI ()	NO ()
Tengo problemas de respiración, pulso o digestión.....	SI ()	NO ()
Siento que haga lo que haga, no está bien hecho.....	SI ()	NO ()
La gente en mi trabajo me encuentra defectos.....	SI ()	NO ()

ACION III

Por donde vivo, parece que no hay quien organice las cosas, no hay reglas.....	SI ()	NO ()
Soy cuidadoso(a) y dedicado(a) con mi trabajo.....	SI ()	NO ()
Mis actividades religiosas me dan fuerza.....	SI ()	NO ()
El lugar donde trabajo es sucio, insalubre.....	SI ()	NO ()
Alguien cercano a mí, morirá próximamente.....	SI ()	NO ()
En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala.....	SI ()	NO ()
Tengo dificultad para poner atención o recordar.....	SI ()	NO ()
Siento que en el trabajo las personas dependen de mí.....	SI ()	NO ()
La gente me insulta y se burla de mí.....	SI ()	NO ()
Hay mucho peligro, violencia, crimen, etc., donde vivo.....	SI ()	NO ()
Veo el lado bueno de las cosas.....	SI ()	NO ()
Participo y disfruto del entretenimiento.....	SI ()	NO ()
Hago lo que haga en el trabajo, es insuficiente.....	SI ()	NO ()
Siento que no hay nada realmente malo en mí.....	SI ()	NO ()
Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan.....	SI ()	NO ()
Es difícil que me dé por vencido(a) fácilmente, busco el lado bueno de la vida.....	SI ()	NO ()
Pienso que tengo problemas personales que no me atrevo a contar a nadie.....	SI ()	NO ()
Soy muy desorganizado(a) y dejo muchas cosas sin terminar.....	SI ()	NO ()
Me canso fácilmente, me inquieto y tengo dificultad para dormir.....	SI ()	NO ()
Me encierro en mí mismo(a), y evito a los demás.....	SI ()	NO ()
Tengo arranques emocionales, me enojo, grito.....	SI ()	NO ()
Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable.....	SI ()	NO ()
Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar.....	SI ()	NO ()
Camino con paso ligero y vivaz.....	SI ()	NO ()
Me preocupo por cosas sin importancia.....	SI ()	NO ()

ACION IV

Ignoro lo que va a pasar en el trabajo.....	SI ()	NO ()
La gente con quien trabajo, no se interesa por mí.....	SI ()	NO ()
Es probable que los jefes me hagan daño.....	SI ()	NO ()
Es inútil esperar que las cosas salgan todo el tiempo como quiero.....	SI ()	NO ()
Disfruto de herirme a mí mismo(a), o a otros.....	SI ()	NO ()
Me rindo fácilmente y evado los conflictos.....	SI ()	NO ()
Soy popular en mi comunidad.....	SI ()	NO ()
- Cuando hay problemas de trabajo, trato de resolverlos en equipo.....	SI ()	NO ()
- Me siento adaptado(a) a mi familia y amistades.....	SI ()	NO ()
- Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido.....	SI ()	NO ()
- Algunas personas con quienes trabajo, son mis mejores amigos.....	SI ()	NO ()

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Donde vivo las cosas van mal y no mejoran.....	SI ()	NO ()
Investigo y ensayo cosas nuevas.....	SI ()	NO ()
Me siento mal y sin esperanza de mejorar.....	SI ()	NO ()
Mis problemas familiares van más allá de lo que puedo soportar.....	SI ()	NO ()
Disfruto de cantar, silbar y/o bailar.....	SI ()	NO ()
Pienso que en el trabajo fracaso porque tengo mala suerte.....	SI ()	NO ()
Tengo que estar separado(a) de mi familia y de los que quiero.....	SI ()	NO ()
Me es fácil relajarme, jugar y divertirme.....	SI ()	NO ()
El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios.....	SI ()	NO ()
Mi fe religiosa es muy fuerte.....	SI ()	NO ()
Tengo confianza en mi habilidad.....	SI ()	NO ()
El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades.....	SI ()	NO ()
Pertenezco a una familia unida.....	SI ()	NO ()
El trabajo me hace sentir seguro(a).....	SI ()	NO ()

ION V

Me siento atrapado(a).....	SI ()	NO ()
Pienso que la policía realmente me protege.....	SI ()	NO ()
Me importa poco lo que pasa, me doy por vencido, quisiera huir.....	SI ()	NO ()
Mis ideas y creencias difieren de la mayoría de la gente que conozco.....	SI ()	NO ()
Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de la vida.....	SI ()	NO ()
Aún cuando no sea mi responsabilidad, tengo que hacerme cargo de algo.....	SI ()	NO ()
Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado.....	SI ()	NO ()
Sin importar lo que pase, siento que Dios proveerá.....	SI ()	NO ()
Es seguro y confortable donde trabajo.....	SI ()	NO ()
Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente.....	SI ()	NO ()
Tengo buen apetito.....	SI ()	NO ()
Puedo canalizar mi estrés al trabajo productivo.....	SI ()	NO ()
Mi hogar está rodeado de cosas agradables y alegres.....	SI ()	NO ()
Mi sueldo es adecuado.....	SI ()	NO ()
Tengo miedo de perder el empleo.....	SI ()	NO ()
Pienso que las dificultades que tengo, tienen una razón de ser.....	SI ()	NO ()
En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso.....	SI ()	NO ()
Tengo buena salud física.....	SI ()	NO ()
Tengo demasiado trabajo que hacer.....	SI ()	NO ()
Cuento con alguien que me ayuda.....	SI ()	NO ()
Me recupero rápidamente de situaciones estresantes.....	SI ()	NO ()
A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mi deber.....	SI ()	NO ()
Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo.....	SI ()	NO ()
Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor.....	SI ()	NO ()
Mi humor es equilibrado, no me molestan las altas y bajas de la vida.....	SI ()	NO ()

ION VI

Me pongo en guardia, controlo mis emociones.....	SI ()	NO ()
En general me siento satisfecho(a) con mi vida.....	SI ()	NO ()
Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad.....	SI ()	NO ()
Se necesita de mucho para lograr que me enoje.....	SI ()	NO ()
Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a).....	SI ()	NO ()
Cuando me enoja, presiono a los demás.....	SI ()	NO ()
En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia.....	SI ()	NO ()
Me mantengo en buen estado físico.....	SI ()	NO ()
Me es fácil relajarme.....	SI ()	NO ()
Me siento amado(a) y atendido(a).....	SI ()	NO ()
En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante.....	SI ()	NO ()
El trabajo me da la oportunidad de mejorar.....	SI ()	NO ()
Siento que el mundo ha sido bueno conmigo.....	SI ()	NO ()
El tipo de trabajo que hago es demandante y no es respetado.....	SI ()	NO ()
Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar.....	SI ()	NO ()
Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños.....	SI ()	NO ()
El trabajo me ayuda a mantenerme saludable.....	SI ()	NO ()
En el trabajo estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer.....	SI ()	NO ()
Mantengo la compostura en situaciones de conflicto.....	SI ()	NO ()
Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea.....	SI ()	NO ()
La vida a mi alrededor es confusa y desordenada (caótica).....	SI ()	NO ()

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

105

Tengo que mentir y engañar para lograr mis propósitos.....	SI ()	NO ()
Estoy decidido(a) a ser el(ía) mejor todo el tiempo.....	SI ()	NO ()
Me he tenido que cambiar de diferentes lugares en donde he vivido.....	SI ()	NO ()
Pienso que no puedo hacer todo lo que tengo que hacer.....	SI ()	NO ()

ACION VII

Puedo vivir solo(a).....	SI ()	NO ()
Mi trabajo es divertido y disfruto haciéndolo.....	SI ()	NO ()
Evito que el trabajo gobierne mi vida.....	SI ()	NO ()
Siento que mis metas son realistas y alcanzables.....	SI ()	NO ()
La gente me está molestando.....	SI ()	NO ()
Pienso que el gobierno se interesa por mi bienestar social.....	SI ()	NO ()
Mis condiciones de vida no son saludables.....	SI ()	NO ()
Estoy constantemente preocupado(a) por mis problemas.....	SI ()	NO ()
En general, encuentro un lugar tranquilo y callado cuando lo deseo.....	SI ()	NO ()
La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago.....	SI ()	NO ()
A veces siento verdadero pánico y terror.....	SI ()	NO ()
Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos.....	SI ()	NO ()
Resuelvo mis problemas, pero estos persisten.....	SI ()	NO ()
Me siento contento(a) conmigo mismo(a): me gusta ser como soy.....	SI ()	NO ()
Realmente no hay nadie a quien quiera o quien me quiera.....	SI ()	NO ()
En mi casa hay demasiada gente.....	SI ()	NO ()
Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar.....	SI ()	NO ()
Estoy en tratamiento médico por problemas cardíacos o gastrointestinales.....	SI ()	NO ()
El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo.....	SI ()	NO ()
Tengo un sentido muy claro del bien y del mal.....	SI ()	NO ()
Necesito que alguien me presione.....	SI ()	NO ()
Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales.....	SI ()	NO ()
Endurezco los músculos faciales, irunzo el ceño.....	SI ()	NO ()
Hay fiestas y celebraciones donde trabajo.....	SI ()	NO ()
Tengo la oportunidad de ayudar a otros.....	SI ()	NO ()

ACION VIII

-Culpo a otros por mis problemas y fallas.....	SI ()	NO ()
-Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible".....	SI ()	NO ()
-Debo trabajar aún cuando estoy enfermo(a).....	SI ()	NO ()
-Me siento seguro en el vecindario o colonia.....	SI ()	NO ()
-Necesito mucho apoyo y estímulo.....	SI ()	NO ()
-Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza.....	SI ()	NO ()
-Invento excusas para mis errores y fallas.....	SI ()	NO ()
-Puedo aceptar la presión cuando es necesario.....	SI ()	NO ()
-Tengo una relación sentimental intensa.....	SI ()	NO ()
-Me avergüenzo fácilmente.....	SI ()	NO ()
-Me muestro lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida.....	SI ()	NO ()
-Sé que cualquier problema se resolverá de una manera u otra.....	SI ()	NO ()
-Disfruto las vacaciones y las fiestas.....	SI ()	NO ()
-Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente.....	SI ()	NO ()
-Escondo mis decepciones y sentimientos de enojo.....	SI ()	NO ()
-Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien.....	SI ()	NO ()
-Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque sé que de nada sirve.....	SI ()	NO ()
-Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa.....	SI ()	NO ()
-Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida.....	SI ()	NO ()
-Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes.....	SI ()	NO ()
-Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta.....	SI ()	NO ()
-Tengo una vida bien organizada y bajo control.....	SI ()	NO ()
3.-Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado.....	SI ()	NO ()
2.-Me impongo metas muy altas y un ritmo acelerado, a veces audazmente.....	SI ()	NO ()
1.-La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea.....	SI ()	NO ()