



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

**Valores y antivalores organizacionales del personal operativo en
una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la
Ciudad de México**

T e s i s

Que para optar por el grado de:

Maestría en Administración
Campo de conocimiento: Sistemas de Salud

Presenta:

Gloria Daniela de la Peña Vallejo

Tutor:

Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez
Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración

Ciudad de México, abril de 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Universidad Nacional Autónoma de México

La máxima casa de estudios de nuestro país ha invertido en mi educación y hoy me siento muy orgullosa de rendirle cuentas al recibirme, primero en la Licenciatura en Medicina y ahora en la Maestría en Administración. Es también una dicha para mí retribuirle un poco de lo mucho que me ha brindado al laborar como docente en esta noble institución, pues se me ha confiado la educación de sus jóvenes en la Escuela Nacional Preparatoria. Soy maestra y pupila de la majestuosa Universidad y mi deber es desempeñarme con excelencia como maestra y como médico. Así lo haré para servir bien a mi país.

Papá

Me hubiera gustado mucho que estuvieras conmigo para disfrutar de esta cosecha académica; sin embargo, te agradezco infinitamente tu guía y tu consejo, ellos me han ayudado a ser la mejor versión de mí misma. Tu ejemplo ha sido mi mejor maestro y éste perdurará en mí hasta la eternidad.

Mamá

Gracias por cuidarme, cuando sea grande quiero ser como tú. El paso del tiempo me ha permitido valorar y agradecer tus virtudes y lo fundamental que es tu presencia en mi vida. Gracias por no ser mi juez, a pesar de saber que estoy en un error, y gracias por impulsarme hacia adelante siempre. Gracias por ser mi mamá.

Martha

Eres la hermana mayor, la que abre caminos, que siempre va un paso adelante. Vives una existencia digna de gracia y respeto y yo sólo puedo admirarte y quererte. Tus palabras hacen eco en mi corazón y me han ayudado a vivir la adversidad con aplomo.

Ingrid

Gracias por hacer perdurables mis momentos felices y por ayudarme en mis momentos de caos. Eres una mujer sabia, me has brindado aprendizajes que me han hecho una mejor hermana y una mejor persona. Me siento tan orgullosa de ti porque caminas firme y con objetivo en la mira; por eso me siento complacida de compartir este momento fastuoso contigo.

Debra

A diario me recuerdas el significado de la generosidad y la compasión, son afortunados los que llegan a tus manos. Desde pequeña me sigues, no porque seas menor, sino porque sabes que tu fuerza y apoyo me alivian cuando titubeo, así eres tú. Una vez más hemos llegado juntas al final de un ciclo tan majestuoso y satisfactorio y siento júbilo de que así sea.

Michelle

Eres parte clave del equipo que formamos entre todas. Eres una hermana dadivosa, concreta y sensata; eres como la luna y te quiero con tu lado luminoso y con tu lado oscuro. Doy gracias por tu ánimo, tu compañía y tu buen humor. Siendo mujeres tan distintas, hay tres puntos de inflexión entre ambas: el amor, la amistad y la hermandad que nos tenemos.

A mis tíos y tías

Aunque están lejos, los tengo cerquita en mi corazón. Gracias por ese voto de confianza ciega y por su cariño a través de los años.

Dr. Ignacio Alejandro Mendoza Martínez

Estoy muy agradecida y orgullosa porque aceptó ser mi tutor. Contagia su paciencia y gusto por la investigación social al compartir lo que sabe con sus pupilos. Me inspiró el amor a la investigación, amplió mi visión al demostrar que, con una maestría, puedo colaborar con investigación seria y profesional para hacer de México un mejor lugar para vivir, y que vale la pena el esfuerzo.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	7
II. RESUMEN CAPITULAR	11
III. JUSTIFICACIÓN	14
IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	15
4.1. Objetivo general.....	15
4.2. Objetivos específicos de investigación	15
V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
5.1. Problemática.....	17
5.2. Estudios previos sobre valores organizacionales.....	20
5.2.1. Estudios fuera de México.....	20
5.2.2. Estudios en México.....	26
VI. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	36
6.1. Pregunta general de investigación.....	36
6.2. Preguntas específicas de investigación.....	36
VII. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	38
7.1. Hipótesis general de investigación.....	38
7.2. Hipótesis específicas.....	38
VIII. CUADRO DE CONGRUENCIA	39
IX. TESIS FUNDAMENTAL	42
X. MARCO TEÓRICO	51
10.1. Definición de valores.....	53
10.2. Valores y actitudes.....	57
10.3. Ética profesional.....	58
10.4. La importancia de los valores en las instituciones de salud.....	61
10.5. Proceso de contratación.....	65
XI. MARCO DE REFERENCIA DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DE ATENCIÓN PRE-HOSPITALARIA	66
11.1. 1. Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas.....	66
11.1. 2. Centro Regulador de Urgencias Médicas.....	67
11.1.3. Cruz Roja Mexicana.....	68
11.1.4. Ambulancias delegacionales.....	69

11.1.5. Ambulancias privadas.....	69
11.2. Acerca de la institución objeto de estudio.....	70
11.2.1. Misión.....	70
11.2.2. Visión.....	70
11.2.3. Valores.....	70
11.2.4. Estructura de la organización.....	71
XII. METODOLOGÍA.....	73
12.1. Características metodológicas del estudio.....	73
12.2. Unidad de análisis.....	74
12.3. Diseño de la investigación.....	76
12.4. Variables independientes.....	78
12.5. Variables dependientes.....	78
12.6. Instrumento.....	85
12.7. Análisis de confiabilidad y validez.....	87
12.7.1. Validez del instrumento.....	87
12.7.2. Confiabilidad del instrumento.....	88
XIII. RESULTADOS.....	92
13.1. Estadística descriptiva.....	92
13.1.1. Datos demográficos.....	92
13.1.1.1 Sexo.....	92
13.1.1.2. Edad.....	93
13.1.1.3. Grado de estudios.....	94
13.1.1.4. Turno.....	95
13.1.1.5. Puesto.....	96
13.2. Estadística inferencial.....	97
13.2.1. Comprobación de hipótesis general de investigación.....	98
13.2.2. Comprobación de hipótesis específicas de investigación...	103
XIV. CONCLUSIONES.....	119
XV. RECOMENDACIONES.....	126
XVI. REFERENCIAS.....	127
XVII. ANEXOS.....	131

I. INTRODUCCIÓN

El ser humano se encuentra en constante interacción y desempeña varios roles a la vez. Convive en un seno familiar, en un centro de trabajo, se relaciona con amigos y otras personas al caminar por la calle, etc. Ninguna de estas relaciones se lleva a cabo de manera fortuita, ya que estas son predeterminadas por los valores que practica el individuo en cada una de ellas, y se retroalimenta con los que ejercen los demás integrantes del grupo. La interacción es más compleja a medida que el grupo se hace más numeroso.

Los valores se han catalogado a lo largo de nuestra historia como un componente necesario y fundamental para guiar las acciones del hombre, lo que debe llevar a una toma de decisiones más ajustada a la realidad y necesidad del contexto en el que se desenvuelve. Es así como viendo esta pérdida de la importancia de los valores y de la ética en nuestra sociedad, la academia se ha visto interesada en estudiar y analizar el orden de valores y antivalores que hoy las personas promulgan en su capacidad crítica (Urrea, Castaño, Mendoza, 2015).

El auge del estudio científico de los valores surgió con las aportaciones de Rokeach en 1973 y Schwartz en 1992 y se puso en marcha, en las últimas décadas, en instituciones de giros diversos, debido a la relevancia de conocer y mejorar la cultura organizacional, principalmente a nivel empresarial; por lo tanto, las investigaciones se interesaron en el recurso humano y sus valores organizacionales a nivel nacional e internacional.

Es importante analizar la simbiosis que existe entre los valores organizacionales y el personal que labora en las ambulancias; debido a que las exigencias sociales, culturales, éticas e institucionales de nuestro presente, así lo requieren.

Existe la necesidad de tener un diagnóstico y un programa de intervención de los valores en la organización. No hay evidencia científica que demuestre el estudio de valores organizacionales en personal operativo que labore en ambulancias.

El punto de partida de la axiología, o teoría de los valores, se encuentra en las siguientes interrogantes: ¿Qué son los valores? ¿Cómo conocemos los valores? ¿Cuáles son las características generales de los valores? ¿Es posible establecer una jerarquía de los valores? ¿Existen valores universales?

La importancia de las preguntas axiológicas, así como la de sus respuestas, radica esencialmente en que ambas pueden ser punto de referencia en el desarrollo de la teoría y de la práctica de los valores en cualquier ámbito de la vida humana (Mendoza, Ladrón de Guevara, Martínez, 2008).

El modelo de Schwartz, integra diez valores que son: poder, logro, hedonismo, estimulación, autodirección, universalidad, benevolencia, tradición, conformidad y seguridad. Los valores se representan en metas conscientes, que responden a tres requerimientos universales, con los cuales todos los individuos y sociedad se pueden enfrentar, siendo estos: necesidades de individuos como organismos biológicos, requisitos de interacción social y los requerimientos de funcionamiento y sobrevivencia de grupos.

En México, la mayoría de las instituciones privadas y gubernamentales presentan un rezago importante en los temas de cultura organizacional, en el proceso de reclutamiento y en la evaluación del personal para su permanencia en las instituciones. Recientemente se han hecho estudios para identificar los valores organizacionales a nivel de industrias manufactureras y hospitales, entre otros.

Los resultados de estas investigaciones han sido trascendentales para implementar medidas que promuevan la mejora en los centros laborales; sin embargo, no se ha realizado un estudio específico aplicado al ámbito de la atención pre-hospitalaria.

Por tal razón este trabajo se enfoca en una institución de atención pre-hospitalaria de la Ciudad.

Para lograr conocer los resultados de la pregunta principal de investigación, fue necesario emplear un instrumento llamado Inventario de Valores y Antivalores Organizacionales (IVO).

Este instrumento ha mostrado niveles adecuados de validez y confiabilidad en la mayoría de subescalas, empleando para ello el “Análisis Factorial Confirmatorio”, el “Modelo de ecuaciones estructurales” y el “Alfa de Cronbach”, de acuerdo al estudio realizado en 2013 por Martínez, Ruiz y Mendoza en estudiantes de licenciatura en mercadotecnia de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, en una Institución de Educación Superior de Baja California (Martínez, Ruiz, Mendoza, 2013).

Una vez recopilada la información, se elaboró una base de datos, se corrieron numerosas pruebas estadísticas en un Programa Estadístico llamado “Producto de estadística y solución de servicio” (SPSS versión 21).

La estadística descriptiva aplicada a la muestra arrojó información detallada acerca de las variables sociodemográficas, y esta se esquematizó utilizando tablas de frecuencias con su respectivo gráfico.

Gracias a la estadística inferencial y, de acuerdo a la naturaleza de la hipótesis general de investigación, fue necesario emplear intervalos de confianza para la media, con el fin de comprobar que, en el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales, son los primeros los que predominan en el personal operativo investigado.

Para analizar el perfil de valores y antivalores de los trabajadores se emplearon las siguientes pruebas, dependiendo del rubro que se quería estudiar (sexo, edad, grado de estudios, puesto, antigüedad y turno):

Sexo: prueba “T de Student”.

Edad: prueba “Anova” (Análisis de Varianza).

Grado de estudios: prueba “Anova” y se complementó con la prueba “Scheffé”

Puesto: prueba “Anova”.

Antigüedad: prueba “Anova”.

Turno: prueba “Anova”.

Después de analizar e interpretar los resultados obtenidos, se emitió una serie de recomendaciones y, por último, la conclusión de la investigación. En la parte final del presente trabajo se incluye una sección de anexos, donde se detalla la versión final del instrumento IVO (Inventario de valores organizacionales).

II. RESUMEN CAPITULAR

Introducción

En este capítulo se presentan los aspectos generales, así como los antecedentes y se describe la problemática de la investigación, las perspectivas de diferentes teóricos y la metodología que se empleó en esta investigación.

Justificación

Se describen las aportaciones relevantes que fundamentan la importancia para la realización del estudio, se plantean propuestas de resolución práctica del problema. Se mencionan las consideraciones y aportaciones metodológicas para futuras investigaciones.

Objetivos

Se explica el objetivo general y se detallan los objetivos específicos de la investigación.

Planteamiento del problema

Se presenta la problemática a investigar, así como el marco contextual de la institución de atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México; se citan algunos estudios previos y se plantean las preguntas de investigación.

Hipótesis de la investigación

Se redactan la hipótesis general e hipótesis específicas como piedras angulares de la investigación.

Cuadro de congruencia

Se articulan los objetivos, las preguntas de investigación y las hipótesis, y se explica la relación entre ellos.

Tesis fundamental

Se expone la postura de la investigadora sobre los hechos en los que se sustenta la investigación y se incluye el inventario de valores y antivalores en la cual se basa científicamente para llevar a cabo la comprobación de las hipótesis.

Marco teórico

Se conceptualiza el término valor, desde las perspectivas filosófica, psicológica y social. La evolución de su estudio y la interacción con otros términos, como actitud y opinión, para tener establecido el punto de partida y poder dirigirlo a la investigación en el ámbito pre hospitalario.

Marco de referencia de la Institución

Se contextualiza desde un enfoque global la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México, se menciona a los principales representantes y sus características. También se presenta a una institución de atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México, que es el objeto de esta investigación.

Metodología

Se describe cada uno de los elementos que integraron la metodología empleada en la investigación, el tipo de estudio, la unidad de análisis, el diseño de la investigación con cada una de las etapas, las variables, el instrumento de la recopilación de datos, y el análisis de confiabilidad y validez.

Resultados de la Investigación

Se presenta el perfil jerárquico de las dimensiones teóricas, se reportan los hallazgos de la investigación desde una etapa descriptiva e inferencial, así como la comprobación de las hipótesis.

Conclusiones

Se retoman los aspectos sobresalientes de los resultados para unirlos a la realidad de la institución y tener un nuevo conocimiento, para consolidar una propuesta de mejoramiento en el ambiente laboral.

Recomendaciones

Se presenta la propuesta para que el área de recursos humanos tome en cuenta el Inventario de Valores y Antivalores Organizacionales que podrá ser empleado en las pruebas de contratación y en las evaluaciones periódicas institucionales.

Anexos

Se presentan los resultados generales obtenidos en forma índice de figuras, tablas y gráficas, que se elaboraron para describir, probar, y explicar los resultados de la investigación.

III. JUSTIFICACIÓN

Existen cuatro valores que están incluidos en el Inventario de Valores Organizacionales (IVO), que se pueden medir y que la institución los identifica como ejes primordiales para que el personal desempeñe sus funciones en la atención pre-hospitalaria de manera adecuada. Estos valores son: Disciplina, Equidad, Honestidad y respeto. Esto no quiere decir que sean los únicos, con el IVO podremos identificar un total de once valores y siete antivalores, que se pueden tomar en cuenta en el diagnóstico al personal operativo que labora en la Institución pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

Un factor determinante para llevar un buen liderazgo en un centro de trabajo es la manera en que el personal directivo lleva el mando operativo rutinario y, en el caso específico de la organización, el mando operativo en desastres; por ejemplo, se citan la explosión del hospital Materno Infantil de Cuajimalpa y el operativo realizado el pasado 19 de septiembre del año en curso ante los derrumbes derivados del sismo. La manera en que los trabajadores percibe este liderazgo, repercute directamente en el desempeño operativo, ya que, de verse afectado de manera negativa, da paso a la posibilidad de faltar al respeto a las normas o a las órdenes de la autoridad, etc. Este estudio nos permitirá identificar la percepción del personal operativo con respecto a sus directivos y, por lo tanto, se dará la pauta para conocer las oportunidades de mejora.

Es intención de la investigación tener el diagnóstico de valores y antivalores de la institución ya que, con base en estos resultados, se podrá tener un punto de comparación para implementar este inventario en las otras dos instituciones sobresalientes de atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

4.1. Objetivo general

Identificar el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizaciones que predominan en el personal operativo de los trabajadores en una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

4.2. Objetivos específicos de investigación

Objetivo 1: Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por sexo entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

Objetivo 2: Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por edad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

Objetivo 3: Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por grado de estudios entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

Objetivo 4: Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por puesto entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

Objetivo 5: Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por antigüedad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

Objetivo 6: Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por turno entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

Objetivo 7: Proporcionar una alternativa para mejorar el proceso de selección a una institución de atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.

V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1. Problemática

La atención de un paciente fuera de un hospital es un proceso muy complejo, ya que el trabajo que se lleva a cabo para atender la urgencia se realiza, en el mejor de los casos, en la ambulancia, que es un lugar muy pequeño, con movimientos inesperados al ponerse en marcha y que se acompaña del sonido de la sirena.

La organización del equipo de trabajo es un engrane que comprende al médico, a los paramédicos y al operador de la ambulancia. Una urgencia médica o un accidente ponen a prueba las destrezas intelectuales y técnicas de cada uno de ellos. La interacción del equipo con policías, familiares y personal del hospital son dinámicas que potencialmente causan caos, por la alta demanda del servicio y la poca oferta que hay para darse abasto. Este es un escenario crítico para ejercer los valores organizacionales.

El presente estudio está enfocado a identificar y comprender el perfil jerarquizado en subescalas de valores y antivalores organizacionales de trabajadores operativos en una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México. También es de su interés investigar las posibles diferencias significativas de dicho perfil con respecto al sexo, la edad, grado de estudios, puesto, antigüedad y turno de los trabajadores.

La población en la Ciudad de México es de aproximadamente 8,918 mil, 653 personas (INEGI, 2015) y la institución dedicada a la atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México auxilió en ese mismo año 22,270 pacientes. En el año 2016, una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México contaba con once ambulancias operativas (Sistema de Solicitudes de Información de la Ciudad de México, 2017).

La ciudadanía ignora los criterios para solicitar una ambulancia, así como también desconoce el desabasto de los servicios de emergencia para satisfacer las necesidades de la población. Existen casos en donde la urgencia es “sentida”; esto es, se reporta una condición que el paciente o familiar percibe como amenazante, pero desde el punto de vista médico, no implica un riesgo grave a la salud, pues en esta no hay un peligro de muerte inminente. Es una urgencia porque el paciente tiene dolor y los familiares piensan que es una prioridad (OMS).

Es preciso puntualizar que existe un código de ética para el personal de salud, que entró en vigor en el año 2002 y fue emitido por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) En teoría, este código debe ser conocido por todo el personal de salud, profesionistas y técnicos, pero, en realidad no siempre es así y esto merma la calidad en la atención de los servicios de urgencia en la Ciudad de México. En el 2016 fueron tres las primeras causas de quejas: en el diagnóstico, el trato médico-paciente y el tratamiento médico (Villamil, 2016).

Por otro lado, a través de los años, la imagen del trabajo realizado por el personal que labora en las ambulancias ha sido deteriorada. Esto ha salido a la luz por medio de artículos de periodísticos y reportajes de televisión, entre otros. Además de que hay quejas y comentarios no documentados; estos reclamos han estigmatizado la atención y la mayoría de los pacientes, que, cuando son atendidos por alguna ambulancia, se encuentran temerosos de sufrir robo, extorsión, corrupción, toma de decisiones sin ética, entre otras situaciones de riesgo.

Existen paramédicos y médicos altamente calificados, que dominan la técnica y poseen el conocimiento y la ética para resolver situaciones críticas, pero también es cierto que, muchas veces, su imagen se ve afectada por actos ajenos a ellos, provocando desconfianza del paciente hacia el personal de la ambulancia y a la institución.

Las siguientes son algunas de las situaciones a las que se pueden enfrentar algunos pacientes:

- Que el paciente sea víctima de robo de dinero o de pertenencias al encontrarse inconsciente (no responde a estímulos verbales ni dolorosos) mientras recibe la atención médica.
- Que el personal de la ambulancia, después de determinar que no es una urgencia verdadera, le haga pensar al familiar que sí lo es y que sugiera hacer traslado del paciente a un hospital y que pida que se efectúe un pago por adelantado para realizarlo.
- Que el paciente presente una urgencia real y, aunque éste cuente con un servicio médico público, el personal de la ambulancia decida realizar el traslado a un hospital privado cercano, con el pretexto de optimizar el tiempo y así solucionar la urgencia del paciente. En estos casos, los paramédicos tienen convenios con hospitales privados en los cuales, por cada paciente que ingrese al nosocomio, el personal de la ambulancia recibe un pago.
- Que, siendo una urgencia real a lo que se enfrenta el paciente, el personal pre-hospitalario, cobre la atención y/o el traslado, siendo un servicio gratuito.
- Que el personal de la ambulancia no esté capacitado para atender una urgencia médica o traumatológica. (Anexo 1).

Los puntos mencionados arriba crean una imagen negativa del personal pre-hospitalario, lo que puede generar la falta de credibilidad en una atención de calidad por parte de las instituciones dedicadas a la atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México.

Por lo tanto, la investigación en una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México permitirá identificar los valores y antivalores organizacionales del personal operativo.

5.2. Estudios previos sobre valores organizacionales

5.2.1. Estudios fuera de México

En Estados Unidos se llevó a cabo un estudio con 94 participantes de un programa de desarrollo de ejecutivos, que estudió los valores corporativos, la toma de decisiones y los estándares éticos de los empleados. En este estudio se incluyeron constructos como “Maquiavelismo”, “Toma de decisiones”, “Estándares éticos” y “Valores corporativos”. Respecto al término Maquiavelismo es necesario precisar que Nicolás Maquiavelo en su obra “El príncipe” (1513) escribió: “Un gobernante no debe preocuparse si alguien adquiere fama de cruel, siempre y cuando su crueldad tenga por objeto favorecer la unidad y la lealtad dentro de los súbditos con el tiempo impondrá muy pocos castigos ejemplares y será más clemente”.

Los valores de los directivos no fueron significativos para predecir la toma de decisiones éticas en las organizaciones, cuando los valores corporativos sólo premiaban los resultados financieros; sin embargo, sí fueron significativos para explicar la toma de decisiones éticas cuando los valores corporativos premiaban las buenas prácticas de negocios y la integridad (Ghosh, 2008). En este estudio se mostró que, cuando los valores corporativos premian sólo resultados financieros, los empleados pueden tomar decisiones no éticas en el lugar de trabajo; y, en el caso contrario, las decisiones son éticas cuando los valores corporativos premian buenas prácticas de negocio e integridad.

Joan Finegan demostró que las organizaciones exitosas se han ocupado de integrar los valores de sus empleados, el medio ambiente y la comunidad. (Finegan, 2000).

Esta misma autora, junto con Laschinger y otros autores, hicieron un estudio longitudinal del impacto del empoderamiento en el lugar de trabajo sobre la satisfacción laboral del personal de enfermería (Laschinger, Finegan, Shamien, Wilk, 2004).

En Australia, se enfocaron en examinar el desarrollo profesional en una organización y los efectos sobre el compromiso organizacional; su objetivo era saber si estos aspectos variarían dependiendo del valor que los empleados asignan a las prácticas de desarrollo profesional proporcionadas por la organización.

Los datos fueron recopilados de los gerentes que eran miembros del Australian Institute of Management en Australia del Sur, utilizando un cuestionario de encuesta. De un total de 420 cuestionarios enviados por correo, 196 fueron devueltos. La contribución más importante de este estudio radica en que sirvió para demostrar que los efectos de las prácticas de desarrollo profesional en la organización están ligadas al compromiso y dependen del valor que los empleados le dan a esta facilidad que la empresa les da.

La evidencia empírica sirve para revelar que los resultados positivos, como el compromiso, pueden ser un resultado si las organizaciones se adaptan a la necesidad de los gerentes y a su aprendizaje continuo. En la última década, las organizaciones promueven que las personas paguen sus propias carreras. La investigación futura necesita explorar más prácticas de desarrollo profesional valiosas que mejoren el compromiso en este momento cuando algunas organizaciones no pueden y no quieren brindar carreras a los trabajadores.

Este estudio ha demostrado que cuanto mayor es el valor que los empleados asignan a su carrera profesional, el desarrollo de prácticas es más sólido y esa es la relación entre las prácticas de desarrollo profesional y el compromiso afectivo (Bambacas, 2010).

En Venezuela, en 2009, se enmarcó la trascendencia de la comunicación estratégica para promover los valores y cultura corporativa. Puntualizaron la importancia de la comunicación como herramienta de gestión para promover la cultura e identidad en las organizaciones, que le garantice un sentido de perennidad en tanto compromete valores organizacionales e individuales.

Las conclusiones a las que llegaron fueron: que la comunicación hacia adentro de la organización desarrolla relaciones de trabajo que se dan en un ambiente de sinceridad, de escuchar al otro y de circulación de la información, para tal efecto, la comunicación corporativa tiene que ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante.

Una buena comunicación entre el personal y la alta gerencia, repercutirá en una mayor participación de los integrantes de la organización para brindar su apoyo a las acciones planificadas, impulsando el conocimiento, la calidad, la productividad, la corresponsabilidad y el compromiso necesario para alcanzar objetivos estratégicos en la organización.

Las organizaciones exitosas, serán aquellas que sean capaces de reconocer y desarrollar sus propios valores, basados en su capacidad de crear valor a través de la creación del conocimiento y su expresión. La identidad corporativa como función, personaliza y refrenda una garantía de autenticidad y pertenencia. Estas dos funciones confluyen en la actividad total que realiza la empresa, que no es más que las acciones emprendidas desde el empleado de menor jerarquía hasta el más alto ejecutivo (Rosales, Montilla, Moreno, 2009).

Con la intención de realizar un estudio de género en organizaciones, se llevó a cabo una investigación en 201 estudiantes de Ingeniería industrial de una Institución de Educación Superior Pública de Colombia. La versión final del “Inventario de valores y antivalores organizacionales” (IVAO), de Mendoza y Ladrón de Guevara (2015);

se integra de 90 reactivos, por lo que ésta se tuvo que ajustar al contexto académico colombiano.

Los hallazgos en cuanto al perfil jerarquizado por las puntuaciones medias de los valores y antivalores organizacionales de los estudiantes fueron:

En el primer bloque jerarquizado se encontraron seis subescalas de valores: Honorabilidad, Equidad, Solidaridad, Auto exigencia, Tolerancia y Honestidad. En el segundo, cinco subescalas de valores: Disciplina, Lealtad, Respeto a la autoridad, Justicia, Respeto a normas, y una de antivalores: Ajustar o manipular la información y, finalmente, en el tercero, se encontraron las seis subescalas de antivalores: Tendencia a la corrupción, Maquiavelismo, Falta de integridad, Acoso, Tendencia a los vicios y Tendencia al robo.

El estudio concluyó que prevalecen los valores en contraposición de los antivalores, lo cual es conveniente para el desenvolvimiento actual de los jóvenes estudiantes y para su futura práctica profesional. Lo anterior confirma los hallazgos encontrados de Martínez *et al.* (2013) y Mendoza, *et al.* (2008).

Por lo que respecta a las diferencias del Perfil de valores y antivalores organizacionales de los estudiantes investigados en el rubro de “sexo”, se encontraron los siguientes hallazgos:

Las mujeres reportaron mayor puntuación media significativa en las subescalas de valores organizacionales en comparación con los hombres. Los hombres reportaron mayor puntuación media significativa en las subescalas de antivalores organizacionales en comparación con las mujeres.

Las únicas subescalas donde no se reportaron diferencias significativas en este rubro son dos valores: la Tolerancia y la Respeto a normas. Como se puede observar, en el estudio se determina que hay mayor apropiación de los valores por parte de las mujeres, y tendencia hacia los antivalores por parte del género masculino.

Esto responde, en cierta medida, al tipo de ideales del género femenino que redundan en el beneficio a la sociedad. Se debe tener en cuenta que la muestra estuvo conformada en un 60% por hombres y un 40% por mujeres (Urrea *et al.*, 2015).

En correspondencia con la necesidad de evaluar los valores organizacionales, en Cuba se realizó una investigación acerca de las premisas para la auditoría de valores organizacionales en una época de grandes cambios sociales; su objetivo era definir las premisas generales que permitan realizar las auditorías de valores, fundamentalmente los tácticos que son los que garantizan el cumplimiento de la misión y visión de la organización.

Los autores José Cordero y Leidy Puentes consideran que, para poder implementar una auditoría de valores, que permita la sistemática evaluación del desarrollo de los valores que requiere una cultura organizacional, es necesario que estén creadas las siguientes premisas:

1. La declaración y definición de los valores esenciales en la organización.
2. La definición de las normas o código de actuación asociados a los valores definidos.
3. Sistema de indicadores para medir el desempeño de los valores.
4. Dominio teórico-conceptual de la Dirección con enfoque en valores en todos los niveles de la organización.
5. Concientización, por los integrantes de la organización, de los valores que se proclaman.

Para auditar los valores organizacionales, una de las premisas que se tiene que cumplir es que los valores existan y que hayan sido creados desde la propia organización. La cultura de cada grupo de trabajo genera sus propios valores y está en correspondencia con su teatro de operaciones y con el conjunto de actores que en él trabajan.

Los valores de un grupo organizacional no pueden ser ajenos al grupo y a su lugar de trabajo. De esta forma, los valores pueden tener diferentes normas de actuación y manifestaciones, en función del teatro o escenario en el cual opera cada grupo laboral.

Al final de la investigación se reconoció la necesidad de buscar métodos y formas de perfeccionar los exámenes de auditorías, en aras de que estos contribuyan, de manera más eficiente, al perfeccionamiento del control interno, a la prevención de manifestaciones negativas y al fortalecimiento de la ética empresarial.

Las premisas identificadas, son condiciones indispensables para el desarrollo de la auditoría de valores organizacionales, pues establecen la base para comparar lo teóricamente establecido por la organización y sus grupos, con el modo real de actuación. En los procesos de auditoría se debe tener en cuenta la gestión de los valores organizacionales, y la alineación de estos con los valores personales de cada individuo que opera en la organización, ya que el hombre constituye un factor clave en el proceso de cambio que se lleva a cabo en Cuba y con su compromiso, preparación y sentido de pertenencia se podrá dar respuesta a las exigencias que de ellos demanda el país (Cordero, Puentes, 2014).

La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud es tema de estudio en Cuba. De acuerdo a Domínguez Silva, la investigación tuvo como objetivo brindar elementos teóricos para lograr sensibilizar a los colectivos del sistema a que interioricen la Cultura Organizacional, con el conocimiento y manejo de los valores organizacionales. Su trabajo consistió en una revisión documental sobre el tema y la experiencia obtenida por los autores en relación con su conceptualización, elementos, características, funciones, formación, mantenimiento y desarrollo. Sus barreras, clasificaciones y los valores como su cimiento. Considerando la Cultura Organizacional uno de los pilares fundamentales para la transformación y desarrollo de los sistemas organizacionales de salud.

Sus conclusiones confirmaron que la cultura en un sistema de salud determina la funcionalidad; se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas establecidos a lo largo de años de funcionamiento, identificándose con los sistemas dinámicos.

Los valores son generados por la cultura de la organización, pueden modificarse, como efecto del aprendizaje continuo de sus miembros, por lo que pueden ser exigibles y tomados en cuenta para la evaluación y el desarrollo de dicho personal constituyendo el comportamiento motor de la organización.

La Cultura Organizacional y sus valores desempeñan un papel incuestionable en las organizaciones de salud ante los fenómenos de supervivencia, adaptación, transformación y crecimiento, pues facilita la toma de decisiones, la motivación, cooperación y el compromiso (Domínguez Silva I, 2009).

5.2.2. Estudios en México

Poco se ha investigado en México que documente cuáles son los efectos de los valores de los empleados mexicanos en las organizaciones, considerando que los países de América latina presentan características muy particulares y, debido a la historia singular que tiene nuestro país, por la fusión cultural que sufrió, donde los valores originales de los indios fueron sustituidos por otros en un entorno sumamente restrictivo, amenazante y de doble moral. Esto ha tenido efecto hasta nuestros días, pues se observa que Latinoamérica figura entre las primeras regiones del mundo con mayor corrupción (Mitchell, 2002).

Asimismo, la falta de valores se ve reflejada en Latinoamérica, a través del narcotráfico, la violencia, la inseguridad, la pobreza, la marginación, la corrupción y la desintegración de las familias (Hall, 2005).

Especialistas e investigadores citan varias maneras en las que la corrupción y la pérdida de honradez, y de otros valores, han traído a las organizaciones e instituciones públicas y privadas graves consecuencias financieras y de trastornos que le impiden desarrollarse socialmente y ser efectivas en este nuevo milenio (Eléxpuru, Yániz, 2001).

Las instituciones dedicadas a la salud no son la excepción, por lo que en los últimos años se evidencian varias fallas en los sistemas de salud, así como sus repercusiones en la atención a los pacientes, casi siempre derivadas del actuar con antivalores por parte del personal de salud.

Tal es la magnitud de este problema que, en el año 1996, mediante decreto presidencial se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) y, en su artículo 2º, establece que la CONAMED tendrá por objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios (Robles, Zepeda, 2012).

Se aplicó el “Inventario de valores y antivalores organizacionales” (IVO), de Mendoza y Ladrón de Guevara, a 500 trabajadores de una empresa dedicada al entretenimiento en la República Mexicana. Los resultados permitieron detectar en ellos la prevalencia de valores positivos: Lealtad, Tolerancia, Respeto a normas, Autoexigencia y Equidad; en contraposición con los antivalores: Maquiavelismo, Tendencia a la corrupción, y Ajustar o manipular la información.

El Ajustar o manipular la información se ve explicada por el Maquiavelismo, la tendencia a la corrupción y la Tolerancia. El Maquiavelismo se explica principalmente por Ajustar o manipular la información y la Tendencia a la corrupción. La Tendencia a la corrupción se explicó directamente por el Maquiavelismo y, en forma inversa, por la Lealtad. El instrumento demostró niveles adecuados de validez y confiabilidad en la mayoría de las subescalas, empleando el Análisis Factorial Confirmatorio, el Modelo de Ecuaciones Estructurales y el Alpha de Cronbach (Mendoza, García, 2013).

En el año 2008 se realizó un estudio que tenía como objetivo comparar el perfil de valores organizacionales de nueve empresas de diversos giros en México: hospitalaria, automotriz, inmobiliaria, de telecomunicaciones, del espectáculo, alimentaria, deportiva y manufacturera. Hubo necesidad de crear un instrumento para medir los principales valores y antivalores que no correspondían con la filosofía organizacional y que los directivos estaban interesados en medir en los aspirantes que estaban en proceso de selección para ingresar a la empresa.

El instrumento se piloteó y fue sometido a pruebas de confiabilidad y validez, este inventario se nombró en su versión final como el “Inventario de valores y antivalores organizacionales” (IVO), y se constituyó por 75 reactivos en forma de afirmaciones y se aplicó a 893 trabajadores de empresas con los giros antes mencionados.

El Maquiavelismo se presenta con mayor intensidad en la industria manufacturera y en menor grado en la industria de telecomunicaciones. Por lo que concierne a la Tendencia a la corrupción se presenta con mayor grado en la industria del espectáculo y en menor, en la industria de telecomunicaciones. La Falta de integridad se presenta con mayor frecuencia en la industria deportiva, y en menor grado, en la industria de telecomunicaciones.

En cuanto a la Lealtad, se presenta con mayor grado en la industria deportiva y en menor, en la industria de telecomunicaciones. La Manipulación de la información se presentó con mayor grado en la industria manufacturera y en menor, en la industria de telecomunicaciones. El Hostigamiento se presentó con mayor grado en la industria del espectáculo y en menor, en la industria hospitalaria.

En estudio concluyó que los valores organizacionales son importantes para las empresas; ya que sirven como principios guía en la vida de los trabajadores, orientando y justificando sus acciones. Los directivos deben contemplar sus propios valores para la toma de decisiones estratégicas que tengan un fundamento ético y que oriente el destino y supervivencia de las organizaciones.

Los hallazgos indican que en el perfil de valores organizacionales de los trabajadores de las empresas investigadas predominan valores positivos, en contraste con los antivalores organizacionales. El orden de presentación de los antivalores organizacionales es como sigue: la Tendencia a la corrupción, la Falta de integridad, el Hostigamiento, el Maquiavelismo y, por último, la Manipulación de la información.

Se encontraron sólo seis diferencias significativas entre el perfil de valores organizacionales de los trabajadores de las empresas, siendo cinco subescalas de antivalores organizacionales: el Maquiavelismo, que se presenta con mayor grado en la industria manufacturera; la Tendencia a la corrupción, que se presentó en mayor medida en la industria del espectáculo; la Falta de integridad, que se presentó con mayor intensidad en la industria deportiva; la Manipulación de la información, presente con mayor grado en la industria manufacturera; y el Hostigamiento, que se presentó con mayor medida en la industria del espectáculo. Se encontró solo una diferencia significativa en la subescalas de valores positivos organizacionales, siendo la Lealtad la que se presenta con mayor frecuencia en la industria deportiva.

Las empresas que tuvieron menor puntuación en las subescalas donde existieron diferencias significativas fueron: la industria de telecomunicaciones, que se mostró con menor puntuación medida en cinco de las subescalas de antivalores organizacionales como son: el Maquiavelismo, la Tendencia a la corrupción, la Falta de integridad, la Manipulación de la información y el Hostigamiento; mientras que, en la industria del espectáculo, sólo se mostró menor puntuación media en el Hostigamiento.

El instrumento demostró niveles adecuados de validez y confiabilidad en cada una de las subescalas, empleando el Análisis Factorial Confirmatorio, el Modelo de Ecuaciones Estructurales y el Alpha de Cronbach (Mendoza *et al.*, 2008).

En el año 2013 se comparó el perfil de valores organizacionales de estudiantes de la Licenciatura en Mercadotecnia de una Institución de Educación Superior en Baja California, desde el Modelo de Antivalores y Valores organizacionales de Mendoza, Ladrón de Guevara y Martínez (2008). Con el objetivo de estudiar a la población estudiantil, ya que la sociedad globalizada en la que se vive hoy día, presenta un flujo de información sin precedentes, que muchas veces subordina los valores primarios del individuo a ciertas tendencias de actitud y comportamiento que suponen un éxito sobresaliente, el logro solapado de metas y la posesión de características socialmente deseadas en la juventud.

Se adaptó el instrumento ajustando los reactivos al contexto estudiantil de nivel de licenciatura. Se invitó a expertos para que realizaran la validez de contenido de cada uno de los reactivos en sus respectivas dimensiones.

Se concluyó que, en el perfil de valores y antivalores de los estudiantes investigados, predominan los valores organizacionales. Las primeras subescalas de valores en ese orden son: el Reconocimiento a los demás, la Tolerancia, la Equidad, la Lealtad, el Respeto a la autoridad y la Justicia. En posición intermedia se tienen las subescalas de valores: Autoexigencia, la Disciplina, la Solidaridad, y el Respeto a normas. El último bloque se integran todas las subescalas con puntuación negativa en el siguiente orden: Ajustar o manipular la información, el Maquiavelismo, la Tendencia a la corrupción, el Acoso, la Falta de integridad, y, por último, la Tendencia al robo.

No se encontraron diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales de los estudiantes analizados por etapa básica, en desarrollo y terminal; excepto en la subescala Respeto a normas, donde los estudiantes de la etapa terminal obtuvieron mayor puntuación media significativa, en comparación con los de la etapa inicial y disciplinaria. Los resultados del estudio confirmaron la validez de constructo teórico y los hallazgos empíricos de estudios previos, así como la validez y confiabilidad del instrumento.

La mayoría de los estudiantes a los que se les aplicó la prueba fueron mujeres, quienes mostraron un mayor énfasis o interés hacia la dimensión de valor general, lo que podría explicarse por la mayor presencia de ese género actualmente en la Licenciatura en Mercadotecnia, de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, en el campus de Tijuana, y por el tipo de ideal en beneficio social, que suele caracterizar al pensamiento femenino, con relación al contexto de la sociedad.

Particularmente los jóvenes apenas dan importancia al respeto a las normas, cuando la licenciatura en Mercadotecnia busca formar profesionales comprometidos con ética empresarial y social, y, cuando se trata de una profesión enfocada en el servicio y promoción organizacional, se requiere guardar un estricto apego al cumplimiento de las normas establecidas por ley.

Por último, se puede rescatar que el perfil del joven universitario de la Licenciatura en Mercadotecnia, con los matices que determinan su pertenencia a la institución pública (Universidad Autónoma de Baja California), y a la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, específicamente, presenta no solamente el interés por valores relacionados con aspectos organizacionales como el reconocimiento a los demás y la tolerancia, sino también por valores sociales como la equidad, la lealtad, el respeto y la justicia, lo que denota un potencial grande de futuros profesionales y dirigentes con sentido de responsabilidad hacia el bien común y la participación en la mejora de la calidad de vida de la comunidad (Martínez *et al.*, 2013).

En el XVII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas (2013) se presentó el resultado de una investigación que tenía como objetivo modelar estructuralmente el perfil de valores y antivalores de trabajadores de una empresa con presencia en toda la República Mexicana, pudiendo explicar la causalidad de algunas variables, tales como: Ajustar la información, el Maquiavelismo y la Corrupción, desde el modelo de Mendoza y Ladrón de Guevara (2008) sobre Valores y Antivalores Organizacionales.

El estudio se justificó en cuanto a la validación de los hallazgos empíricos y teóricos del Modelo de Mendoza y Guevara (2008), referente a los valores organizacionales en México, bajo el uso de Modelos de Ecuaciones Estructurales.

La unidad de análisis del estudio se integró por 500 trabajadores de una empresa con presencia en toda la República Mexicana. 370 trabajadores, correspondiente al 74% del total, pertenecían al sexo masculino, mientras que 130, (26%) correspondían al femenino. El estudio concluyó que en el perfil de valores y antivalores organizacionales de los trabajadores investigados prevalecen los valores organizacionales.

Las subescalas de valores presentes en los trabajadores investigados fueron: Lealtad, Tolerancia, Respeto a normas, Autoexigencia y Equidad. Los antivalores presentes en ellos son tres: Maquiavelismo, Tendencia a la corrupción, y Ajustar o manipular la información.

Existe congruencia antagónica empírica de las subescalas de valores y antivalores organizacionales de los trabajadores investigados bajo el modelo de Mendoza y Ladrón de Guevara, reportándose correlaciones inversas significativas entre dichas subescalas. Es importante comentar que en tres correlaciones no fueron inversas, siendo: entre la tolerancia y el maquiavelismo; entre la tolerancia y el ajustar o manipular la información; y entre el respeto a normas y el ajustar o manipular la información.

Otra correlación inversa importante entre dos subescalas de valores y antivalores fue respeto a normas y el ajustar o manipular la información, respectivamente. Lo anterior puede deberse a que en las dos subescalas de valores de la tolerancia y el respeto a normas en dichos trabajadores, han sido contaminadas o invalidadas en su cultura organizacional; lo cual puede determinar un tipo de conducta que se asocie a las subescalas de antivalores mencionadas. Es importante profundizar al respecto en otros estudios y dar seguimiento en la organización en cuanto a dichos aspectos.

El ajustar o manipular la información se ve explicada por el maquiavelismo en mayor medida que la tendencia a la corrupción. Ésta última influye de forma inversa significativa a la tolerancia, que a su vez influye de forma directa a la subescala Ajustar o Manipular la información, en mayor medida que la tendencia a la corrupción, pero en menor medida que el Maquiavelismo.

El Maquiavelismo se ve explicado principalmente por dos subescalas de antivalores siendo; el ajustar o manipular la información en mayor medida que la tendencia a la corrupción. Por otra parte, se observa que la tendencia a la corrupción influye en forma inversa a la lealtad; ésta variable a su vez, influye en igual medida a la Equidad y el Respeto a normas, y en menor medida en la Autoexigencia. Dichas relaciones entre las subescalas de valores y antivalores referidas.

Por lo que respecta a la tendencia a la corrupción, se ve explicada directamente por el Maquiavelismo y en forma inversa por la Lealtad. En este mismo modelo de ecuaciones estructurales se observa la triada anterior de trayectoria: la Lealtad influye en mayor medida en el Respeto a normas, y en menor medida en la Autoexigencia. En el presente modelo estructural no se presentó cómo significativa a la Equidad, correspondencia antes mencionada.

Sin embargo, lo que hace que estos hallazgos sean de interés, es el hecho de que estos valores están presentes en la mayoría de organizaciones y deben ser considerados para poder manejar las diferencias dentro de la organización. Los valores comunes compartidos conectan a los miembros de la organización y componen la base de la integración, sustentabilidad y estabilidad (Goddard, Tschann-Moran, Hoy, 2001).

En 2002, a través de una tesis para adquirir el grado de Maestría y especialidad se realizó una investigación en una empresa de telecomunicaciones en México. La investigación propuesta abarcó un área de conocimiento respecto a los valores, la ética y la moral.

Cota comenta que en la actualidad se habla de que, en nuestra sociedad, en las empresas, en las entidades públicas, etc., existen crisis de valores. Nada más erróneo que el considerar que hay tal crisis. Los valores allí están, lo que sucede es que no se aplican. Delimitó en el sector empresarial, en las industrias de Nuevo León, en el área de las telecomunicaciones, desarrollando un estudio de caso de la compañía Axtel, S.A. de C.V., la cual desarrolló un código de ética para impulsar sus valores organizacionales. Una de sus preguntas iniciales fue: ¿Pueden los valores, adquiridos o aprendidos, lograr que el recurso humano sea más eficiente, productivo y leal a la empresa?

Se concluyó que la actividad del capacitador se debe incluir en un marco filosófico, ya que las acciones que emprenda se verán influidas por las creencias y valores ligados a la empresa. La capacitación se debe sustentar en una filosofía que rescate el valor del ser humano dentro de la misma. La filosofía organizacional conforma la identidad de una empresa, por eso es importante la capacitación como generadora del proceso de cambio. Un valor es en cierta manera, permanente, sin ser por ello estático. Una vez que el valor ha sido adquirido, tiende a ser parte o característica del hombre. La capacitación es una parte fundamental de éste proceso.

El hombre puede tener valores que ha adquirido a través de su vida, pero estos pueden ser modificados para ser congruentes con la filosofía e identidad de la empresa. Algunas empresas tratan de que estos procesos sean acordes con sus estándares para que los valores sean adquiridos por sus trabajadores. En el caso de la compañía telefónica AXTEL, ésta desarrolló e implementó, en una forma exitosa, su propio Código de Ética, el cual fue aplicado a toda la empresa, para que así, de ésta forma, se logre que su filosofía también lo sea en sus empleados, tratando de uniformar sus valores para una mejor subsistencia y una mejor forma de vida, más productiva, más eficiente, pero, sobre todo, de una manera más práctica (Cota, 2002).

En Aguascalientes se realizó una investigación para analizar la relación entre Cultura y Valores Organizacionales, teniendo como fundamento las clasificaciones desarrolladas respecto a la cultura organizacional (Cameron y Quinn) y los valores organizacionales (Arciniega y Zazueta). Se realizó un estudio empírico, tomando una muestra de 171 trabajadores, miembros del nivel operativo.

El instrumento aplicado contempló tres dimensiones principales: cultura organizacional, valores organizacionales y perfil demográfico. Con base en la información resultante, se concluyó que la cultura organizacional dominante es la de mercado, la cual pretende un enfoque al medio ambiente externo, además de control y estabilidad. En cuanto a los valores organizacionales, se encontró que entre los trabajadores el tipo de valor dominante es el de auto trascendencia, el cual tiene un enfoque hacia el medio ambiente interno, empleando para esto la flexibilidad, preocupación por las personas y mediante la promoción de valores como la tolerancia, el bienestar, o la solidaridad.

Los resultados muestran que sí hay una relación entre la cultura y los valores organizacionales de los trabajadores. Esta información es muy valiosa para administradores y directivos, ya que es un aliciente para implementar estrategias que permitan vincular la cultura organizacional deseada por la empresa con los valores organizacionales, y así conseguir que los esfuerzos de la organización rindan más frutos. Mientras más comprometidos se encuentran los trabajadores con los valores organizacionales, más fuerte será su cultura organizacional y se promoverán comportamientos más apegados a lo que requiere o lo que es correcto para la organización (Rodríguez, Romo, 2013).

VI. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

6.1. Pregunta general de investigación

¿En el perfil jerarquizado de antivalores y valores organizacionales predominan las subescalas de valores en los trabajadores investigados?

6.2. Preguntas específicas de investigación

Pregunta 1: ¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por sexo entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?

Pregunta 2: ¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por edad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?

Pregunta 3. ¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por grado de estudios entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?

Pregunta 4. ¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por puesto entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?

Pregunta 5. ¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por antigüedad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?

Pregunta 6. ¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por turno entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?

Pregunta 7. ¿Existe una alternativa para mejorar el proceso de selección a una institución de atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?

VII. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

7.1. Hipótesis general de investigación

Hi: “En el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales predominan las subescalas de valores”.

7.2. Hipótesis específicas

Hi₁: “Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al **sexo**”.

Hi₂: “Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto a la **edad**”.

Hi₃: “Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al **grado de estudios**”.

Hi₄: “Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al **puesto**”.

Hi₅: “Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto a la **antigüedad**”.

Hi₆: “Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al **turno**”.

VIII. CUADRO DE CONGRUENCIA

Objetivo general	Pregunta general	Hipótesis general
Identificar el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales que predominan en el personal operativo de los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.	¿En el perfil jerarquizado de antivalores y valores organizacionales predominan las subescalas de valores en los trabajadores investigados?	“En el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales predominan las subescalas de valores”.

Objetivo específico (1)	Pregunta específica (1)	Hipótesis específica (1)
Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por sexo entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.	¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por sexo entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?	“Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al sexo ”.

Objetivo específico (2)	Pregunta específica (2)	Hipótesis específica (2)
Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por edad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.	¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por edad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?	“Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto a la edad ”.

Objetivo específico (3)	Pregunta específica (3)	Hipótesis específica (3)
<p>Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por grado de estudios entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.</p>	<p>¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por grado de estudios entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?</p>	<p>“Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al grado de estudios”.</p>

Objetivo específico (4)	Pregunta específica (4)	Hipótesis específica (4)
<p>Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por puesto entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.</p>	<p>¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por puesto entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?</p>	<p>“Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al puesto”.</p>

Objetivo específico (5)	Pregunta específica (5)	Hipótesis específica (5)
<p>Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por antigüedad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.</p>	<p>¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por antigüedad entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?</p>	<p>“Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto a la antigüedad”.</p>

Objetivo específico (6)	Pregunta específica (6)	Hipótesis específica (6)
Analizar las diferencias entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por turno entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.	¿Existen diferencias significativas entre los valores y antivalores organizacionales a partir de las subescalas del instrumento IVO, comparadas por turno entre los trabajadores de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?	“Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al turno ”.

Objetivo específico (7)	Pregunta específica (7)	Hipótesis específica (7)
Proporcionar una alternativa para mejorar el proceso de selección a una institución de atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México.	¿Existe una alternativa para mejorar el proceso de selección a una institución de atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México?	“No se planteó ninguna hipótesis por el alcance del estudio”.

IX. TESIS FUNDAMENTAL

El reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica define una urgencia como “todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención inmediata”. La atención de un paciente fuera de un hospital también es un proceso muy complejo, ya que el trabajo que se lleva a cabo para atender la urgencia comienza, en el mejor de los casos, en la ambulancia, que es un lugar muy pequeño, con movimientos inesperados al ponerse en marcha y que se acompaña del sonido de la sirena.

La organización del equipo de trabajo es un engrane que involucra al médico, a los paramédicos y al operador de la ambulancia. Una urgencia médica o un accidente ponen a prueba las destrezas intelectuales y técnicas de cada uno de ellos. La interacción del equipo con policías, familiares y personal del hospital son dinámicas que potencialmente causan caos, por la alta demanda del servicio y la poca oferta que hay para darse abasto.

Este es un escenario crítico para ejercer los valores organizacionales, ya que la toma de decisiones en este ámbito obedece a la prioridad de los hechos y también a la filosofía de la institución. Por eso es tan importante que los trabajadores conozcan y que se identifiquen con la misión, visión y valores del lugar de trabajo. Si un individuo no está a gusto desempeñando sus funciones, poco querrá involucrarse con los valores institucionales y esto se verá reflejado en sus actos dentro de la institución. Por otro lado, si los directivos contemplan y practican la importancia de los valores organizacionales, es más fácil orientar los esfuerzos ante una situación estresante y caótica y también esto ayudará a que los trabajadores sean más competitivos y se hallen felices en su puesto.

Ya que los valores y antivalores organizacionales han tenido cada vez más importancia para los directivos de recursos humanos, se ha estudiado a alumnos de diferentes carreras, desde la perspectiva de género y desde diferentes giros empresariales, incluyendo el ámbito de la medicina. Esto se encuentra respaldado por publicaciones científicas en forma de tesis, libros, artículos, presentaciones en congresos, entre otros.

Con base en lo anterior, esta tesis se enfoca específicamente a identificar los valores y antivalores en el personal operativo de una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria, para este fin se escogió un instrumento que cumpliera con la validez y confiabilidad científica. Es por eso que esta investigación toma como punto de partida el Inventario de Valores Antivalores (IVO), que elaboraron en el 2008 Mendoza, Ladrón de Guevara y Martínez.

Hubo una serie de directivos en Recursos Humanos interesados en tomar en cuenta los valores de la organización; para promoverlos y alinearlos a los procesos de trabajo, la evaluación del desempeño y el desarrollo organizacional. De manera, directa los directivos del área de Recursos Humanos podrían estar orientados a tomar en cuenta los valores organizacionales para seleccionar y contratar personal idóneo a sus valores y filosofía organizacional. Para ingresar a la institución, que es objeto de estudio, no se realiza ninguna evaluación de valores, así que usar este IVO en el proceso de selección podría ayudar a tener un mejor proceso.

En su estudio, Mendoza, Ladrón de Guevara y Martínez, tomaron en cuenta la necesidad de evaluar y comparar el perfil de valores organizacionales de empresas mexicanas de diversos giros e industrias; considerando la identificación de los valores más importantes. Para tal efecto fue importante generar un instrumento que permitiera evaluar objetivamente dichos valores, desde un enfoque psicométrico, que satisfaga los lineamientos metodológicos de validez y confiabilidad.

Se desarrolló una encuesta por vía Web sobre los principales valores organizacionales que las empresas consideran de forma implícita o explícita en sus propios fundamentos de misión, visión y filosofía. Las empresas encuestadas eran clientes de una empresa de servicios de consultoría de Recursos Humanos sobre aspectos de evaluación psicométrica, evaluación del desempeño, etc. De forma paralela se entrevistó con los directivos interesados de dichas empresas, en cuanto a la inquietud de poder desarrollar un instrumento que pudiera medir valores organizacionales; los directivos comentaron que les interesaría el poder evaluar los valores positivos y negativos que no corresponden con su filosofía o misión organizacional en personas de nuevo ingreso y que están en el proceso de selección y contratación.

Con lo anterior, se pudieron identificar quince valores organizacionales que se dividieron en dos dimensiones; integrándose en diez subescalas de valores positivos organizacionales y cinco subescalas de antivalores organizacionales.

Posteriormente se desarrollaron los reactivos en relación a la medición de dichos valores: los psicólogos desarrollaron 144 reactivos dentro de una versión inicial del instrumento, después se realizó una validación de contenido hecha por expertos en el área. La prueba inicial se piloteó con las empresas interesadas en formar parte del estudio; la versión preliminar del instrumento constó con 95 reactivos que aprobaron los criterios de confiabilidad y validez empleando el Alpha de Cronbach y el Análisis Factorial Confirmatorio.

Se invitó a participar a las empresas interesadas y se le aplicó la versión final del “Inventario de valores y antivalores organizacionales” (IVO) de Mendoza y Ladrón de Guevara (2008), a 893 trabajadores de 9 empresas de diferentes giros: hospitalaria, automotriz, inmobiliaria, de telecomunicaciones, del espectáculo, alimentaria, deportiva y manufacturera.

Todos los participantes fueron invitados a responder de manera voluntaria el instrumento por medio de la Web en un sistema automatizado, y se les garantizó el uso confidencial de sus respuestas. Una vez contestados los cuestionarios, la información obtenida se integró en una base de datos, que se procesó en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 14, para Windows y el Módulo de Ecuaciones Estructurales (AMOS).

La versión final del “Inventario de valores y antivalores organizacionales” (IVO) (Anexo 2) de Mendoza y Ladrón de Guevara (2008), se integró de 90 reactivos que se redactaron como afirmaciones y se contestaron bajo una escala “Diferencial semántico”, como sigue:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Moderadamente en desacuerdo
4. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
5. Moderadamente de acuerdo
6. De acuerdo
7. Totalmente de acuerdo

Posteriormente se transforman en una escala sumativa. El mínimo valor de cada una de las subescalas es 3 y el máximo es 21. Las 18 dimensiones o subescalas del instrumento se integran cada una de ellas por cinco reactivos, que posteriormente se operacionalizan de forma sumativa para obtener el puntaje final de cada una.

El perfil de valores organizacionales se estructura de diez subescalas de valores organizacionales positivos y cinco subescalas de antivalores organizacionales, las cuales están equilibradas en cuanto a que tienen el mismo número de reactivos por subescalas y los mismos puntajes mínimos y máximos.

Escalas del instrumento

Las subescalas de Valores organizacionales positivos se definen como:

1. **Lealtad:** cualidad del sujeto para cumplir acuerdos establecidos con las personas y/o con la organización a un nivel tanto formal como informal.
2. **Respeto a la autoridad:** seguimiento de las indicaciones verbales y escritas, hechas por los superiores, con objeto de lograr la mayor eficiencia en el cumplimiento de objetivos laborales.
3. **Solidaridad:** contempla una idea de unidad, cohesión y colaboración por parte del sujeto, al dirigir sus acciones hacia el desarrollo social. Es la determinación firme y perseverante de comprometerse por el bien común.
4. **Tolerancia:** grado de aceptación que tiene el sujeto frente a un elemento contrario a una regla moral, civil o física. Define la capacidad para aceptar y/o comprender formas de pensar con las que no se congenia.
5. **Respeto a normas:** apego a los reglamentos, principios, políticas, procedimientos y/o lineamientos estipulados en forma no verbal y por escrito en la organización; entendidos como “reglas” o “modelos” de conducta deseable, que sirven para guiarse de acuerdo a los valores y filosofía de la organización.
6. **Autoexigencia:** capacidad de exigirse a sí mismo un esfuerzo extra buscando los estándares más altos de calidad y desempeño, para hacer las cosas de la mejor manera, permitiendo la libre actuación de las personas.

7. **Disciplina:** capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige el seguir un orden y lineamientos específicos para alcanzar de la manera más eficiente los objetivos deseados.

8. **Equidad:** grado en que el sujeto busca la igualdad de oportunidades para todos, así como un trato justo y proporcional. Se promueve la valoración de las personas sin importar las diferencias culturales, sociales o de género que éstas presenten entre sí.

9. **Reconocimiento a los demás:** cualidad de la persona para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos.

10. **Justicia:** se afirma como una virtud que busca no perjudicar a otro, o violentar cualquiera de sus derechos. Contempla la búsqueda de la igualdad en los derechos de las personas.

11. **Honestidad:** cualidad humana que se refiere a la coherencia del comportamiento con respecto a lo que se piensa y se siente. Implica la integridad de la persona con el respeto a la verdad y a la justicia. Estar orgulloso consigo mismo, por armonizar las palabras con los hechos.

Por otro lado, las subescalas de Antivalores organizacionales se definen como:

1. **Maquiavelismo:** abuso de posiciones de poder, que generan un clima de miedo y manipulación. Se busca que los resultados sean alcanzados sin importar los medios a los que se recurra para el cumplimiento de éstos.

2. **Tendencia a la corrupción:** realización de actos ilícitos, como serían: acuerdos inmorales, prácticas fuera de la norma legal o institucional, y acciones de complicidad con otras personas en perjuicio de otros, con el fin de alcanzar objetivos particulares o sectoriales, que no comulgan con el bien común.

3. **Falta de integridad:** la actuación del sujeto puede quedar fuera de la norma convencional para obtener beneficios de índole personal. Existe un alto grado de incongruencia entre lo que se piensa y hace.

4. **Ajustar o manipular información:** falta de claridad que muestra el sujeto al reportar los resultados de su trabajo; así como los datos obtenidos como producto de la realización de sus actividades, excusándose en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidades que conlleven un adecuado nivel de objetividad sobre la información.

5. **Acoso:** búsqueda del acuerdo social en perjuicio de otros, por medio del acorralamiento al tratar de influir o persuadir a las personas para que piensen o actúen de determinada manera.

6. **Tendencia al robo:** Grado en que el sujeto puede llegar a realizar prácticas ilícitas al adjudicarse bienes ajenos, sin que esto le cause culpa o remordimiento.

7. **Abuso de sustancias tóxicas:** Grado de consumo que presenta el sujeto sobre sustancias que pueden llegar a ser nocivas para el organismo ya sean legales o ilegales y que pueden generar estados de dependencia e irritabilidad.

El estudio permitió vislumbrar los siguientes hallazgos:

En el perfil de valores organizacionales de los trabajadores de las empresas investigadas predominan valores positivos, en contraste con los antivalores organizacionales. El orden de presentación de los antivalores organizacionales es como sigue: primero la Tendencia a la corrupción, en segundo lugar, la Falta de integridad, en tercer lugar, el Hostigamiento, en cuarto lugar, el Maquiavelismo y en quinto lugar, la Manipulación de la información.

Se encontraron sólo seis diferencias significativas entre el perfil de valores organizacionales de los trabajadores de las empresas de distintos giros industriales, siendo cinco subescalas de antivalores organizacionales y una subescala de valores organizacionales positivos, como sigue:

Los antivalores organizacionales detectados fueron: el Maquiavelismo, que se presenta con mayor grado en la industria manufacturera; la Tendencia a la corrupción, que se presentó en mayor medida en la industria del espectáculo, la Falta de integridad, que se presentó con mayor intensidad en la industria deportiva, la Manipulación de la información se presentó con mayor grado en la industria manufacturera y el Hostigamiento, que se presentó con mayor medida en la industria del espectáculo. Como se dijo arriba, se encontró solo una diferencia significativa en la subescala de valores positivos organizacionales, siendo esta la Lealtad, que se presenta con mayor grado en la industria deportiva.

Las empresas que tuvieron menor puntuación en las subescalas donde existieron diferencias significativas fueron: la industria de telecomunicaciones, que se mostró con menor puntuación medida en cinco de las subescalas de antivalores organizacionales, tales como: el Maquiavelismo, la Tendencia a la corrupción, la Falta de integridad, la Manipulación de la información y el Hostigamiento; mientras que, en la industria del espectáculo, sólo se mostró menor puntuación media en el Hostigamiento.

Se encontraron correlaciones bivariadas inversas significativas en la mayoría de las subescalas de valores organizacionales positivos y los antivalores organizacionales.

Sin embargo, se encontraron correlaciones positivas no significativas entre algunos valores organizacionales positivos y antivalores organizacionales. Es importante analizar con mayor detalle lo anterior, en posteriores investigaciones.

Cuando se analiza la correlación entre las distintas subescalas de valores positivos organizacionales y los antivalores organizacionales desde una perspectiva multivariada, se encontró una correlación inversa significativa importante.

El instrumento mostró niveles adecuados de validez y confiabilidad en cada una de las subescalas empleando el Análisis Factorial Confirmatorio, el Modelo de Ecuaciones Estructurales y el Alpha de Cronbach.

Se ha reafirmado la validez y confiabilidad del IVO en otros estudios nacionales e internacionales, por lo cual se decidió adaptar este instrumento para responder a las preguntas de esta investigación.

MARCO TEÓRICO

Los valores son ejes rectores para que los individuos puedan tener un comportamiento armónico en la sociedad, por eso, es fundamental que estos estén presentes en todos los ámbitos en los que se desenvuelven.

En las líneas que siguen, se hará un recorrido por algunas ideas que han aportado varios autores sobre este tema, que, a decir verdad, tiene relevancia en todas las edades, pero, en especial, en los jóvenes quienes, asegura Lafarga, viven inseguros de sus propios valores y de la orientación que se les otorga.

Los valores asociados con varias religiones han perdido mucha de su influencia; los individuos sofisticados en todas las culturas, parecen inseguros y perturbados por las metas que apremian. Para buscar las razones, no hay que ir muy lejos: la cultura mundial, en todos los aspectos, parece cada vez más científica y relativista, y los puntos de vista absolutos, sobre valores que nos vienen del pasado, parecen anacrónicos.

Todavía más importante es, quizá, el hecho de que el individuo moderno es atacado en todos los flancos por mensajes que conllevan ciertos valores y que, a la vez, son divergentes y contradictorios. Ya no es posible, como lo era en el no muy distante pasado histórico, establecerse confortablemente en el sistema de valores de los mayores o de la propia comunidad y vivir la propia vida sin examinar jamás la naturaleza y los supuestos de ese sistema (Lafarga, 1985).

Enrique Rojas opina que las conquistas técnicas y científicas, impensables hace tan solo unos años, nos han traído logros evidentes: la revolución informática, los avances de la ciencia en sus diversos aspectos, un orden social más justo y perfecto, la preocupación operativa sobre los derechos humanos, la democratización de tantos países, y la caída en bloque del comunismo, entre otros.

Pero, frente a todo ello, hay que poner aspectos de la realidad que funcionan mal y que muestran la otra cara de la moneda, tales como:

Materialismo: hace que el individuo tenga reconocimiento social por el único hecho de ganar mucho dinero.

Hedonismo: pasarlo bien a costa de lo que sea, es el nuevo código de comportamiento, lo que apunta hacia la muerte de los ideales, el vacío de sentido y la búsqueda de una serie de sensaciones cada vez más nuevas y excitantes.

Permisividad: arrasa los mejores propósitos e ideales.

Revolución sin finalidad y sin programa: la ética permisiva sustituye la moral, lo cual engendra un desconcierto generalizado.

Relativismo: todo es relativo, con lo que se cae en el absolutismo de lo relativo; brotan así unas reglas presididas por la subjetividad.

Consumismo: representa la fórmula posmoderna de la libertad.

Rojas asegura que de los entresijos de esta realidad sociocultural va surgiendo el nuevo hombre light, producto de su tiempo. Si aplicamos la pupila observadora nos encontramos con que en él se dan los siguientes ingredientes: pensamiento débil, convicciones sin firmeza, asepsia en sus compromisos, indiferencia sui generis hecha curiosidad, la vigencia social, lo que se lleva, lo que está de moda; su ética se fundamenta en la estadística, sustituta de la conciencia; su moral, repleta de neutralidad, falta de compromiso y subjetividad, queda relegada a la intimidad, sin atreverse a salir en público (Rojas, 1999).

Villapalos revela que entre la gente está generalizada una actitud de encogerse de hombros y de energías; reflejo esto de una crisis de vida, de una época de pobres, o falta de ellos. Para él, la ausencia de trascendencia es una causa evidente de dicha situación. En el Congreso de Educación en Valores han detectado y denunciado este así: “Se ha pasado de una ética del esfuerzo a una ética de la diversión” (Villapalos, 1997).

10.1. Definición de valores.

Rockeach considera a los valores como creencias y expresa que “las personas en su vida diaria permanecerán crónicamente ignorantes acerca de las creencias contradictorias que puedan tener, debido a que la mayoría de circunstancias sociales promoverán el camuflaje y una defensa del ego, y muy pocas circunstancias sociales facilitarán o reforzarán una autoconciencia” (Rokeach, 1973).

Por su parte, Reich aclara que es importante que el investigador especifique qué se entiende por valores, ya que éstos muchas veces se toman como sinónimos de actitudes (Reich, 1976).

El Diccionario de la lengua española tiene ocho definiciones para la palabra “valor”. Las que interesan para este trabajo son las siguientes:

- Grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades, proporcionar bienestar o deleite.
- Alcance de la significación o importancia de una cosa, acción, palabra o frase.
- Cualidad del ánimo que mueve a cometer resueltamente grandes empresas y arrostrar sin miedo peligros.

Para Jones (1976) un valor “expresa una relación entre los sentimientos de una persona y determinadas categorías cognoscitivas”.

Define los valores como:

Cualquier estado u objeto específico por el cual el individuo lucha, o al que busca, enaltece, elige, consume voluntariamente o para cuya adquisición incurre en gastos, es un valor positivo. Los valores mueven a la persona, la empujan por todo su medio ambiente, porque definen las partes de éste que resultan atractivas o repelentes para ella.

Por su parte, Allport dice que un valor es “una convicción con base en la cual un hombre actúa libremente. Conocemos mejor a una persona si sabemos qué tipo de futuro promueve y su conformación de este futuro descansa más que nada en sus valores personales” (Allport, 1976).

Reich y Adcock afirman que el esfuerzo más importante para abordar esta cuestión de los valores, ha sido Rokeach (1973). “Un valor es la convicción perdurable de que un modo específico de conducta o estado final de existencia es personal o socialmente preferible a un modo de conducta o estado final de existencia opuesto o contrario” (Reich, 1976).

S. Robbins coincide con Rokeach y añade que: “Los valores tienen atributos de contenido y de intensidad” (ROBBINS, 1996). El atributo de contenido dice que un modo de conducta o estado final de existencia es importante. El atributo de intensidad específica que tan importante es. Cuando clasificamos los valores de un individuo en términos de su intensidad, obtenemos el sistema de valores de esa persona. Todos tenemos una jerarquía de valores que forman parte de nuestro sistema de valores; este sistema se identifica por la importancia relativa que asignamos a valores como la libertad, el placer, el respeto a uno mismo, la honestidad, la obediencia y la igualdad.

G. Steiner alude que un valor establece para una persona una norma, sobre la cual se basan las decisiones que se toman. Los valores no solo se relacionan con los fines que una persona considera preferibles a otra condición, sino que también con los medios preferidos que se utilizan para lograrlos. Los valores son hábitos establecidos de preocupación y actitudes hacia los sucesos y fenómenos; son creencias e ideas fundamentales que un individuo tiene; y funcionan como un criterio para escoger entre varias alternativas. Los valores específicos están integrados y ordenados de acuerdo con la prioridad de una persona y éste es el sistema de valores de ella misma (Steiner, 1996).

Para Carreras, el término “valor” está relacionado con la propia existencia de la persona, afecta a su conducta, configura y modela sus ideas y condiciona sus sentimientos. La esencia de los valores es su valor en sí mismo, ser valiosos. Ese valor no depende de apreciaciones subjetivas individuales; son hábitos objetivos, situados fuera del tiempo y del espacio. Los valores se perciben mediante una operación intelectual llamada “estimación”. Todo valor tiene una polaridad, ya que puede ser positivo o negativo; es valor o contravalor. Los valores pueden ser realizados, descubiertos e incorporados por el ser humano (Carreras, 1997).

En su libro *Dilemas éticos de las empresas contemporáneas*, Llano, explica que llamamos valores a “aquellos bienes cuya posesión acrecienta las realidades y posibilidades humanas”. Aunque hay una tendencia moderna a considerar los valores en abstracto, el análisis más acertado de ellos es aquel en que son referidos a las personas. Cuando esa referencia se actualiza en el individuo, entonces los valores adquieren la denominación de “virtudes”. Es decir, él sostiene que “Las virtudes son los hábitos incorporados voluntariamente por el hombre para el desarrollo de sus posibilidades humanas” (Llano, 1997). Con la virtud, el hombre adquiere fuerza para ser su única tarea en el mundo: ser hombre.

Soto Pineda y Antonio Vargas escriben en su libro *Ética en las organizaciones* definen a los valores como: El conjunto de aquello que conforma la axiología (del griego axioma, que originalmente es dignidad), que se ha considerado como el fundamento de lo que debe ser el hombre. La axiología se ocupa justamente de aquello que por su alto valor y valer es susceptible de mantenerse y enaltecerse, y se considera como el fundamento de algo que no necesita ser demostrado por ser evidente y reconocido por todos. Por lo general, esto último no se acepta en la actualidad, ya que es cada vez más predominante la concepción y los planteamientos que asumen los valores como relativos.

Al mismo tiempo ellos enlistan las características de los valores:

1. El valer, decir que todo valor es polivalente, es válido, y en ese sentido puede ser deseable o indeseable. Esto es un disvalor.

En esta característica habrá que hacer una pausa, ya que la Real Academia Española no reconoce la palabra disvalor: el prefijo *dís* significa divergencia. Por otro lado Mendoza y Ladrón de Guevara emplean el término antivalor a lo largo de sus investigaciones, palabra que tampoco está registrada en la RAE, el prefijo *anti* significa opuesto o con propiedades contrarias; por lo tanto ambas conceptos *antivalor* y *disvalor* se emplean de acuerdo a su etimología. Para fines de esta investigación se utilizó la palabra *antivalor* para nombrar a un atributo (valor) indeseable.

2. Objetividad, ya que no dependen de las preferencias individuales, sino que se asume que existen en una esfera ontológica diferente al ser propiamente dicho.

3. Son dependientes tanto entre sí como en su relación con las cosas. Son predicaciones del ser; en algunos casos se considera que son objetivos del ser, o deberes del ser, lo que constituye la deontología (deon, ontos = deber).

4. Polaridad. Este componente del valor hace que cada valor tenga su opuesto: a un valor positivo se contraponen un valor negativo. Estos valores negativos se denominan disvalores. La polaridad puede variar según las escalas de valores: lo que es valor positivo en una puede ser negativo en otra.

5. Los valores son entidades no mensurables ni precisables, y tienen validez cualitativa más no cuantitativa. Hay quienes hablan de una jerarquía de los valores, pero el orden constituye un proceso subjetivo que hace que las jerarquías valorativas o las tablas de valores varíen. (Soto Pineda E. Cárdenas Marroqui, 2007)

En este sentido, fue necesario conocer la misión, visión y tabla de valores de la organización estudiada, para tener un punto de referencia al obtener la jerarquización de valores de los individuos que en ella laboran.

Por último, los autores mencionan que los valores son cambiantes debido a que han surgido en diferentes edades históricas, a que la perspectiva distinta que en cada momento histórico se tiene en cuanto a la concepción del mundo y porque dependen de la cultura en general y de los componentes religiosos, la raza y otros factores que cambian con el tiempo. Por lo anterior, es claro que el tema de los valores está siempre en revisión.

10.2. Valores y actitudes.

Aiken expone que una actitud es una predisposición aprendida a responder positiva o negativamente a cierto objeto, situación, institución o persona. Como tal, consiste en componentes cognoscitivos (de conocimiento o intelectuales), afectivos (emocionales y motivacionales) y de desempeño (conductuales y de acción). A pesar de que el concepto de actitud no es distinto al de interés, opinión, creencia o valor, existen diferencias en la forma en que se utilizan estos términos. Un interés es un sentimiento o preferencia con respecto de las actividades propias; a diferencia de la actitud, que implica aprobación o desaprobación (juicio moral). Estar interesado en algo sólo significa que la persona pasa tiempo pensando en eso o reaccionando ante eso, sin importar si esos pensamientos y comportamientos son positivos o negativos.

Una opinión es una reacción específica ante ciertos sucesos o situaciones, en tanto que, una actitud es más general en sus efectos sobre las respuestas de una persona hacia una amplia variedad de personas o eventos. Además, la gente está consciente de sus opiniones, pero quizá no lo esté por completo de sus actitudes.

Las opiniones son similares a las creencias, en el hecho de que ambas son juicios o aceptaciones de ciertas proposiciones como verdades, pero los respaldos verdaderos para las opiniones por lo regular son más débiles que aquellos para las creencias. Por último, el término valor se refiere a la importancia, utilidad o valor que se da a actividades y objetivos particulares, por lo regular como fin, pero con potencial para ser medio también (Aiken, 1996).

Por otro lado, un rápido examen de los términos valores y actitudes nos hace percatarnos de que dichos términos, a pesar de ser conexos, no son sinónimos, los valores: "(...) son menos específicos que las actitudes". El asumir una actitud presupone la existencia de algún objeto hacia el cual se asume. No sucede lo mismo en el caso de los valores, ya sea que estos se refieren, por ejemplo, a la seguridad, la paz espiritual o a la honestidad.

Otra diferencia importante entre valores y actitudes estriba en que los valores sirven de normas; puede considerárseles como ideales por lo que se lucha. Desde este punto de vista las actitudes y la conducta pueden considerárseles como resultados de orientaciones valorativas (Reich, 1976).

10.3. Ética profesional.

González Hernández Mónica en su artículo "Reflexiones sobre ética profesional" dice que todas las decisiones que tomamos a lo largo de nuestra vida tienen consecuencias hacia los demás, sean afortunadas o no. Una de esas acciones que realizamos y que es trascendental para lo que será el eje de este trabajo es la elección de una profesión y lo que hacemos con ella al ejercerla. Esta decisión implica cuestionamientos de tipo ético, ya que lo que hagamos con la profesión que decidimos asumir tiene una influencia en nuestro medio, en la comunidad que nos rodea.

La ética, del griego *ethos*, “carácter”, es la parte de la filosofía enfocada al estudio sistemático de la naturaleza, de los conceptos relativos a los valores, como son el bien, el mal, el deber, lo correcto y lo incorrecto (equivocado, erróneo) y los principios generales que justifican el aplicar esos valores. La ética, también llamada la “filosofía moral”, del latín *mores*, “costumbre”, construye y estudia el cuerpo de los principios morales o valores que gobiernan o distinguen a un grupo social (Ackoff, 1949).

Estrada A, Monroy G. y Ramírez H, profesores e investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de México, reflexionan en su artículo “Ética, responsabilidad social- desarrollo sustentable” que la ética, como rama de la filosofía, se enfoca al estudio y evaluación de las conductas o comportamientos humanos, a la luz de principios morales y valores, considerando las acciones respecto a lo que es correcto o no, a lo que es bueno o malo, tomando en cuenta los motivos y fines de tales acciones.

Los valores y principios morales pueden ser vistos como estándares de conducta que el individuo ha construido para sí mismo, o como el cuerpo de obligaciones y deberes que una sociedad en particular requiere de sus miembros.

La ética ha evolucionado a través de los siglos conforme el hombre ha reflexionado sobre las intenciones y consecuencias de sus actos. De esas reflexiones sobre la naturaleza del comportamiento humano, ha surgido la necesidad de desarrollar una mayor y mejor conciencia que dé dirección ética al pensamiento y a la acción humana (Estrada, 2005).

James argumenta que los valores humanos son constructos nucleares o principales en algo que se conoce como el lenguaje de una Teoría de Constructos Personales (TCP), mientras que las creencias ordinarias son constructos periféricos o secundarios. Por otro lado, no hay duda de que los valores son un tema altamente investigado en las ciencias sociales y humanidades.

La PCT, por sus siglas en inglés, es una teoría del funcionamiento humano que enfatiza nuestros constructos como eventos bipolares (arriba versus abajo, día versus noche, suave versus duro) que son resultado de una serie de sucesos en nuestra vida. (James, 2012). Los valores y creencias, según Kelly, cambian, al menos los constructos personales (Kelly, 1965).

Estudiado este punto, mucho del cambio concierne a los individuos, aquellos que acuden a terapia individual e, incluso, terapia grupal son los individuos que trascienden resolviendo conflictos interpersonales (Horley, 1991). Sin embargo, Kelly, en 1965, estaba seguro que su trabajo tendría implicaciones en el ámbito de resolver conflictos de naturaleza social.

Hasta ahora se ha realizado un recorrido por autores clásicos y modernos para ayudar a definir qué es un valor y cuál es su relevancia en los individuos. Sin embargo, existe un aspecto fundamental para investigar acerca de los valores en una institución: la psicología del individuo mexicano en el ámbito laboral.

Puesto que la base de la investigación es conocer los valores y antivalores es básico indagar en el contexto histórico del cómo vive un individuo mexicano el trabajo, que jerarquía le da en su vida y cómo se comporta con otros individuos en su lugar de trabajo.

Rodríguez y Ramírez, mencionan que, cuando se dice que el mexicano es poco trabajador, poco responsable en el trabajo, poco entregado a su empresa, etc., tal conocimiento se puede manejar de dos maneras distintas: como un lamento estéril, una queja agria, una condena ciega y vana; o bien, como un reto para analizar los resortes ocultos de la situación y para diseñar estrategias que permitirán modificar y superar tales comportamientos.

Llama la atención saber que en una institución es común escuchar quejas, e inconformidades relacionadas con el jefe directo, compañeros o con un procedimiento, sin embargo, cuando se dan las condiciones para manifestar esa inconformidad, las personas no lo expresan. Es por eso que responder cuestionarios confidencialmente puede ayudar al individuo a decir sin temor a la coerción su sentir y pensar.

Lo importante es que salga a relucir cómo, a muchas personas, les resulta difícil expresar opiniones contrarias a las del grupo y cómo tendemos a dejarnos moldear y modelar por las opiniones que privan en nuestro medio ambiente (Rodríguez, Ramírez, 2004).

En una institución dedicada a la atención pre-hospitalaria pueden existir individuos con destrezas técnicas insuperables, así como otros que poseen una memoria prodigiosa para recordar dosis de medicamentos, protocolos, etc. Ante una situación frustrante, cualquier trabajador puede responder con hostilidad, con críticas al trabajo de otra persona, hacer sugerencias respecto a lo que debería ser hecho, independientemente de su grado de estudios, habilidad técnica, sexo, etc.

Son muy pocas las personas que levantan la mano para ejecutar una acción y mejorar la situación, o simplemente para manifestar un desacuerdo de manera asertiva. Por lo contrario, suelen haber subgrupos que ejercen antivalores organizacionales como el maquiavelismo, acoso, falta de integridad etc. Pero, ¿Cómo saber a ciencia cierta si estos antivalores se encuentran presentes y en qué magnitud?

10. 4. La importancia de los valores en las instituciones de salud.

Los valores en la profesión médica guían el sentido y orientación del actuar en la medicina y regulan la relación médico-paciente;

fomentando el cumplimiento del sentido humanístico y científico de la medicina, el cual consiste en preservar la vida y la salud, luchar por el bienestar humano y mejorar la calidad de vida.

La formación de un médico no puede depender únicamente de los conocimientos científicos y técnicos, y de las habilidades que se desarrollen durante su instrucción profesional, sino también de la incorporación de valores que regulen su actuación profesional, que deben estar alineados a los principios éticos de la medicina.

A pesar de que el amor a la profesión, la honestidad y la responsabilidad constituyen valores fundamentales de la actuación de un profesional competente, siempre se debe tomar en cuenta que cada individuo refleja estos valores en función de su propia biografía, sus intereses y capacidades; por lo tanto, los valores se tornan subjetivos, por lo que es indispensable transmitir la importancia de respetarlos y aplicarlos por el bien de los pacientes (Chinit, Meislin, Alster-Grau, 2009).

La enseñanza y transmisión de valores dentro de la formación de estudiantes de grado y posgrado no es un proceso simple, lineal y homogéneo, que pueda inculcar el profesor al alumno con sólo enunciarlos y explicarlos, sino que constituye un proceso complejo de comunicación, en el que el estudiante no puede asumir una actitud pasiva.

Esto se puede lograr creando espacios de reflexión en los que el estudiante aprenda a argumentar y analizar sus puntos de vista, así como a defenderlos, no sólo en el aspecto técnico científico, sino también en el aspecto ético; que le ayuden a formular iniciativas para resolver integralmente problemas bioéticos, y a esforzarse por lograr sus propósitos, con fundamento y apego a la *lex artis* médica, que es útil para guiar la conducta médica de acuerdo a los preceptos ético-científicos de la profesión, en un asunto determinado. De esta manera se contribuye a la formación de un médico consciente de sus actos, formado integralmente (Martínez, 2001).

AZSQA

Algunos autores postulan que, ante los cambios que se observan en las generaciones actuales, que incluyen un mayor acceso a la información, un contexto más complejo y globalizado, conceptos cambiantes de la medicina en períodos cortos de tiempo, necesidades y expectativas diferentes, nuevos estilos de vida, mayor competencia y demanda social; (y también para mantener los fundamentos básicos de la profesión, que incluyen promover la salud en la comunidad, prevenir enfermedades, rehabilitar pacientes y no sólo curar enfermos) se debe establecer un sistema de valores éticos acordes a las necesidades actuales en la medicina, en el que estén incluidos principios que pueden ser aplicables en cualquier institución de salud, que no excluyan los valores fundamentales de la medicina y por el contrario, los complementan y enriquecen (Seijo-Echeverría, 2001).

La CONAMED, cita en su revista aquellos valores que el Instituto Nacional de Pediatría publicó en su portal, en el 2010. Dentro de estos valores se destacan los siguientes:

Humanismo médico: ser benévolo, dedicando todos los esfuerzos y conocimientos para la prevención, recuperación, rehabilitación y promoción de la salud humana; se incluye también el amor hacia los demás y hacia la profesión, el ser íntegro y piadoso, identificándose con el ser humano independientemente de su posición.

Sencillez: moderación en las relaciones interpersonales y sentido de humildad.

Profesionalidad médica: entrega a la profesión, demostrar una adecuada preparación médica con dominio de la técnica y tecnología e interés por la investigación. Respetarse a sí mismo y a los derechos de los pacientes y colegas, respetar el secreto profesional y mostrar disposición hacia el trabajo en equipo.

Responsabilidad: compromiso permanente, personal y voluntario del médico con el paciente, cumpliendo con sus obligaciones sin que esto limite su autenticidad y creatividad en el desempeño de la medicina.

Honestidad: demostrar un sincero interés por el paciente independientemente de su posición, rechazar el soborno y la mentira actuando con justicia; es básica la existencia de congruencia entre el discurso y el actuar.

Cortesía: aspecto correcto, buenos modales, lenguaje apropiado, delicadeza y buen trato hacia el paciente y el personal en general.

Ser culto: Tener una visión general del desarrollo de la humanidad y comportarse de acuerdo a su alto nivel de desarrollo intelectual.

Es oportuno y conveniente reflexionar que, en la formación de los médicos, se ha privilegiado la dimensión técnica y no se ha dado el mismo énfasis a la dimensión interpersonal; lo que implica que se fomente un crecimiento académico técnico científico, en demerito de la enseñanza y la importancia de los valores y principios éticos de la medicina.

Para brindar servicios médicos de calidad, es indispensable que ambos aspectos se aborden y fomenten y se les dé el lugar que merecen; ya que, de otra manera, se continuarán formando estupendos médicos en el aspecto técnico científico, pero alejados de los aspectos éticos y sin un marco de referencia para mostrar una conducta acorde a la profesión y a las necesidades de las organizaciones y, principalmente, de los pacientes.

No puede existir una sociedad que se precie de ser civilizada, sin un marco de referencia, que limite y modere la conducta de sus ciudadanos para fomentar una sana convivencia; como tampoco pueden existir servicios médicos de calidad, fundamentados únicamente en el conocimiento científico, carentes de valores y principios éticos que rijan la actuación de los prestadores de servicios de salud, para satisfacer las necesidades de los pacientes (Gutiérrez, Novoa, Aguirre, 2011).

10. 5. Proceso de contratación.

El proceso de selección que se lleva a cabo para la contratación del personal que aspira a trabajar en esta institución de atención pre-hospitalaria se inicia con acceder el *curriculum vitae* a una plataforma de bolsa de trabajo. Una vez registrado se lleva a cabo una entrevista con el coordinador general. Si el coordinador considera que el aspirante puede continuar con el proceso, entonces éste es dirigido al área de Recursos humanos para que se realicen pruebas psicométricas llamadas prueba “Drawing Human Figure” (DFH), y un examen teórico de conocimientos respecto al área de las urgencias médicas. Aprobados estos filtros se mantiene al médico, paramédico u operador en un banco de aspirantes. Cuando existe una plaza disponible, se localiza por teléfono al aspirante para entregar la documentación y hacer formal su contratación.

X. MARCO DE REFERENCIA DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD DE ATENCIÓN PRE-HOSPITALARIA

Las instituciones dedicadas a la atención pre-hospitalaria de la Ciudad de México atienden urgencias, y ésta se define como: “todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención inmediata” (Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, artículo 72).

En la Ciudad de México existen tres instituciones reconocidas por su dedicación a la atención pre-hospitalaria: la Cruz Roja Mexicana (CR), el Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM) y el Escuadrón de Rescate de Urgencias Médicas (ERUM).

11.1. 1. Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas.

El Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) pertenece a la Secretaría de Seguridad Pública local y sus instalaciones se ubican en la calle de Tlaxcoaque, en la Delegación Cuauhtémoc. Cuenta con ambulancias de atención pre-hospitalaria y ofrece un servicio gratuito. Además de brindar la atención pre-hospitalaria de urgencia, proporciona a la ciudadanía el servicio especial mediante las unidades especiales de Rescate y Salvamento.

Los objetivos del ERUM son hacer más efectiva la capacidad de respuesta inmediata del Gobierno a las emergencias y crear una nueva cultura de protección civil que mejore la preparación de la ciudadanía para enfrentar una emergencia antes, durante y después de ésta.

El personal que trabaja en la ambulancia lo conforman: el operador de la ambulancia, los paramédicos y médicos, generales o especialista, quienes, además, deben contar con cédula profesional.

De acuerdo a su página oficial, las funciones del ERUM son las siguientes: atención a lesionados en vía pública, traslado de enfermos y lesionados a hospitales, atención de partos, rescate en colisiones de autos, rescate urbano, rescate espeleológico, rescate acuático, rescate alpino, servicio a indigentes, atención a elementos de la policía, servicios de prevención en eventos masivos y proporcionar cursos a externos e internos.

El ERUM está reforzado con el “Servicio de Respuesta Inmediata”, que consiste en la ayuda motorizada, la misma que evita traslados innecesarios y llega más rápido al lugar de la emergencia mediante la atención en motocicleta, en la que llevan equipo y material necesario para responder a las emergencias. Se localiza en vialidades, como Insurgentes, Tlalpan, Taxqueña, Reforma, entre otras. El ERUM es reconocido como la Fuerza de tarea N° 2 de los grupos de rescate, tomando como modelo el programa USAID/OFDA-LAC (Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México, s.f.)

11.1. 2. Centro Regulador de Urgencias Médicas.

La Secretaría de Salud de la Ciudad de México cuenta con un organismo especializado llamado Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM). Este se encuentra ubicado en la actualidad en la calle Stand de tiro, en la Delegación Venustiano Carranza. Su servicio es gratuito. El CRUM ha experimentado transformaciones importantes con el paso de los años, sin embargo, su función principal es responder a las necesidades de los hospitales cuando estos requieren movilizar pacientes de un hospital a otro; ya sea por falta de espacio físico, necesidad de interconsulta a un especialista, o para realizar algún estudio especializado, aunque también responde al llamado de la ciudadanía ante una emergencia en las calles.

El CRUM cuenta con equipo especializado y el personal que trabaja en este tipo de ambulancias está constituido por médicos que cuentan con cédula profesional, ya sean médicos generales o médicos especialistas, además de contar con personal paramédico y un operador que pueden tener el grado básico, intermedio o avanzado. Existe un servicio adicional que proporciona el CRUM y es la atención por parte de paramédicos en motocicletas como primeros respondientes. El personal de estos vehículos posee equipo y material necesario para estabilizar a un paciente y si logran estabilizarlo evitan la movilización de una ambulancia al lugar.

11.1.3. Cruz Roja Mexicana.

La Cruz Roja Mexicana (CR) es una Institución de Asistencia Privada, su sede nacional se encuentra en la calle Juan Luis Vives, en la Delegación Miguel Hidalgo. Por medio de donaciones y trabajo voluntario brinda atención de urgencias en ambulancias.

La CR surge gracias a un decreto emitido por el entonces presidente Porfirio Díaz, en el año 1907, decreto por el cual México se adhiere a la Convención de Ginebra de 1864 para el mejoramiento de la suerte de los heridos y enfermos de los ejércitos en campaña (Cruz Roja Mexicana, s.f.). Es así que, a través de los años ha sido participe en ayudar a quien lo ha necesitado. La confirmación del personal que trabaja en estas ambulancias está constituida en ocasiones por médicos (voluntarios y contratados) que cuentan con cédula profesional, ya sean médicos generales o médicos especialistas, además de contar con personal paramédico y un operador. La Cruz Roja cuenta con escuela de enfermería y de paramédicos en nivel básico, intermedio y avanzado.

El ERUM, el CRUM y la CR tienen diferencias marcadas en cuanto a la normatividad administrativa como a la operativa, además de la visión de mandos altos y medios para cada una de sus aéreas operativas. Y estas diferencias son notorias en el momento en que se lleva a cabo la atención de lesionados en una emergencia, y principalmente cuando se trabaja en forma conjunta.

11.1.4. Ambulancias delegacionales.

En la Ciudad de México existen también ambulancias delegacionales. El objetivo de contar con estas unidades es dedicarse a las urgencias que se suscitan en la demarcación política y tener una mejor respuesta de atención a pacientes y lesionados. Desahogan hasta cierto punto la demanda de la ciudadanía. Estas ambulancias presentan características diversas, algunas cuentan con médicos titulados, paramédicos y operadores certificados, generalmente son ambulancias que atienden urgencias básicas. El servicio es gratuito, y en ocasiones son comisionadas a eventos masivos como carreras deportivas, festivales culturales, etc.

11.1.5. Ambulancias privadas.

Existen empresas legalmente conformadas y que se dedican a este giro pre-hospitalario. Su fuente principal de ingreso radica en la contratación para permanecer en eventos privados, conciertos, partidos de fútbol, etc., y en ocasiones, estas ambulancias atienden de forma voluntaria emergencias. Cuentan con material necesario para tender una emergencia médica y se encuentran reguladas por la Secretaría de Transporte y Vialidades (SETRAVI).

Aunque, por otro lado, también hay ambulancias que no se encuentran legalmente establecidas y mucho menos cuentan con la regulación sanitaria ni de transporte. El personal con el que trabajan en ocasiones no cuenta con certificación en la materia. Teóricamente son “voluntarios”, pero suelen cobrar el servicio o incurrir en alguna situación de robo o extorsión, al acudir a la atención de algún lesionado o enfermo.

En cuestión al número de atenciones, se estima que aproximadamente el ERUM atiende el 60% del total de los emergencias en la Ciudad de México, el CRUM atiende el 20%, la CR el 10% mientras que las ambulancias delegacionales, de protección civil, y privadas atienden el 10% (Rodríguez, 2003).

11.2. Acerca de la institución objeto de estudio.

11.2.1. Misión.

“Procurar la mejor alternativa de atención a los usuarios de los servicios médicos de urgencia, en el menor tiempo posible, con los recursos disponibles: a manera de contribuir a reducir la mortalidad, la morbilidad, el sufrimiento, los costos y la discapacidad”.

11.2.2. Visión.

“El mejor servicio público de atención médica pre-hospitalaria de Urgencias en América Latina y el Caribe”.

11.2.3. Valores.

- Equidad
- Calidad
- Oportunidad
- Confianza
- Honestidad
- Profesionalismo
- Cordialidad
- Perseverancia
- Responsabilidad
- Respeto
- Disciplina
- Integridad
- Integralidad

11.2.4. Estructura de la organización.

La población total es de 219 personas y conforman el 100% y el personal operativo representan el 53% con 117 personas divididos en cinco turnos:

En el año 2017, la institución de atención pre-hospitalaria contó con 219 personas en su nómina, distribuidas en tres áreas principalmente: administrativa, operativa y no operativa. El área administrativa incluye personal de trabajo social, secretarias, personal de almacén, ente otras, mientras que el área operativa incluye todo aquel personal que desempeña sus labores a bordo de una unidad médica tipo ambulancia. El área no operativa está conformada por el personal que desempeña sus labores en las instalaciones de la institución de atención pre-hospitalaria. Por lo tanto, el área no operativa no tiene ningún contacto directo con pacientes. La conformación del total del personal se expresa en la tabla 1.

La institución de atención pre-hospitalaria trabaja 24 horas al día, 365 días al año, y se conforma por los siguientes turnos: matutino, vespertino, nocturno, y de fines de semana. El turno matutino cuenta con 27 elementos operativos, siendo así el más numeroso, en comparación con el resto de turnos, que tienen 20 elementos cada uno.

El personal de la institución se divide por áreas:

Personal operativo: aquel que trata directamente con pacientes, familiares, civiles, policías, bomberos en la vía pública y personal de hospitales.

Personal no operativo: el que labora en las instalaciones y que no tiene trato personal con lesionados, pero que realiza labores administrativas relacionadas con el movimiento de las ambulancias, logística del recurso humano, coordinación con hospitales que dan recepción a las ambulancias con pacientes, etc.

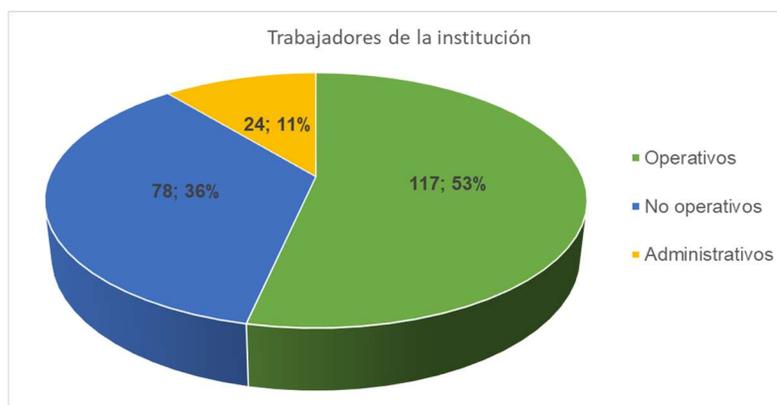
Personal administrativo: no se relacionan directamente con la labor de las ambulancias, pero se dedica a los movimientos del recurso humano, uniformes, abasto de insumos. Trabajan con los registros de las ambulancias, elaboran roles de tripulaciones, etc. En la siguiente tabla se representa la distribución de trabajadores por áreas.

Tabla 1. Distribución de trabajadores por áreas

Operativos	117
No operativos	78
Administrativos	24
TOTAL	219

Tabla 1. Elaboración propia

Gráfica 1. Distribución de trabajadores por áreas



Gráfica 1. Elaboración propia

Es importante mencionar que las actividades que cada uno realiza hacen una simbiosis laboral que permite optimizar los recursos y brindar un mejor servicio, de acuerdo a la necesidad específica de los pacientes. Un grupo no es más importante que el otro, simplemente las funciones son específicas para cada área.

El personal afiliado a un sindicato conforma el 12% y el 88% del personal es contratado por concepto de Estabilidad laboral.

XI. METODOLOGÍA

12.1. Características metodológicas del estudio.

Área de Investigación: Servicios de salud. Ya que genera conocimientos sobre el sistema estructura, proceso y resultados, de la prestación de servicios de salud, para eficientar las acciones médicas. Se orienta al estudio de problemas de planificación y programación; nuevas formas de organización, dirección y control de los servicios y sistemas de salud. Emplea métodos y técnicas de investigación administrativa.

Periodo: Retrospectivo parcial. Parte de la información se generó antes de comenzar el estudio y con fines ajenos al mismo, para entender el comportamiento presente del personal operativo pre hospitalario.

Metodología de la Investigación: Cuantitativo. Se enfoca a la magnitud objetiva y la relación entre las variables dependientes e independientes incluidas en el inventario.

Evolución: Transversal. Se midieron las variables una vez, sin pretender medir la evolución de las mismas.

Alcance de la investigación: Descriptivo. Busca especificar propiedades como son las variables sociodemográficas y variables organizacionales incluidas en el Inventario de Valores Organizacionales.

Interferencia de la investigadora: Observacional. La fase de recolección de datos sólo se tiene por objetivo el describir el fenómeno estudiado en la población.

Hipótesis: Descriptivas. La investigación intenta predecir datos en cada variable que se miden en el inventario de valores, así como también las variables sociodemográficas.

12.2. Unidad de análisis.

En 2017 la institución de atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México, contó con 219 personas en su nómina, divididos en: grupo operativo, con 117 personas; no operativo, con 78, y administrativo, con 24. Para este trabajo, se realizó la encuesta únicamente al personal operativo (médicos, paramédicos y operadores), ya que son ellos quienes tienen interacción directa con los pacientes, y el contacto con los familiares de los mismos.

En la siguiente tabla se representa al total de las personas que laboran en la institución objeto de estudio y su distribución por puestos.

Tabla 2. Distribución de trabajadores por puestos

Puesto	No Operativos	%	Operativos	%	Población
Médicos	37	50	37	50	74
Paramédicos	30	37.97	49	62	79
Operadores	11	26.19	31	73	42
Administrativos	24	100	0		24
Total	102	46	117	53	219

Tabla 2. Elaboración propia

La población total es de 219 personas, de los cuáles, el personal operativo representa el 53%, con 117 personas.

Criterios de inclusión

1. Personal que labore en la institución de atención pre-hospitalaria y que se desempeñe en el área operativa.
2. Que tenga cuenta de correo electrónico válida.

Criterios de exclusión

1. Desconocimiento de la tecnología de la información para acceder y manejar la plataforma “Formularios Google”.
2. No tener cuenta de correo electrónico válida.
3. Pertenecer al área administrativa o no operativa.

Censo de la información

El procedimiento para recolectar la información fue por medio de un censo y se obtuvieron 94 encuestas de 117 personas operativas. Se invitó a participar a los trabajadores operativos de la institución de manera voluntaria en el estudio, pidiéndoles que contestaran el instrumento Inventario de Valores y antivalores Organizacionales (IVO), tomado del Modelo de Mendoza, Ladrón de Guevara y Martínez.

Los trabajadores operativos respondieron a invitación por medio de una liga en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp y/o por vía correo electrónico, garantizándoles la absoluta confidencialidad de sus respuestas. La información obtenida se integró en una base de datos y se procesaron las respuestas en un programa estadístico llamado SPSS, en su versión 21.

12.3. Diseño de la investigación.

Etapa	Descripción del procedimiento
Investigación documental	Búsqueda y lectura de artículos con base en datos especializados. Lectura de artículos y textos de autores nacionales e internacionales expertos en el tema de valores, valores organizacionales, y estudios sociales sobre el personal de atención pre-hospitalaria, específicamente en la Ciudad de México.

Etapa	Descripción del procedimiento
Captura del instrumento	<p>El IVO se capturó por medio de Google Drive para quedar como Inventario de Valores y Antivalores Organizacionales en Google Formularios y se envió la invitación del formulario a las personas que son parte de la unidad de análisis. La versión final del IVO; se integra de 90 reactivos, que fueron redactados como afirmaciones y se contestan bajo una escala Diferencial semántico como Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), moderadamente en desacuerdo (3), ni en acuerdo ni en desacuerdo (4), moderadamente de acuerdo (5), de acuerdo (6), y totalmente de acuerdo (7).</p> <p>Posteriormente se transforman en una escala sumativa. El mínimo valor de cada una de las subescalas es 3 y el máximo es 21. Las 18 dimensiones o subescalas del instrumento se integran cada una de ellas por cinco reactivos, que posteriormente se operacionalizan de forma sumativa para obtener el puntaje final de cada una.</p>

	El perfil de valores organizacionales se estructura de once subescalas de valores organizacionales positivos y siete subescalas de antivalores organizacionales. Las subescalas están equilibradas en cuanto a que tienen el mismo número de reactivos por subescalas siendo cinco.
--	---

Etapa	Descripción del procedimiento
Prueba de validez y confiabilidad del instrumento.	La confiabilidad de cada una de las subescalas del instrumento, se evaluó mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach. Para evaluar la validez del instrumento se corrieron los Análisis factoriales confirmatorios de cada subescala, bajo el método de componentes principales y una rotación Varimax, así como el índice KMO.

Etapa	Descripción del procedimiento
Resultados de la investigación	
Estadística descriptiva	Tablas y graficas de variables de las variables sexo, edad, grado de estudios, puesto, antigüedad, y turno.
Estadística inferencial	
Hipótesis general	De acuerdo a la naturaleza de la hipótesis general de investigación, fue necesario emplear Intervalos de Confianza para la Media, para comprobar o rechazar que en el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales predominan los valores en el personal operativo investigado.

	Se llevó a cabo el perfil jerárquico de las dimensiones teóricas con el objetivo de conocer la distribución de los datos bajo la curva con un nivel de confianza del 95% generando tres jerarquías, divididas en tres bloques.
Hipótesis específicas	Prueba estadística empleada
1. Sexo	Prueba T de Student.
2. Edad	Prueba Anova
3. Grado de estudios	Prueba Anova y se complementó con la Prueba Scheffé.
4. Puesto	Prueba Anova
5. Antigüedad	Prueba Anova
6. Turno	Prueba Anova

Etapa	Descripción del procedimiento
Integración de reporte final	Se llevó a cabo a través de la información, la generación de comentarios, la formulación de conclusiones, y recomendaciones.

12.4. Variables independientes

Son las propiedades que se midieron en los trabajadores, son la causa y no el efecto de otras variables (Hernández, Fernández, Baptista, 2010). En la siguiente tabla se muestra la operacionalidad de las seis variables sociodemográficas incluidas en el estudio.

Tabla 3. Variables sociodemográficas

Núm.	Variable	Tipo	Definición conceptual	Escala de medición	Calificación
D1.	Sexo	Independiente	Sexo del trabajador	Cualitativa Nominal	1. Femenino 2. Masculino
D2.	Edad	Independiente	Edad en años cumplidos	Intervalar	1. De 23-35 años 2. De 36-48 años 3. De 49-57 años
D3.	Último grado de estudios	Independiente	Estudios formales terminados donde obtuvo certificado o título	Cualitativa nominal	1. Secuendaria 2. Carrera técnica 3. Bachillerato 4. Licenciatura 5. Especialidad 6. Maestría 7. Doctorado
D4.	Antigüedad	Independiente	Años que lleva trabajando en la institución	Intervalar	1. Menos de 3 años 2. De 3 a 5 años 3. De 6 a 10 años 4. Más de 10 años
D5.	Turno	Independiente	Jornada laboral en la que desempeña sus funciones	Cualitativa nominal	1. Matutino 2. Vespertino 3. Nocturno 4. Fines de semana
D6.	Puesto	Independiente	Actividades que realiza de acuerdo a su formación académica	Cualitativa nominal	1. Médico 2. Paramédico 3. Operador

Tabla 3. Elaboración propia

Operacionalización: La medida de las variables D1 a D6 está en función de la respuesta al inventario enviado vía electrónica.

12.5. Variables dependientes.

Son propiedades cuyos valores son el efecto de otras variables. En la siguiente tabla se operacionalizan once variables definidas como valores que se incluyen en el estudio.

Tabla 4. Variables dependientes, tipo valores

Núm.	Variable	Tipo	Definición conceptual	Escala de medición	Calificación
E1.	Lealtad	Dependiente	Cualidad del sujeto para cumplir acuerdos establecidos con las personas y/o con la organización a un nivel tanto formal como informal.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E2.	Respeto a la autoridad	Dependiente	Seguimiento de las indicaciones verbales y escritas, hechas por los superiores con objeto de lograr la mayor eficiencia en el cumplimiento de objetivos laborales.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E3.	Solidaridad	Dependiente	Contempla una idea de unidad, cohesión y colaboración por parte del sujeto al dirigir sus acciones hacia el desarrollo social. Es la determinación firme y perseverante de comprometerse por el bien común.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica

E4.	Tolerancia	Dependiente	Grado de aceptación que tiene el sujeto frente a un elemento contrario a una regla moral, civil o física. Define la capacidad para aceptar y/o comprender formas de pensar con las que no se congenia.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E5.	Respeto a normas	Dependiente	Apego a los reglamentos, principios, políticas, procedimientos y/o lineamientos estipulados en forma no verbal y por escrito en la organización; entendidos como "reglas" o "modelos" de conducta deseable que sirven para guiarse de acuerdo a los valores y filosofía de la organización.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E6.	Autoexigencia	Dependiente	Capacidad de exigirse a sí mismo un esfuerzo extra, buscando los estándares más altos de calidad y desempeño para hacer las cosas de la mejor manera, permitiendo la libre actuación de las personas.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E7.	Disciplina	Dependiente	Capacidad de actuar ordenada y perseverantemente para conseguir un bien. Exige el seguir un orden y lineamientos específicos para alcanzar de la manera más eficiente los objetivos deseados.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica

E8.	Equidad	Dependiente	Grado en que el sujeto busca la igualdad de oportunidades para todos, así como un trato justo y proporcional. Se promueve la valoración de las personas sin importar las diferencias culturales, sociales o de género que éstas presenten entre sí.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E9.	Honorabilidad	Dependiente	Cualidad de la persona para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E10.	Justicia	Dependiente	Se afirma como una virtud que busca no perjudicar a otro, o violentar cualquiera de sus derechos. Contempla la búsqueda de la igualdad en los derechos de las personas.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E11.	Honestidad	Dependiente	Cualidad humana que se refiere a la coherencia del comportamiento con respecto a lo que se piensa y se siente. Implica la integridad de la persona con el respeto a la verdad y a la justicia. Estar orgulloso consigo mismo, por armonizar las palabras con los hechos.	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica

Tabla 2. Elaboración propia

Operacionalización: La medida de las variables E1 a E11 está en función de la respuesta al inventario enviado vía electrónica.

En la siguiente tabla se operacionalizan once variables definidas como antivalores que se incluyen en el estudio.

Tabla 5. Variables dependientes, tipo antivalores

Núm	Variable	Tipo	Definición conceptual	Definición operacional	Escala de medición	Calificación
E12.	Maquiavelismo	Dependiente	Abuso de posiciones de poder generando un clima de miedo y manipulación. Se busca que los resultados sean alcanzados sin importar los medios a los que se recurra para el cumplimiento de éstos.	Inventario de Valores	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E13.	Tendencia a la corrupción	Dependiente	Realización de actos ilícitos como serían: acuerdos inmorales, prácticas fuera de la norma legal o institucional, y acciones de complicidad con otras personas en perjuicio de otros, con el fin de alcanzar objetivos particulares o sectoriales, que no comulgan con el bien común.	Inventario de Valores	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica

E14.	Falta de integridad	Dependiente	La actuación del sujeto puede quedar fuera de la norma convencional para obtener beneficios de índole personal. Existe un alto grado de incongruencia entre lo que se piensa y hace.	Inventario de Valores	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E15.	Ajustar o manipular la información	Dependiente	Falta de claridad que muestra el sujeto al reportar los resultados de su trabajo; así como los datos obtenidos como producto de la realización de sus actividades, excusándose en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidad es que conlleven un adecuado nivel de objetividad sobre la información.	Inventario de Valores	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica
E16.	Acoso	Dependiente	Búsqueda del acuerdo social en perjuicio de otros, por medio del acorralamiento al tratar de influir o persuadir a las personas para que piensen o actúen de determinada manera.	Inventario de Valores	Cuantitativa ordinal	Escala diferencial semántica

E17.	Tendencia al robo	Dependiente	Grado en que el sujeto puede llegar a realizar prácticas ilícitas al adjudicarse bienes ajenos, sin que esto le cause culpa o remordimiento.	Inventario de Valores	Cuantitativo a ordinal	Escala diferencial semántica
E18.	Abuso de sustancias	Dependiente	Grado de consumo que presenta el sujeto sobre sustancias que pueden llegar a ser nocivas para el organismo ya sean legales o ilegales y que pueden generar estados de dependencia e irritabilidad.	Inventario de Valores	Cuantitativo a ordinal	Escala diferencial semántica

Tabla 5. Elaboración propia

Operacionalización: La medida de las variables E1. a E18. está en función de la respuesta al inventario enviado vía electrónica.

12.6. Instrumento.

La versión actual del “Inventario de valores y antivalores organizacionales” (IVO), de Mendoza y Ladrón de Guevara (2015), se integró de 90 reactivos que se redactaron como afirmaciones y se contestaron bajo una escala Diferencial semántico como sigue: 1. “Totalmente en desacuerdo”, 2. “En desacuerdo”, 3. “Moderadamente en desacuerdo”, 4. “Ni en acuerdo ni en desacuerdo”, 5. “Moderadamente de acuerdo”, 6. “De acuerdo”, y 7. “Totalmente de acuerdo”.

Las 18 dimensiones o subescalas del instrumento se integran cada una de cinco reactivos, que posteriormente se operacionalizan de forma sumativa; el valor mínimo de cada subescala es de 3 y el valor máximo, 21.

El perfil de valores organizacionales se estructura de once subescalas de valores organizacionales positivos y siete subescalas de antivalores organizacionales, las cuales están equilibradas en cuanto a que tienen el mismo número de reactivos por subescalas y los mismos puntajes mínimos y máximos.

Las subescalas correspondientes a los valores son: E1. Lealtad, E2. Respeto a la autoridad, E.3 Solidaridad, E.4 Tolerancia, E.5 Respeto a normas, E.6 Autoexigencia, E.7 Disciplina, E.8 Equidad, E.9 Honorabilidad, E.10. Justicia, y E11. Honestidad.

Las subescalas correspondientes a los antivalores son: E.12 Maquiavelismo, E.13 Tendencia a la corrupción, E.14 Falta de integridad, E.15 Ajustar o manipular información, E.16 Acoso, E.17 Tendencia al robo y E18.Tendencia a los vicios. En la siguiente figura se representa el modelo de valores y antivalores organizacionales.

Figura 1. Modelo de valores y antivalores organizacionales

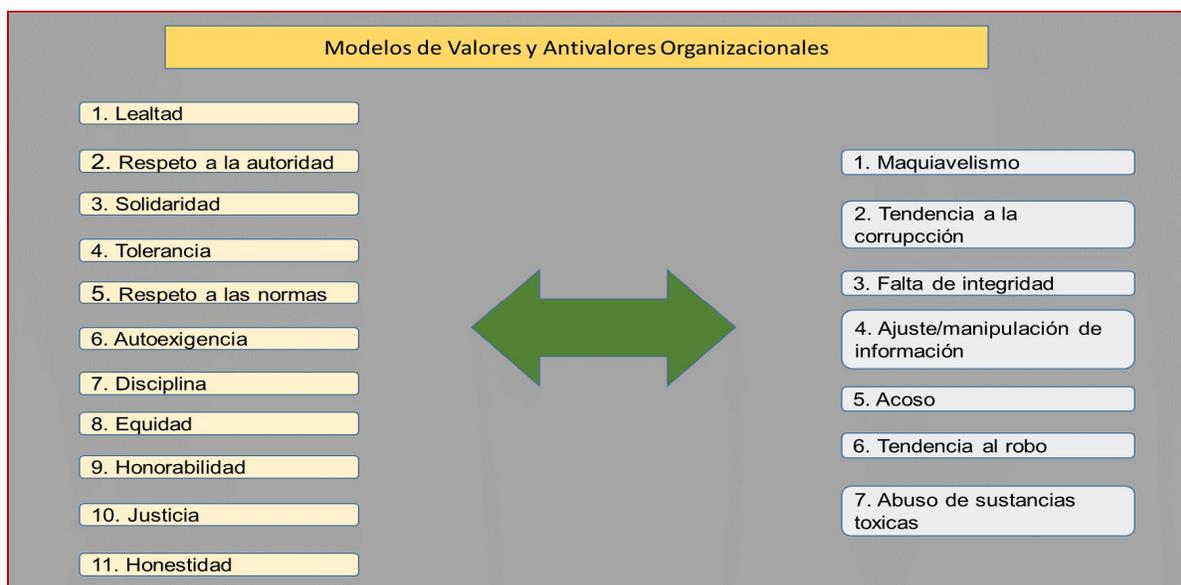


Figura 1. *Modelo de valores y antivalores organizacionales*. Tomado de Mendoza (2013)

Se capturó el instrumento por medio de Google Drive para quedar como Inventario de Valores y Antivalores Organizacionales en Google Formularios y se envió la invitación a contestar el formulario a las personas que son parte de la unidad de análisis.

La información de los cuestionarios contestados, se integró en una base de datos en Excel y posteriormente esa base se importó para procesar las respuestas en un programa estadístico SPSS versión 21.

12.7. Análisis de confiabilidad y validez.

Se realizó el análisis de validez y confiabilidad de los datos, con el objetivo de obtener el número mínimo de dimensiones capaces de explicar estadísticamente el máximo de información contenida en las respuestas y que todas las variables cumplieran el mismo requerimiento, se llevó a cabo el siguiente procedimiento.

12.7.1. Validez del instrumento.

Análisis de componentes principales bajo una rotación Varimax, se analizó cada uno de los subfactores con tres reactivos para comprobar que pertenecen sólo a una dimensión. Se analizaron los valores propios para identificar la generación de dimensiones, teniendo una varianza explicada mayor a .50, también se generó el Índice Káiser Meyer Olkin (KMO), que mide la adecuación de la muestra e indica que tan apropiado es aplicar el análisis factorial. El KMO compara la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial y los valores entre 0.5 y 1 indican que el análisis factorial es satisfactorio para los datos recopilados.

12.7.2. Confiabilidad del instrumento.

Para este fin se empleó el coeficiente de Confiabilidad llamado Alpha de Cronbach en cada una de las subescalas de valores y antivalores; el cual debía ser superior a .70 para afirmar que cumplía satisfactoriamente esta prueba.

Es importante resaltar que en base a los análisis anteriores quedaron fuera de la investigación los valores E4. Tolerancia y E6. Autoexigencia, así como los antivalores E13. Tendencia a la corrupción, E16. Acoso y E17. Tendencia al robo, debido a que no alcanzaron los niveles de validez y confiabilidad. En la siguiente tabla se muestran los resultados del análisis a las que fueron sometidas todas las subescalas y resaltan aquellas que no alcanzaron los estándares de validez y confiabilidad.

Tabla 6. Subescalas iniciales sometidas a análisis de validez y confiabilidad

Subescalas	Alfa normal	Alfa estandarizada	Reactivos	Factor	Varianza explicada	KMO
E1 Lealtad	0.63	0.69	5	1	44.94	0.72
E2 Respeto a la autoridad	0.66	0.67	3	1	60.27	0.59
E3 Solidaridad	0.68	0.71	5	1	47.47	0.71
E4 Tolerancia	0.46	0.52	5	1	34.98	0.68
E5 Respeto a las normas	0.74	0.76	5	1	51.50	0.68
E6 Autoexigencia	0.31	0.32	3	1	42.43	0.56
E7 Disciplina	0.64	0.66	4	1	50.47	0.67
E8 Equidad	0.70	0.71	4	1	53.96	0.74
E9 Honorabilidad	0.65	0.66	3	1	60.23	0.55
E10 Justicia	0.75	0.75	5	1	50.37	0.76
E11 Honestidad	0.64	0.67	5	1	46.81	0.68
E12 Maquiavelismo	0.72	0.72	5	1	48.98	0.76
E13 Tendencia a la corrupción	0.58	0.61	3	1	56.17	0.62
E14 Falta de integridad	0.70	0.71	3	1	63.45	0.65
E15 Ajustar o manipular información	0.58	0.66	5	1	43.21	0.69
E16 Acoso	0.54	0.55	5	1	35.88	0.67
E17 Tendencia al robo	0.24	0.26	3	1	40.20	0.55
E18 Abuso de sustancias tóxicas	0.73	0.74	4	1	57.37	0.63

Tabla 6. Elaboración propia

Respecto a las variables que cumplieron los requerimientos se tuvieron que adecuar con tres reactivos en lugar de cinco, para contar con la máxima confiabilidad y uniformidad para que pudieran ser variables científicamente aceptadas.

En la tabla 7 se muestran los nueve valores y cuatro antivalores que se analizarán a lo largo de la investigación.

Tabla 7. Subescalas finales con validez y confiabilidad satisfactorias

Subescalas	Alfa normal	Alfa estandarizada	Reactivos	Factor	Varianza explicada	KMO
E1 Lealtad	0.63	0.63	3	1	57.57	0.61
E2 Respeto a la autoridad	0.66	0.67	3	1	60.27	0.59
E3 Solidaridad	0.70	0.74	3	1	66.11	0.64
E5 Respeto a las normas	0.71	0.72	3	1	64.66	0.66
E7 Disciplina	0.69	0.69	3	1	61.71	0.64
E8 Equidad	0.70	0.71	3	1	63.16	0.67
E9 Honorabilidad	0.65	0.66	3	1	60.23	0.55
E10 Justicia	0.73	0.74	3	1	65.75	0.68
E11 Honestidad	0.73	0.76	3	1	67.98	0.63
E12 Maquiavelismo	0.76	0.76	3	1	67.87	0.70
E14 Falta de integridad	0.70	0.71	3	1	63.45	0.65
E15 Ajustar o manipular la información	0.64	0.67	3	1	60.35	0.58
E18 Abuso de sustancias tóxicas	0.72	0.75	3	1	67.79	0.60

Tabla 7. Elaboración propia

El programa estadístico generó un mapa perceptual con base en el Análisis de Correspondencias y, gracias a esto, se permitió ubicar en un plano Euclidiano, las subescalas de los valores y antivalores organizacionales del personal operativo.

Para futuras investigaciones es necesario hacer hincapié a los participantes de contestar con sinceridad cada pregunta para evitar que alguna variable quede fuera y pueda ser investigada con los lineamientos científicos necesarios. Lo ideal es que cada subescala se integrara por cinco reactivos, pero se tuvo que adecuar a tres reactivos para satisfacer los niveles de validez mediante la correlación del análisis factorial mayor de .50.

La Figura 2 permite observar en la parte derecha del mapa perceptivo (dentro de una elipse en color verde), la proximidad matemática de cada una de las subescalas de los valores organizacionales, en contraposición, en la parte izquierda del mapa perceptivo (dentro de una elipse en color rojo) la proximidad matemática de cada una de las subescalas de los antivalores organizacionales. Dicho plano se obtuvo bajo un análisis matemático multivariado de corte categórico.

Es necesario hacer mención de que E.14 Falta de integridad y E.10 Justicia se encuentran distantes de los demás valores y antivalores, esto puede dar paso a seguir investigando para saber por qué estas variables se comportaron de esta manera.

Figura 2. Análisis de correspondencias entre las subescalas de valores y antivalores organizacionales en los trabajadores

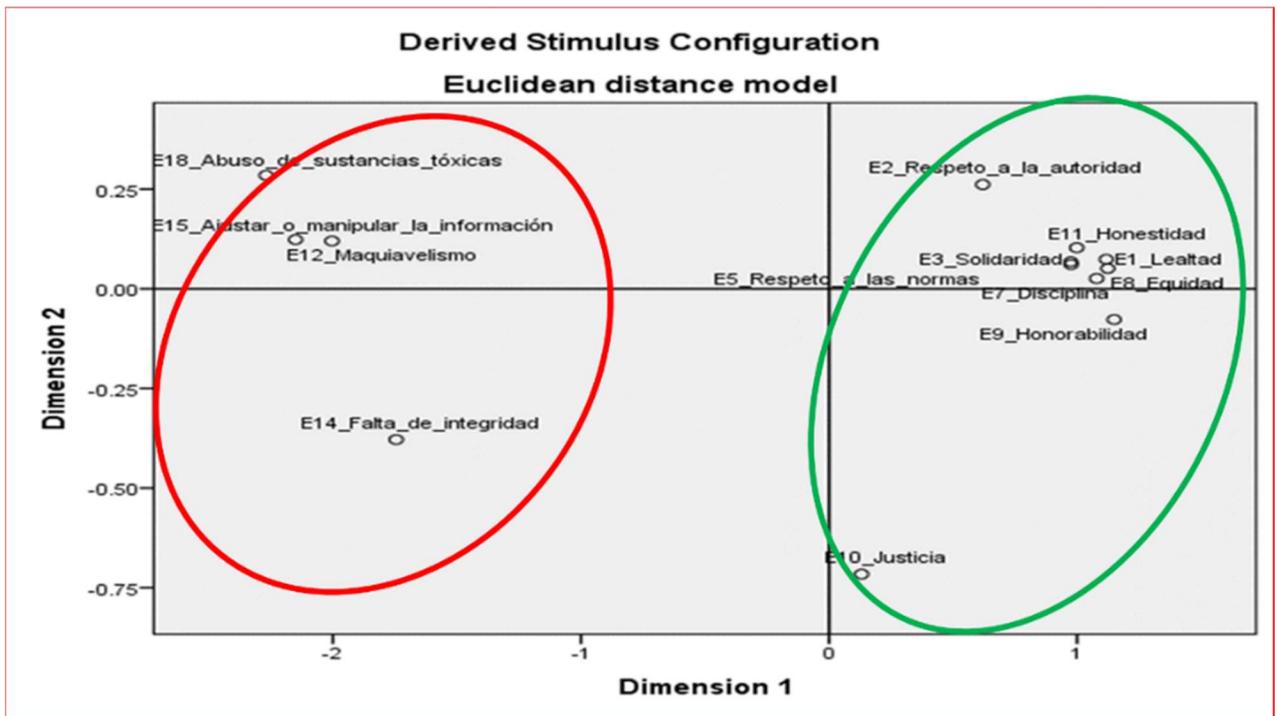


Figura 2. Elaboración propia

De acuerdo a la naturaleza de la hipótesis general de investigación, fue necesario emplear Intervalos de Confianza para la Media, para comprobar que en el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales predominan los valores en el personal operativo investigado.

Para analizar el perfil de valores y antivalores de los trabajadores se emplearon las siguientes pruebas, dependiendo del rubro que se quería estudiar (sexo, edad, grado de estudios, puesto, antigüedad y turno):

Sexo: prueba "T de Student".

Edad: prueba "Anova" (Análisis de Varianza).

Grado de estudios: prueba "Anova" y se complementó con la prueba "Scheffé"

Puesto: prueba "Anova".

Antigüedad: prueba "Anova".

Turno: prueba "Anova".

XII. RESULTADOS

13.1. Estadística descriptiva.

Por cada una de las variables de control se hicieron tablas y gráficas.

13.1.1. Datos demográficos.

13.1.1.1 Sexo

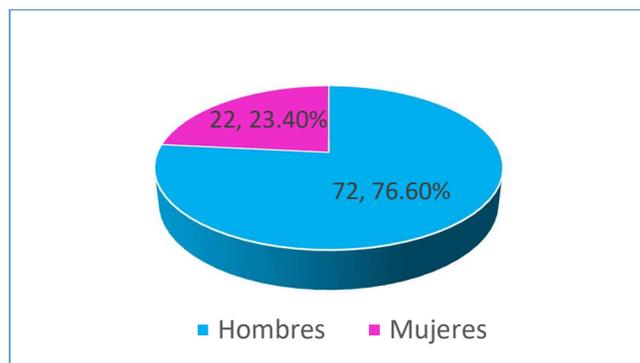
Se encuestaron 94 personas en total y de ellas 72 son hombres (76.60%) y 22 son mujeres (23.40%). Si bien es cierto que actualmente hay igualdad de oportunidades para ingresar a carreras relacionadas con la salud, también hay igualdad para el ingreso a plazas de médicos y paramédicos; sin embargo, en esta institución sólo el 23.40% son mujeres. A continuación se presenta las tablas y gráficas que demuestran el porcentaje de mujeres y hombres que laboran en esta institución.

Tabla 8. Sexo por frecuencia y porcentaje

Elemento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombres	72	76.60%	76.60%
Mujeres	22	23.40%	
Total	94	100.00%	100%

Tabla 8. Elaboración propia

Gráfica 2. Sexo por frecuencia y porcentaje



Gráfica 2. Elaboración propia

13.1.1.2. Edad

Se formaron tres grupos de personas, de los cuáles, el 38.30% (36 personas) son lo más jóvenes. Destaca el segundo grupo, con individuos de entre 36 y 48 años, siendo este el más numeroso, con 46 personas, que representan el 48.94%, es decir casi la mitad del personal que labora en las ambulancias. El tercer bloque de edad es el menos numeroso y está conformado por 12 individuos. La persona más joven tiene 23 años y la persona con más años tiene 57.

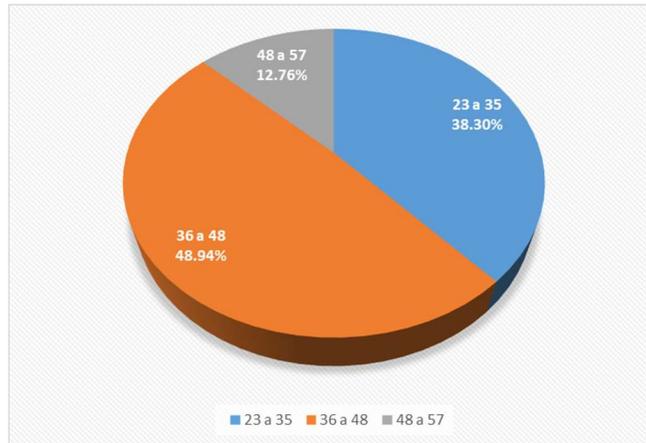
En general se puede decir que la población se encuentra en edad económicamente productiva y que es una población joven que tiene edad y habilidades específicas para trabajar en la calle como personal operativo. Esto se puede apreciar mejor en la siguiente tabla y gráfica que demuestra la edad del personal que labora en la institución estudiada.

Tabla 9. Edad por frecuencia y porcentaje

Rango en años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
23 a 35	36	38.30%	38.30%
36 a 48	46	48.94%	87.24%
48 a 57	12	12.76%	100
Total	94	100%	

Tabla 9. Elaboración propia

Gráfica 3. Grado de estudios por frecuencia y porcentaje



Gráfica 3. Elaboración propia

13.1.1.3. Grado de estudios.

Los resultados revelaron que el nivel de licenciatura, (personal titulado y con cédula profesional) representa el 43% del total de trabajadores, por lo que es el más grupo más numeroso. La mayoría son médicos, los demás son paramédicos que estudiaron una licenciatura a parte de una carrera técnica.

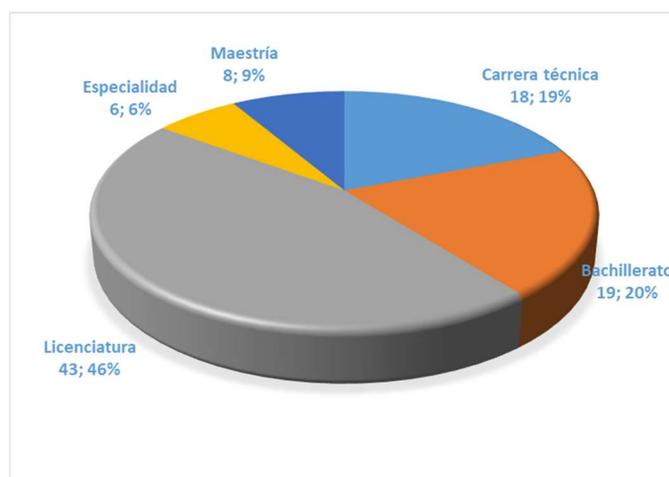
El grupo más pequeño está conformado por los médicos especialistas (personal titulado y con cédula profesional) con 6 personas y representado por un 6.38%, seguido por el grupo de encuestados que tiene el grado de maestría que conforman el (8.51%). Quienes tienen carrera técnica son 18 personas (19.15%) seguidos por 19 encuestados (20.22%) quienes terminaron el bachillerato. A continuación se presenta la tabla y gráfica que demuestra el porcentaje el grado de estudios del personal que labora en esta institución.

Tabla 10. Grado de estudios por frecuencia y porcentaje

Grado de estudios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Carrera técnica	18	19.15%	19.15%
Bachillerato	19	20.22%	39.37%
Licenciatura	43	45.74%	85.11%
Especialidad	6	6.38%	91.49%
Maestría	8	8.51%	100%
Total	94	100%	

Tabla 10. Elaboración propia

Gráfica 4. Grado de estudios por frecuencia y porcentaje



Gráfica 4. Elaboración propia

13.1.1.4. Turno

Los turnos matutino y vespertino se fusionaron en la categoría de turno 1 y lo respondieron 19 personas, que representan el 20.22%. El turno 2 lo componen dos turnos nocturnos y es el grupo más numeroso que contestó la encuesta, con 44 personas, que representan el 46.81% y, finalmente, el turno 3 está conformado por empleados que laboran los fines de semana, días festivos y miércoles por la noche, este grupo lo integran 31 personas y representan el 32.97%.

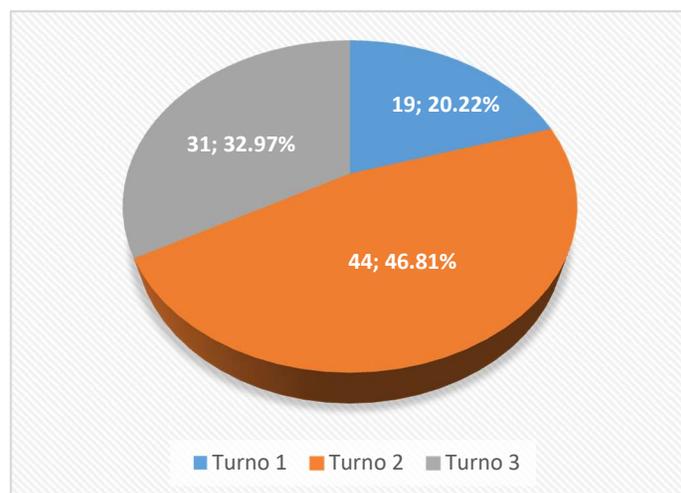
A continuación se presenta la tabla y gráfica que demuestra la frecuencia y porcentaje del turno del personal que laboran en esta institución.

Tabla 11. Turno por frecuencia y porcentaje

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Turno 1	19	20.22	20.22
Turno 2	44	46.81	67.03
Turno 3	31	32.97	100
Total	94	100	

Tabla 11. Elaboración propia

Gráfica 5. Turnos por frecuencia y porcentaje



Gráfica 5. Elaboración propia

13.1.1.5. Puesto.

De los 94 trabajadores que contestaron la encuesta, 38 son paramédicos (40.42%) y son el grupo más numeroso, seguido por los médicos, con 35 que representan el 37.24% y, finalmente, los operadores, quienes forman el grupo menos numeroso, con 21 trabajadores y representan el 22.34% del total de la población estudiada.

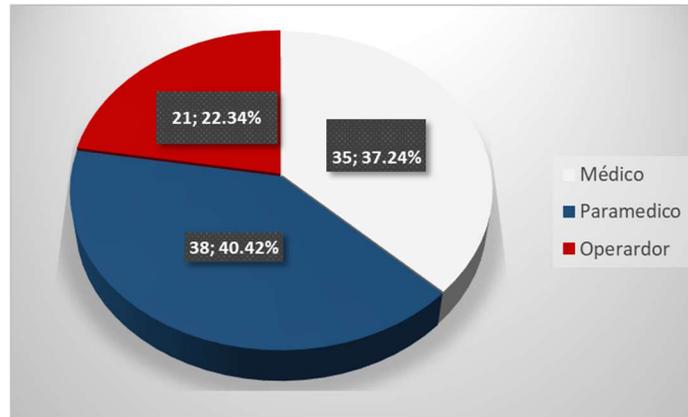
A continuación se presenta la tabla y gráfica que demuestra la frecuencia y porcentaje del tipo de puesto del personal que laboran en esta institución.

Tabla 12. Puesto por frecuencia y porcentaje

Puesto	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Médico	35	37.24	37.24
Paramédico	38	40.42	77.66
Operador	21	22.34	100
Total	94	100	

Tabla 12. Elaboración propia

Gráfica 6. Puesto por frecuencia y porcentaje



Gráfica 6. Elaboración propia

13.2. Estadística inferencial.

Anteriormente se representaron, por medio de tablas y gráficas, las variables demográficas, que permitieron conocer características específicas de la población; sin embargo, en esta sección del trabajo se sacarán conclusiones para hacer deducciones de la población total, basándose en la información numérica de la muestra que se obtuvo previamente. Primero se comprobó la hipótesis general de investigación como se muestra a continuación.

13.2.1. Comprobación de hipótesis general de investigación.

Hi: “En el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales predominan las subescalas de valores”.

De acuerdo a la naturaleza de las hipótesis de investigación, fue necesario emplear Intervalos de Confianza para la Media, con un nivel de confianza de 95% para comprobar que en el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales predominan los valores en el personal operativo investigado.

Se muestra el resultado que determinó el perfil jerárquico de la media, estos límites de confianza inferiores (4.89), y superiores (19.13) para la media de los datos obtenidos muestran los límites donde fluctúan los datos de la muestra.

A continuación se presenta la tabla 13 que enlista de mayor a menor la presencia de los valores y antivalores del personal que laboran en esta institución (jerarquización).

Tabla 13. Perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales

Bloque	Jerarquía	Subescalas	N	Media	Std. Deviation	Límite inferior de confianza	Límite superior de confianza
Bloque 1	1	E9_Honorabilidad	94	19.13	2.08	18.70	19.55
	2	E1_Lealtad	94	19.03	1.43	18.74	19.32
	3	E8_Equidad	94	19.01	1.74	18.65	19.37
	4	E7_Disciplina	94	18.86	1.73	18.51	19.22
Bloque 2	5	E11_Honestidad	94	18.50	1.93	18.11	18.89
	6	E5_Respeto a las normas	94	18.38	1.92	17.99	18.78
	7	E3_Solidaridad	94	18.34	2.16	17.90	18.78
	8	E2_Respeto a la autoridad	94	16.91	2.41	16.42	17.41
	9	E10_Justicia	94	15.15	4.33	14.26	16.04
Bloque 3	10	E14_Falta de integridad	94	7.26	3.80	6.48	8.03
	11	E12_Maquiavelismo	94	6.15	3.23	5.49	6.81
	12	E15_Ajustar o manipular la información	94	5.37	2.45	4.87	5.87
	13	E18_Abuso de sustancias tóxicas	94	4.89	2.62	4.36	5.43

*La institución incluye estos valores en su filosofía organizacional. Los valores de la tabla se obtuvieron con una P de .05.

Tabla 13. Elaboración propia

En la Tabla 13, se observa, que en el primer bloque predominan las subescalas de valores organizacionales en el siguiente orden: en primer lugar, la E9_Honorabilidad con una media de 19.13 (DE 2.08), en segundo lugar, la E1_Lealtad con una media de 19.03 (DE 1.43), en tercer lugar, la E8_Equidad con una media de 19.01 (DE 1.74).

En el **segundo bloque** se encuentra la E11_Honestidad con una media de 18.50 (DE 1.93), la E5_Respeto a las normas con una media de 18.38 (DE 1.92), la E3_Solidaridad con una media de 18.34 (DE 2.16), la E2_Respeto a la autoridad con una media de 16.91 (DE 2.41), la E10_Justicia con una media de 15.15 (DE 4.33).

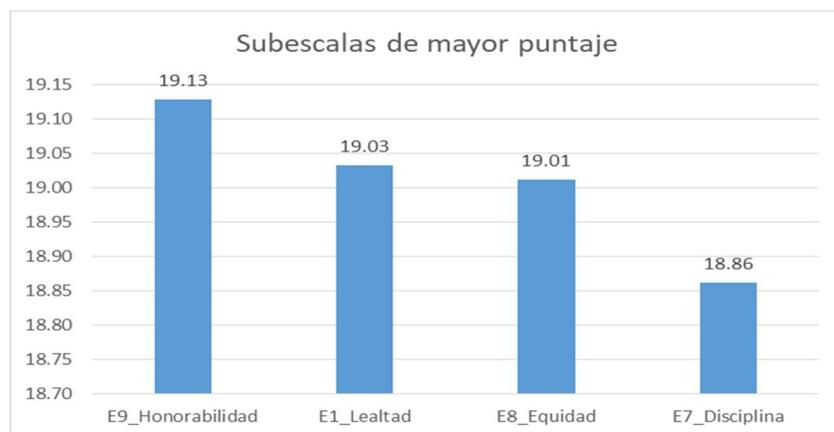
En el **tercer bloque** se encuentra la E14_Falta de integridad con una media de 7.26 (DE 3.80), la E12_Maquiavelismo con una media de 6.15 (DE 3.23), la E15_Ajustar o manipular la información con una media de 5.37 (DE 2.45), la E18_Abuso de sustancias tóxicas con una media de 4.89 (DE 2.62).

Cabe resaltar que los valores de equidad y disciplina están situados en el primer bloque y en el segundo bloque se ubica honestidad, respeto a las normas y respeto a la autoridad, son cinco valores que se encuentran en la carta de valores de la institución que es objeto de estudio.

Como resultado de la jerarquización de las subescalas de valores y antivalores tenemos las de mayor puntaje en el bloque 1, las cuales pueden considerarse características positivas que la diferencian de otras instituciones de atención pre-hospitalaria y son estas las que determinan en gran medida el desempeño en la atención por parte del personal operativo.

Como se puede apreciar en la Tabla 13, resaltan las subescalas E9. Honorabilidad, E1. Lealtad, E8. Equidad y E7. Disciplina. Lo anterior, nos lleva a suponer que el personal operativo rige su actuar laboral mediante el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y buscan la igualdad de oportunidades. En esta institución sobresale también el seguir un orden y lineamientos específicos, además de tener muy presente el cumplir los acuerdos establecidos. En la gráfica 7 se desglosa a detalle las subescalas del primer bloque:

Gráfica 7. Subescala del bloque 1



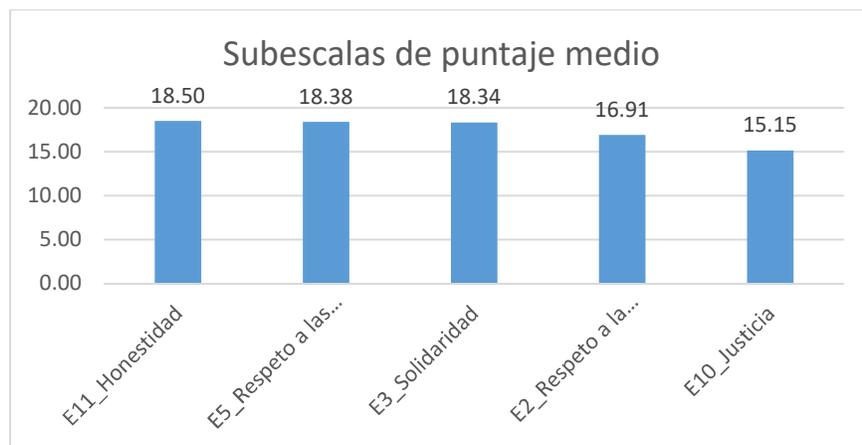
Gráfica 7. Elaboración propia

En el caso de las subescalas de puntaje medio, siguen siendo valores organizacionales, con un valor de media muy similar al del primer bloque, sin embargo, se pueden fortalecer entre los individuos.

Para analizar los datos se deben tomar en cuenta aspectos diversos, como la manera en que se dirigen las autoridades hacia los trabajadores, cómo es su toma de decisiones y cuáles son los resultados de éstas, para que los subordinados tengan ocasionalmente renuencia a obedecer las normas y las indicaciones, estos puntos de mejora permitirán lograr la mayor eficacia en el cumplimiento de los objetivos laborales.

Aunque este sea su centro de trabajo, se esperaba encontrar en los trabajadores una serie de valores y principios que, si bien son adquiridos en el hogar, pueden y deben ser reforzados mediante estrategias directivas asertivas. En la gráfica 8 se desglosa a detalle las subescalas del segundo bloque:

Gráfica 8. Subescala del bloque 2.



Gráfica 8. Elaboración propia

En la hipótesis general se plantea la afirmación de que los antivalores estarían al final de la jerarquización y se confirma que, efectivamente, son estos los que tienen menos puntaje de acuerdo a la media.

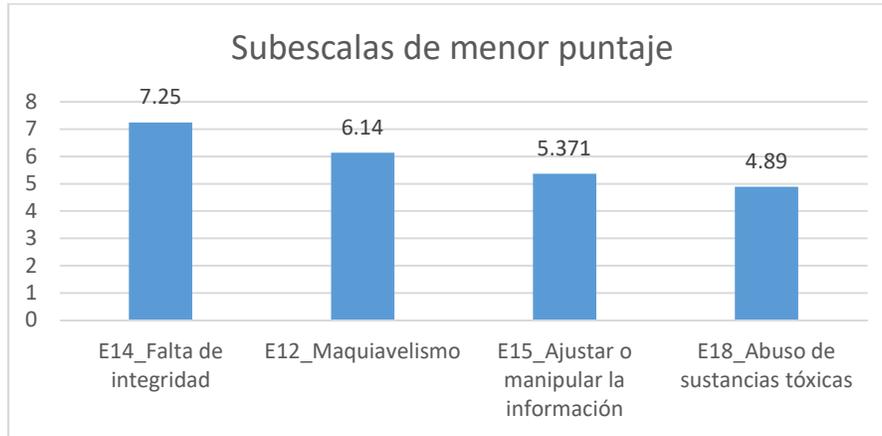
Es así que la Falta de integridad, el Maquiavelismo, Ajustar o manipular la información y el Abuso de sustancias son antivalores que podrían presentarse en el área operativa de diversas manera, por ejemplo; recibiendo dinero, aunque el servicio que se brinda sea gratuito; los trabajadores podrían conducirse con prepotencia ante los usuarios por ser trabajadores de gobierno y por traer un vehículo de emergencias, esto principalmente se refiere a los operadores de la ambulancia; por otro lado, también podría manifestarse el acoso laboral.

Respecto a la Manipulación o Ajuste de información podrá enfocarse en los médicos, ya que ellos manejan un (FRAP), “Formato de Registro de Atención Pre-hospitalaria” (anexo 8) donde se registra la información de diagnóstico y tratamiento del paciente durante la atención. Por último, el antivalor Abuso de sustancias (principalmente alcohol) se encuentra presente entre los trabajadores, y éste puede llegar a afectar la salud e interferir en el área laboral, causando ausentismo por incapacidad médica o provocar un daño en la salud.

Estos antivalores son un área de oportunidad en el que se debe trabajar y es conveniente poner atención para que en un futuro que se pudiera repetir la encuesta, no hubiera aumento en el valor de la media. No porque sean los últimos en la tabla significa que no se pueda poner atención en las medidas para prevenir estos antivalores.

Se puede intervenir ante la presencia de antivalores en una organización de atención pre-hospitalaria, mediante la capacitación formal y constante que brinde información del código de ética, de los aspectos legales de la atención en servicios de salud, elaboración y actualización de manuales de procedimiento y dinámicas de integración de grupos, para que se realicen mejores prácticas. En la gráfica 9 se desglosa a detalle las subescalas del tercer bloque.

Gráfica 9. Subescala del bloque 3.



Gráfica 9. Elaboración propia

Todo lo anterior permite aceptar la hipótesis general de investigación: con una P. de .05. Este valor (0.05) quiere decir estadísticamente que la hipótesis general es cierta.

Se puede afirmar que, en el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales de los trabajadores investigados, predominan subescalas de valores organizacionales.

13.2.2. Comprobación de hipótesis específicas de investigación

Hi₁: “Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al sexo”.

Por medio de una prueba estadística llamada T de Student, se estima la media, así que por medio de esta prueba se comprobó que no hubo diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al sexo. En múltiples estudios previos se ha comprobado que en distintos giros empresariales y en diferentes grados directivos sí existen diferencias de acuerdo al sexo, sin embargo, esta es la primera investigación realizada en personal operativo pre hospitalario que revela lo contrario a lo esperado.

Los resultados de la corrida de la prueba T de Student se presentan en la Tabla 14.

Tabla 14. Prueba T de Student para la categoría de sexo.

		Independent Samples Test									
		Variances		t-test for Equality of Means						the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
E1_Lealtad	Equal variances assumed	.847	.360	.905	92	.368	.31439	.34753	-.37583	1.00462	
	Equal variances not assumed			1.081	48.775	.285	.31439	.29085	-.27017	.89896	
E2_Respeto_a_la_autoridad	Equal variances assumed	4.167	.044	1.933	92	.056	1.11995	.57926	-.03050	2.27040	
	Equal variances not assumed			2.328	49.638	.024	1.11995	.48108	.15350	2.08640	
E3_Solidaridad	Equal variances assumed	.127	.722	.958	92	.341	.50505	.52715	-.54192	1.55202	
	Equal variances not assumed			1.132	47.531	.263	.50505	.44630	-.39253	1.40263	
E5_Respeto_a_las_normas	Equal variances assumed	.086	.770	.451	92	.653	.21212	.47068	-.72269	1.14694	
	Equal variances not assumed			.479	38.536	.635	.21212	.44278	-.68384	1.10808	
E7_Disciplina	Equal variances assumed	.830	.365	.566	92	.573	.23990	.42364	-.60149	1.08128	
	Equal variances not assumed			.626	41.429	.535	.23990	.38324	-.53383	1.01363	
E8_Equidad	Equal variances assumed	.763	.385	-.732	92	.466	-.31061	.42450	-1.15370	.53249	
	Equal variances not assumed			-.694	32.284	.492	-.31061	.44730	-1.22141	.60020	
E9_Honorabilidad	Equal variances assumed	.179	.673	1.196	92	.235	.60480	.50560	-.39937	1.60896	
	Equal variances not assumed			1.401	46.634	.168	.60480	.43179	-.26402	1.47362	
E10_Justicia	Equal variances assumed	1.014	.317	.489	92	.626	.51768	1.05923	-1.58605	2.62141	
	Equal variances not assumed			.554	43.471	.583	.51768	.93526	-1.36787	2.40323	
E11_Honestidad	Equal variances assumed	.551	.460	1.397	92	.166	.65278	.46715	-.27502	1.58058	
	Equal variances not assumed			1.590	43.886	.119	.65278	.41056	-.17472	1.48028	
E12_Maquivavelismo	Equal variances assumed	2.992	.087	-1.079	92	.283	-.84722	.78520	-2.40670	.71225	
	Equal variances not assumed			-1.292	48.996	.202	-.84722	.65585	-2.16520	.47075	
E14_Falta_de_integridad	Equal variances assumed	.275	.601	.344	92	.732	.31944	.92906	-1.52576	2.16464	
	Equal variances not assumed			.334	33.365	.740	.31944	.95627	-1.62529	2.26418	
E15_Ajustar_o_manipular_la_información	Equal variances assumed	.142	.708	-.217	92	.829	-.13005	.59977	-1.32125	1.06115	
	Equal variances not assumed			-.211	33.339	.835	-.13005	.61767	-1.38622	1.12612	
E18_Abuso_de_sustancias_tóxicas	Equal variances assumed	.631	.429	-.431	92	.667	-.27652	.64133	-1.55026	.99723	
	Equal variances not assumed			-.457	38.307	.650	-.27652	.60536	-1.50168	.94865	

Con una P. de 05.

Tabla 14. Elaboración propia

Basándose en la tabla anterior, se puede concluir que no existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al sexo, por lo que se rechaza lo declarado en la H_{i1} de la investigación con una P. de .05.

Hi₂: “Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto a la edad”.

Para esta hipótesis fue necesario correr una Prueba Anova, misma que reveló que E3_Solidaridad tuvo una diferencia significativa de (.023), con una media de 18.58 (DE 1,72) en el grupo de 23-35 años). E7_Disciplina tuvo una diferencia significativa de (.026), con una media de 19.17 (DE1.56) en el grupo de 36-48 años. E18_Abuso de sustancias tóxicas tuvo una diferencia significativa de (.072), con una media de 5.63 (DE 3.05) en el grupo de 23-35 años.

Las personas más jóvenes de esta institución son más solidarias, es decir, tienen una idea de unidad y saben que es importante llevarla a cabo en la atención de una emergencia; esto es relevante en este tipo de trabajo. Aunque son el grupo que tiende más al abuso de sustancias, puede explicarse ya que a esta edad la mayoría de ellos no tiene las responsabilidades económicas y familiares que se presentan en un grupo de personas de mayor edad.

La disciplina es un valor que sobresale en el grupo intermedio de edad, la experiencia les permite saber que es mejor seguir ordenadamente los lineamientos para cumplir con sus objetivos en su área de trabajo. Los resultados de la corrida se presentan en la Tabla 15 y 16.

Tabla 15. Prueba Anova aplicada para los grupos de edad

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1_Lealtad	Between Groups	5.646	2	2.823	1.402	.251
	Within Groups	183.258	91	2.014		
	Total	188.904	93			
E2_Respeto_a la_autoridad	Between Groups	5.134	2	2.567	.436	.648
	Within Groups	536.185	91	5.892		
	Total	541.319	93			
E3_Solidaridad	Between Groups	34.802	2	17.401	3.956	.023 *
	Within Groups	400.304	91	4.399		
	Total	435.106	93			
E5_Respeto_a las_normas	Between Groups	15.187	2	7.594	2.100	.128
	Within Groups	329.025	91	3.616		
	Total	344.213	93			
E7_Disciplina	Between Groups	21.621	2	10.811	3.819	.026 *
	Within Groups	257.581	91	2.831		
	Total	279.202	93			
E8_Equidad	Between Groups	10.305	2	5.152	1.732	.183
	Within Groups	270.685	91	2.975		
	Total	280.989	93			
E9_Honorabilidad	Between Groups	5.599	2	2.799	.642	.529
	Within Groups	396.870	91	4.361		
	Total	402.468	93			
E10_Justicia	Between Groups	33.725	2	16.863	.897	.411
	Within Groups	1710.190	91	18.793		
	Total	1743.915	93			
E11_Honestidad	Between Groups	5.492	2	2.746	.735	.482
	Within Groups	340.008	91	3.736		
	Total	345.500	93			
E12_Maquivellismo	Between Groups	32.117	2	16.058	1.562	.215
	Within Groups	935.798	91	10.283		
	Total	967.915	93			
E14_Falta_de integridad	Between Groups	2.553	2	1.277	.087	.917
	Within Groups	1337.319	91	14.696		
	Total	1339.872	93			
E15_Ajustar_o manipular_la información	Between Groups	6.445	2	3.223	.532	.589
	Within Groups	551.523	91	6.061		
	Total	557.968	93			
E18_Abuso_de sustancias_tóxicas	Between Groups	35.975	2	17.987	2.715	.072 *
	Within Groups	602.961	91	6.626		
	Total	638.936	93			

Con una P. de 05.

Tabla 15. Elaboración propia

Tabla 16. Valores y antivalores significativos para la edad

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
E3_Solidaridad	De 23 a 35 años	36	18.5833	1.72999	.28833	17.9980	19.1687	14.00	21.00 *
	De 36 a 48 años	46	18.5652	1.82150	.26857	18.0243	19.1061	14.00	21.00
	Más de 48 años	12	16.7500	3.64629	1.05259	14.4333	19.0667	7.00	21.00
	Total	94	18.3404	2.16300	.22310	17.8974	18.7835	7.00	21.00
E7_Disciplina	De 23 a 35 años	36	18.8611	1.49576	.24929	18.3550	19.3672	15.00	21.00
	De 36 a 48 años	46	19.1739	1.56779	.23116	18.7083	19.6395	15.00	21.00 *
	Más de 48 años	12	17.6667	2.49848	.72125	16.0792	19.2541	13.00	21.00
	Total	94	18.8617	1.73268	.17871	18.5068	19.2166	13.00	21.00
E18_Abuso_de_sustancias_tóxicas	De 23 a 35 años	36	5.6389	3.05336	.50889	4.6058	6.6720	3.00	13.00 *
	De 36 a 48 años	46	4.3043	1.91914	.28296	3.7344	4.8743	3.00	10.00
	Más de 48 años	12	4.9167	3.17543	.91667	2.8991	6.9342	3.00	12.00
	Total	94	4.8936	2.62112	.27035	4.3568	5.4305	3.00	13.00

Con una P. de 05.

Tabla 16. Elaboración propia

La interpretación anterior permite aceptar la H_{i2} de la investigación con un intervalo de confianza del 95% se afirma que existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto a la edad.

H_{i3} : “Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al grado de estudios”.

Para analizar esta hipótesis se corrieron dos pruebas, Anova y Scheffé. La prueba Anova arrojó los siguientes datos: E1. Lealtad presentó una diferencia significativa de .047 con una media de 20.50 (DE 0.83) en el nivel de especialidad médica. Por otro lado, al correr la prueba Anova en E3. Solidaridad se presentó una diferencia significativa de .044 con una media de 19.50 (DE 1.64) en el nivel de especialidad médica y con una media de 19.50 (DE 1.60) en el nivel de maestría. Al aplicar la prueba de Scheffé en ambas variables se corroboró que no existen diferencias significativas entre los dos niveles más altos de estudios de los trabajadores.

Los resultados de la corrida de ambas pruebas se presentan en las tablas 17,18 y 19.

Tabla 17. Prueba Anova para el grado de estudios

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1_Lealtad	Between Groups	19.222	4	4.805	2.520	.047 *
	Within Groups	169.683	89	1.907		
	Total	188.904	93			
E2_Respeto_a_la_autoridad	Between Groups	26.926	4	6.732	1.165	.332
	Within Groups	514.393	89	5.780		
	Total	541.319	93			
E3_Solidaridad	Between Groups	44.943	4	11.236	2.563	.044 *
	Within Groups	390.163	89	4.384		
	Total	435.106	93			
E5_Respeto_a_las_normas	Between Groups	20.248	4	5.062	1.391	.244
	Within Groups	323.964	89	3.640		
	Total	344.213	93			
E7_Disciplina	Between Groups	24.234	4	6.058	2.115	.086
	Within Groups	254.968	89	2.865		
	Total	279.202	93			
E8_Equidad	Between Groups	19.035	4	4.759	1.617	.177
	Within Groups	261.954	89	2.943		
	Total	280.989	93			
E9_Honorabilidad	Between Groups	38.323	4	9.581	2.342	.061
	Within Groups	364.145	89	4.092		
	Total	402.468	93			
E10_Justicia	Between Groups	80.806	4	20.201	1.081	.371
	Within Groups	1663.109	89	18.687		
	Total	1743.915	93			
E11_Honestidad	Between Groups	18.217	4	4.554	1.238	.300
	Within Groups	327.283	89	3.677		
	Total	345.500	93			
E12_Maquiavelismo	Between Groups	86.386	4	21.596	2.180	.078
	Within Groups	881.529	89	9.905		
	Total	967.915	93			
E14_Falta_de_integridad	Between Groups	127.249	4	31.812	2.335	.062
	Within Groups	1212.623	89	13.625		
	Total	1339.872	93			
E15_Ajustar_o_manipular_la_información	Between Groups	17.323	4	4.331	.713	.585
	Within Groups	540.646	89	6.075		
	Total	557.968	93			
E18_Abuso_de_sustancias_tóxicas	Between Groups	19.120	4	4.780	.686	.603
	Within Groups	619.816	89	6.964		
	Total	638.936	93			

Con una P. de 05.

Tabla 18. Valores en relación con el grado de estudios

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
E1_Lealtad	Carrera técnica	18	18.5556	1.29352	.30489	17.9123	19.1988	15.00	20.00
	Bachillerato	19	19.0526	1.31122	.30081	18.4206	19.6846	16.00	21.00
	Licenciatura	43	18.9302	1.47027	.22421	18.4778	19.3827	14.00	21.00
	Especialidad	6	20.5000	.83666	.34157	19.6220	21.3780	19.00	21.00
	Maestría	8	19.5000	1.51186	.53452	18.2361	20.7639	17.00	21.00
	Total	94	19.0319	1.42521	.14700	18.7400	19.3238	14.00	21.00
E3_Solidaridad	Carrera técnica	18	17.2222	1.39560	.32895	16.5282	17.9162	15.00	20.00
	Bachillerato	19	18.0526	3.55080	.81461	16.3412	19.7641	7.00	21.00
	Licenciatura	43	18.5581	1.53223	.23366	18.0866	19.0297	14.00	21.00
	Especialidad	6	19.5000	1.64317	.67082	17.7756	21.2244	18.00	21.00
	Maestría	8	19.5000	1.60357	.56695	18.1594	20.8406	17.00	21.00
	Total	94	18.3404	2.16300	.22310	17.8974	18.7835	7.00	21.00

Con una P. de 05.

Tabla 18. Elaboración propia.

Tabla 19. Prueba de Scheffé para el grado de estudios

Comparaciones múltiples							
Scheffé							
Variable dependiente			Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	95%	
						Límite inferior	Límite superior
E1_Lealtad	Carrera técnica	Bachillerato	-.49708	.45416	.878	-1.9258	.9317
		Licenciatura	-.37468	.38763	.919	-1.5941	.8447
		Especialidad	-1.94444	.65090	.072	-3.9921	.1032
	Bachillerato	Carrera técnica	-.94444	.58672	.630	-2.7902	.9013
		Licenciatura	.49708	.45416	.878	-.9317	1.9258
		Especialidad	.12240	.38037	.999	-1.0742	1.3190
	Licenciatura	Carrera técnica	-1.44737	.64661	.295	-3.4815	.5868
		Bachillerato	-.44737	.58195	.964	-2.2781	1.3833
		Especialidad	.37468	.38763	.919	-.8447	1.5941
	Especialidad	Carrera técnica	-.12240	.38037	.999	-1.3190	1.0742
		Bachillerato	-1.56977	.60174	.157	-3.4628	.3232
		Licenciatura	-1.56977	.60174	.157	-3.4628	.3232
	Maestría	Carrera técnica	.53165	.53165	.886	-2.2423	1.1027
		Bachillerato	1.94444	.65090	.072	-.1032	3.9921
		Licenciatura	1.44737	.64661	.295	-.5868	3.4815
	Maestría	Carrera técnica	1.56977	.60174	.157	-.3232	3.4628
		Bachillerato	1.00000	.74570	.772	-1.3459	3.3459
		Especialidad	.94444	.58672	.630	-.9013	2.7902
E3_Solidaridad	Carrera técnica	Bachillerato	.44737	.58195	.964	-1.3833	2.2781
		Licenciatura	.56977	.53165	.886	-1.1027	2.2423
		Especialidad	-1.00000	.74570	.772	-3.3459	1.3459
	Bachillerato	Carrera técnica	-.83041	.68868	.834	-2.9969	1.3361
		Licenciatura	-1.33592	.58779	.279	-3.1850	.5132
		Especialidad	-2.27778	.98701	.265	-5.3828	.8272
	Licenciatura	Carrera técnica	-2.27778	.98701	.265	-5.0766	.5210
		Bachillerato	.83041	.68868	.834	-1.3361	2.9969
		Especialidad	-.50551	.57678	.942	-2.3200	1.3090
	Especialidad	Carrera técnica	-1.44737	.98050	.703	-4.5319	1.6371
		Bachillerato	-1.44737	.98050	.703	-4.5319	1.6371
		Licenciatura	.88245	.88245	.613	-4.2234	1.3287
	Maestría	Carrera técnica	1.33592	.58779	.279	-.5132	3.1850
		Bachillerato	.50551	.57678	.942	-1.3090	2.3200
		Licenciatura	-.94186	.91247	.899	-3.8123	1.9286
	Maestría	Carrera técnica	-.94186	.80618	.849	-3.4780	1.5943
		Bachillerato	2.27778	.98701	.265	-.8272	5.3828
		Licenciatura	1.44737	.98050	.703	-1.6371	4.5319
Maestría	Carrera técnica	.94186	.91247	.899	-1.9286	3.8123	
	Bachillerato	0.00000	1.13076	1.000	-3.5572	3.5572	
	Licenciatura	.94186	.80618	.849	-1.5943	3.4780	
Maestría	Carrera técnica	2.27778	.88968	.172	-.5210	5.0766	
	Bachillerato	1.44737	.88245	.613	-1.3287	4.2234	
	Licenciatura	.94186	.80618	.849	-1.5943	3.4780	
Maestría	Carrera técnica	0.00000	1.13076	1.000	-3.5572	3.5572	
	Bachillerato	0.00000	1.13076	1.000	-3.5572	3.5572	
	Licenciatura	0.00000	1.13076	1.000	-3.5572	3.5572	

Con una P. de 05.

Tabla 19. Elaboración propia

La interpretación anterior permite rechazar la H_{i3} de la investigación con un intervalo de confianza del 95% se afirma que no existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al grado de estudios.

Hi₄: “Existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al puesto”.

Se empleó el análisis de la varianza para esta hipótesis. La prueba Anova arrojó los siguientes datos: E3. Solidaridad presentó una diferencia significativa de .021 con una media de 18.85 (DE 1.64), E5. Respeto a las normas se presentó una diferencia significativa de .032 con una media de 18.74 (DE 1.80), E9. Honorabilidad presentó una diferencia significativa de .017 con una media de 19.82 (DE 1.50), E5. Honestidad presentó una diferencia significativa de .013, con una media de 18.85 (DE 1.57) en el grupo de los médicos.

Este grupo con sus respuestas resultó ser más solidarios, ya que están más comprometidos por el bien común; mientras que el Respeto a las normas también sobresale en ellos. Por su formación académica es de esperarse que se apeguen a las “reglas” o “modelos”. Por otro lado, estos entienden la Honorabilidad como la cualidad de la persona para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás, y eso incluye a su equipo de trabajo, pacientes y familiares. Finalmente, el valor de la Honestidad lleva a los médicos de esta institución a dar informes de salud veraces sin dar falsas esperanzas a los familiares.

Los resultados de la corrida de la prueba Anova para el puesto, se presentan en la Tabla 20 y 21.

Tabla 20. Prueba Anova para el puesto

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1_Lealtad	Between Groups	9.467	2	4.733	2.400	.096
	Within Groups	179.438	91	1.972		
	Total	188.904	93			
E2_Respeto_a_la_autoridad	Between Groups	.061	2	.030	.005	.995
	Within Groups	541.258	91	5.948		
	Total	541.319	93			
E3_Solidaridad	Between Groups	35.537	2	17.769	4.047	.021
	Within Groups	399.569	91	4.391		
	Total	435.106	93			
E5_Respeto_a_las_normas	Between Groups	25.121	2	12.561	3.582	.032
	Within Groups	319.092	91	3.507		
	Total	344.213	93			
E7_Disciplina	Between Groups	12.214	2	6.107	2.081	.131
	Within Groups	266.988	91	2.934		
	Total	279.202	93			
E8_Equidad	Between Groups	4.123	2	2.062	.678	.510
	Within Groups	276.866	91	3.042		
	Total	280.989	93			
E9_Honorabilidad	Between Groups	34.713	2	17.357	4.295	.017
	Within Groups	367.755	91	4.041		
	Total	402.468	93			
E10_Justicia	Between Groups	1.020	2	.510	.027	.974
	Within Groups	1742.894	91	19.153		
	Total	1743.915	93			
E11_Honestidad	Between Groups	31.203	2	15.602	4.517	.013
	Within Groups	314.297	91	3.454		
	Total	345.500	93			
E12_Maquiavelismo	Between Groups	6.977	2	3.489	.330	.720
	Within Groups	960.938	91	10.560		
	Total	967.915	93			
E14_Falta_de_integridad	Between Groups	75.084	2	37.542	2.701	.073
	Within Groups	1264.788	91	13.899		
	Total	1339.872	93			
E15_Ajustar_o_manipular_la_información	Between Groups	2.390	2	1.195	.196	.823
	Within Groups	555.578	91	6.105		
	Total	557.968	93			
E18_Abuso_de_sustancias_tóxicas	Between Groups	12.625	2	6.313	.917	.403
	Within Groups	626.311	91	6.883		
	Total	638.936	93			

Tabla 20. Elaboración propia

Tabla 21. Valores significativos para el puesto

		Descriptives							
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
E3_Solidaridad	Médico	35	18.8571	1.64751	.27848	18.2912	19.4231	14.00	21.00
	Paramédico	38	18.4737	1.92756	.31269	17.8401	19.1073	14.00	21.00
	Operador	21	17.2381	2.91384	.63585	15.9117	18.5645	7.00	21.00
	Total	94	18.3404	2.16300	.22310	17.8974	18.7835	7.00	21.00
E5_Respeto_a_las_normas	Médico	35	18.7429	1.80429	.30498	18.1231	19.3627	14.00	21.00
	Paramédico	38	18.5789	1.53573	.24913	18.0742	19.0837	15.00	21.00
	Operador	21	17.4286	2.46113	.53706	16.3083	18.5489	9.00	21.00
	Total	94	18.3830	1.92385	.19843	17.9889	18.7770	9.00	21.00
E9_Honorabilidad	Médico	35	19.8286	1.50461	.25433	19.3117	20.3454	16.00	21.00
	Paramédico	38	18.9737	2.16217	.35075	18.2630	19.6844	10.00	21.00
	Operador	21	18.2381	2.42703	.52962	17.1333	19.3429	10.00	21.00
	Total	94	19.1277	2.08029	.21457	18.7016	19.5537	10.00	21.00
E11_Honestidad	Médico	35	18.8571	1.57448	.26614	18.3163	19.3980	15.00	21.00
	Paramédico	38	18.7632	1.86626	.30275	18.1497	19.3766	13.00	21.00
	Operador	21	17.4286	2.24881	.49073	16.4049	18.4522	12.00	21.00
	Total	94	18.5000	1.92745	.19880	18.1052	18.8948	12.00	21.00

Con una P. de 05.

Tabla 21. Elaboración propia

La interpretación anterior permite rechazar la H_{i4} de la investigación con un intervalo de confianza del 95% se afirma que no existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al puesto.

H_{i5} : “Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto a la **antigüedad**”.

La prueba Anova arrojó los siguientes datos: E5. Respeto a las normas presentó una diferencia significativa de .017, con una media de 19.00 (DE 1.50) en los trabajadores con antigüedad de más de 10 años. E8. Equidad presentó una diferencia significativa de .000 con una media de 19.64 (DE 1.31) en los trabajadores con antigüedad de entre 6 a 10 años. E15. Ajustar o Manipular la información presentó una diferencia significativa de .030 con una media de 7.18 (DE 2.75) en los trabajadores con antigüedad menor a 3 años.

El respeto a las normas tuvo una mayor magnitud entre los trabajadores que tienen más de 10 años de antigüedad. Llama la atención que, al permanecer tantos años en el mismo trabajo, los trabajadores tengan más apego a las normas, pues así evitan posibles conflictos y pueden garantizar su permanencia; además de que son trabajadores con mayor edad y tienen una familia y más responsabilidades económicas.

Por otro lado, los resultados revelaron que la equidad tuvo una mayor magnitud entre los trabajadores que tienen entre 6 y 10 años de antigüedad. Resalta el hecho de que este grupo de trabajadores, al tener esta cantidad de años, los hace más estables, pero su valor principal radica en buscar la igualdad de oportunidades para todos.

Finalmente, Ajustar o Manipular la información tuvo una mayor magnitud entre los trabajadores que tienen menos de 3 años de antigüedad. Este grupo de trabajadores, al tener pocos años en la institución, no dimensionan la repercusión negativa hacia el mismo y a la institución. Este es un antivalor en el que el personal directivo y operativo debe poner especial atención, ya que conlleva implicaciones legales.

Los resultados de la corrida de la prueba Anova para la antigüedad, se presentan en la Tabla 22 y 23.

Tabla 22. Prueba Anova para antigüedad

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1_Lealtad	Between Groups	13.877	3	4.626	2.379	.075
	Within Groups	175.027	90	1.945		
	Total	188.904	93			
E2_Respeto_a_la_autoridad	Between Groups	32.720	3	10.907	1.930	.130
	Within Groups	508.600	90	5.651		
	Total	541.319	93			
E3_Solidaridad	Between Groups	5.874	3	1.958	.411	.746
	Within Groups	429.233	90	4.769		
	Total	435.106	93			
E5_Respeto_a_las_normas	Between Groups	36.576	3	12.192	3.567	.017 *
	Within Groups	307.636	90	3.418		
	Total	344.213	93			
E7_Disciplina	Between Groups	14.701	3	4.900	1.667	.180
	Within Groups	264.501	90	2.939		
	Total	279.202	93			
E8_Equidad	Between Groups	63.648	3	21.216	8.785	.000 *
	Within Groups	217.342	90	2.415		
	Total	280.989	93			
E9_Honorabilidad	Between Groups	10.670	3	3.557	.817	.488
	Within Groups	391.798	90	4.353		
	Total	402.468	93			
E10_Justicia	Between Groups	17.463	3	5.821	.303	.823
	Within Groups	1726.452	90	19.183		
	Total	1743.915	93			
E11_Honestidad	Between Groups	12.646	3	4.215	1.140	.337
	Within Groups	332.854	90	3.698		
	Total	345.500	93			
E12_Maquivavelismo	Between Groups	64.170	3	21.390	2.130	.102
	Within Groups	903.744	90	10.042		
	Total	967.915	93			
E14_Falta_de_integridad	Between Groups	62.562	3	20.854	1.469	.228
	Within Groups	1277.310	90	14.192		
	Total	1339.872	93			
E15_Ajustar_o_manipular_la_información	Between Groups	52.614	3	17.538	3.123	.030 *
	Within Groups	505.354	90	5.615		
	Total	557.968	93			
E18_Abuso_de_sustancias_tóxicas	Between Groups	37.162	3	12.387	1.853	.143
	Within Groups	601.774	90	6.686		
	Total	638.936	93			

Con una P. de 05. Tabla 22. Elaboración propia

Tabla 23. Valores y antivalores significativos para antigüedad

Descriptives									
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
E5_Respeto_a_las_normas	Menos de 3 años	11	16.8182	1.47093	.44350	15.8300	17.8064	15.00	19.00
	De 3 a 5 años	37	18.7838	1.49323	.24549	18.2859	19.2817	15.00	21.00
	De 6 a 10 años	37	18.2973	2.28357	.37542	17.5359	19.0587	9.00	21.00
	Más de 10 años	9	19.0000	1.50000	.50000	17.8470	20.1530	16.00	21.00 *
	Total	94	18.3830	1.92385	.19843	17.9889	18.7770	9.00	21.00
E8_Equidad	Menos de 3 años	11	16.9091	2.50817	.75624	15.2241	18.5941	12.00	21.00
	De 3 a 5 años	37	19.0000	1.43372	.23570	18.5220	19.4780	16.00	21.00
	De 6 a 10 años	37	19.6486	1.31690	.21650	19.2096	20.0877	16.00	21.00 *
	Más de 10 años	9	19.0000	1.50000	.50000	17.8470	20.1530	16.00	21.00
	Total	94	19.0106	1.73821	.17928	18.6546	19.3667	12.00	21.00
E15_Ajustar_o_manipular_la_información	Menos de 3 años	11	7.1818	2.75021	.82922	5.3342	9.0294	3.00	12.00 *
	De 3 a 5 años	37	5.4595	2.62038	.43079	4.5858	6.3331	3.00	13.00
	De 6 a 10 años	37	5.0270	2.21719	.36450	4.2878	5.7663	3.00	12.00
	Más de 10 años	9	4.2222	.83333	.27778	3.5817	4.8628	3.00	6.00
	Total	94	5.3723	2.44942	.25264	4.8707	5.8740	3.00	13.00

Con una P. de 05

Tabla 23. Elaboración propia

La interpretación anterior permite aceptar la H_{i5} de la investigación con un intervalo de confianza del 95% se afirma que sí existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto a la antigüedad.

H_{i6} : "Existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al turno".

Los resultados de la corrida de la prueba Anova para el turno, se presentan en la Tabla 24.

Tabla 24. Prueba Anova para el turno

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
E1_Lealtad	Between Groups	8.583	2	4.291	2.166	.121
	Within Groups	180.321	91	1.982		
	Total	188.904	93			
E2_Respeto_a_la_autoridad	Between Groups	20.805	2	10.402	1.819	.168
	Within Groups	520.515	91	5.720		
	Total	541.319	93			
E3_Solidaridad	Between Groups	8.297	2	4.149	.885	.416
	Within Groups	426.809	91	4.690		
	Total	435.106	93			
E5_Respeto_a_las_normas	Between Groups	.745	2	.372	.099	.906
	Within Groups	343.468	91	3.774		
	Total	344.213	93			
E7_Disciplina	Between Groups	7.325	2	3.663	1.226	.298
	Within Groups	271.877	91	2.988		
	Total	279.202	93			
E8_Equidad	Between Groups	17.545	2	8.773	3.030	.053
	Within Groups	263.444	91	2.895		
	Total	280.989	93			
E9_Honorabilidad	Between Groups	10.601	2	5.300	1.231	.297
	Within Groups	391.868	91	4.306		
	Total	402.468	93			
E10_Justicia	Between Groups	24.662	2	12.331	.653	.523
	Within Groups	1719.253	91	18.893		
	Total	1743.915	93			
E11_Honestidad	Between Groups	5.340	2	2.670	.714	.492
	Within Groups	340.160	91	3.738		
	Total	345.500	93			
E12_Maquiavelismo	Between Groups	12.157	2	6.078	.579	.563
	Within Groups	955.758	91	10.503		
	Total	967.915	93			
E14_Falta_de_integridad	Between Groups	15.186	2	7.593	.522	.595
	Within Groups	1324.686	91	14.557		
	Total	1339.872	93			
E15_Ajustar_o_manipular_la_información	Between Groups	.130	2	.065	.011	.989
	Within Groups	557.838	91	6.130		
	Total	557.968	93			
E18_Abuso_de_sustancias_tóxicas	Between Groups	29.065	2	14.532	2.168	.120
	Within Groups	609.872	91	6.702		
	Total	638.936	93			

Con una P. de 05 Tabla 24. Elaboración propia

La interpretación anterior rechaza la H_{i6} de investigación con un intervalo de confianza del 95% se rechaza que existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al turno.

XIII. CONCLUSIONES

Esta investigación ha brindado información científica inicial de los valores ejercidos en la organización por el personal operativo de una institución de atención pre-hospitalaria en la Ciudad de México. A través de la estadística descriptiva e inferencial se logró corroborar que si existían diferencias significativas en la hipótesis general y en cinco hipótesis específicas.

1. Ahora puede afirmarse que en el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales predominan las subescalas de valores. En el primer bloque, la Equidad, Disciplina y el Respeto se perfilaron como los valores que más representan el actuar de los trabajadores, mientras que el segundo bloque está conformado por la Honestidad, Respeto a las normas, Solidaridad, Respeto a la autoridad y la Justicia. Como era de esperarse, los antivalores se perfilaron en los últimos lugares. La Falta de Integridad, Maquiavelismo, Ajustar o Manipular la información, y el Abuso de sustancias tóxicas. Aunque los antivalores perfilaron en los últimos lugares es necesario no perderle atención desde ningún puesto organizacional, ya que no son antivalores estáticos y, de aumentar su magnitud en un futuro, puede afectar de manera negativa la operatividad. Será necesario llevar a cabo estrategias para promover los valores y antagonizar los antivalores organizacionales. Por otro lado, conocer la opinión de los directivos y los usuarios podrían ser tema estudio en futuras investigaciones.
2. Aunque la evidencia científica ha dejado en claro que, en otras instituciones con giros diferentes al de la salud, como en las telecomunicaciones, Mendoza Martínez, et al (2016) comprobaron que existen valores que ejercen principalmente las mujeres, como la disciplina y la solidaridad. Mientras que los hombres ejercen todos los antivalores; excepto la tendencia a la corrupción.

Por su parte, Arcelus (2003) reportó que de 278 individuos que figuraron a nivel directivo no hubo el tamaño de muestra suficiente del sexo femenino para conocer si habría alguna diferencia significativa en los valores organizacionales. La presente investigación ha revelado que no existen diferencias significativas entre el perfil de valores y antivalores organizacionales con respecto al sexo en los trabajadores de atención pre hospitalaria.

3. Respecto a la pregunta de si existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto a la edad, la respuesta es afirmativa. En el grupo de personas entre 23 y 35 años predomina la solidaridad, mientras que en el grupo de entre 36 y 48 años el valor rector es el de la disciplina.

De manera general se puede decir que las personas más jóvenes se identifican con la determinación firme y perseverante de comprometerse por el bien común. Los jóvenes son más impetuosos y solidarios, estos valores no solo se presentan ante un ambiente laboral, también quedan manifiestos ante un desastre natural, por ejemplo se pueden poner los sismos del 19 de septiembre de los años 1985 y 2017. Mientras que el segundo grupo etario está más comprometido con seguir un orden y lineamientos específicos para alcanzar de la manera más eficiente los objetivos deseados.

Estos trabajadores están conscientes de las consecuencias que implica no estar apegados a las reglas. Más que un cambio, ellos buscan estabilidad laboral, respetando las normas y siguiendo los lineamientos institucionales; así evitan apercibimientos y sanciones administrativas o económicas que repercutirían en su estabilidad personal y familiar. Sin duda, la solidaridad y la disciplina deben ser fomentados y reconocidos en los integrantes de la institución.

4. Respecto a si existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al grado de estudios, la respuesta es que sí hubo diferencias significativas. En primer lugar, los médicos especialistas expresan mayor significado a la lealtad en su área de trabajo. La Lealtad es primordial entre colegas, ya que, en la actualidad, en la rama médica suelen desprestigiarse unos a otros. Entre el personal que cuenta con maestría o especialidad tiene mayor significado de la solidaridad. Sobresale que, entre las personas con mayor grado de estudios, prevalezcan la solidaridad y la lealtad, esto puede deberse a que, por medio de su experiencia laboral con cargos administrativos y académicos, entienden la importancia del trabajo colaborativo. Aunque los resultados también demostraron que entre los dos niveles más altos de estudio (maestría y especialidad) no hubo diferencias significativas. Este último resultado coincide con la investigación realizada por Arcilus (2003) si bien es cierto que su estudio se llevó a cabo en personal directivo del IPADE (El Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa) es interesante como en dos instituciones de giro diferente no existen diferencias significativas a nivel de maestría y doctorado, aunque a nivel licenciatura en el personal directivo del IPADE si sobresalen la lealtad y la obediencia.

5. Respecto a si existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto al puesto, la respuesta es que sí hubo diferencias significativas. El aspecto que más sobresalió fue que específicamente los médicos se caracterizan sobre los operadores y paramédicos en que son más solidarios y respetuosos a las normas; son honorables y honestos. Aunque se forman equipos de trabajo, cabe resaltar que los médicos siempre tienen una gran responsabilidad, al ser ellos los que deciden las pautas para hacer diagnósticos precoces e iniciar el tratamiento inmediato en urgencias, y son los responsables durante el traslado de un paciente hasta la entrega oficial en un hospital.

Estos valores están contenidos en el Juramento Hipocrático, que todos los médicos proclaman al ser recibidos en el gremio.

6. Respecto a si existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales con respecto a la antigüedad, la respuesta confirma que sí hubo diferencias significativas. El respeto a las normas tuvo una mayor magnitud entre los trabajadores que tienen más de 10 años de antigüedad. Por otro lado, Arcelus (2003) concluyo que en los directivos de más de 9 años en el puesto le dan más peso a la limpieza y a la responsabilidad. Llama la atención que en ambos estudios, el permanecer tantos años en el mismo trabajo, los trabajadores y directivos tengan más apego a las normas entendidos como “reglas” o “modelos” de conducta deseable, que sirven para guiarse de acuerdo a los valores y filosofía de la organización. Así evitan posibles conflictos y pueden garantizar su permanencia, además de que son trabajadores y directivos con mayor edad y tienen una familia y más responsabilidades económicas.

7. Los resultados revelaron que la Equidad tuvo una mayor magnitud entre los trabajadores que tienen entre 6 y 10 años de antigüedad. Llama la atención que este grupo de trabajadores, al tener esta cantidad de años, son más estables, pero su valor principal radica en buscar la igualdad de oportunidades para todos, así como un trato justo y proporcional.

En el año 2016 México se sumó a la iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas en su campaña “He for she” (Nosotros por ellas), con el objetivo de impulsar políticas de equidad e igualdad de derechos entre hombres y mujeres. Este programa podría implementarse con sus adaptaciones pertinentes, para promover la equidad de género, tomando en cuenta que el 76.60% son hombres y 23.40% son mujeres.

Finalmente, los resultados revelaron que Ajustar o Manipular la información tuvo una mayor magnitud entre los trabajadores que tienen menos de 3 años de antigüedad. Este grupo de trabajadores, al tener pocos años en la institución, no valora la repercusión negativa que impacta al individuo y a la institución. Este es un antivalor en el que se tiene que poner especial atención, ya que puede tener implicaciones legales y éticas.

8. Respecto al turno, no existen diferencias significativas entre el perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales. Al inicio de la investigación se planteó esta posibilidad, ya que cada turno tiene su propio ambiente y, en ocasiones, tienen problemáticas específicas y formas peculiares de resolver los conflictos.

9. Respecto a la jerarquización de la subescala de antivalores, el que ocupó el primer lugar fue la Falta de integridad, seguido por el Maquiavelismo, Abuso de sustancias y Manipulación o ajuste de la información. Las autoridades y el área de recursos humanos deben estar alertas de este diagnóstico para evitar que los trabajadores actúen fuera de la norma convencional principalmente. Principalmente se pueden implementar programas con actividades que promuevan la aplicación del código de ética emitido por la CONAMED para evitar la falta de integridad. Dar a conocer las recomendaciones para prevenir el *mobbing*, entendido como el acoso laboral, para evitar que el Maquiavelismo se manifieste entre compañeros. Hacer de conocimiento a todo el personal sobre las sanciones que emite la Ley Federal de Responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos ante los actos de ajustar o manipular la información. Es preciso fomentar la prevención primaria y secundaria del abuso de sustancias mediante la educación para la salud.

10. Respecto a la jerarquización de la subescala de valores, el valor que encabeza la lista en general es la justicia, seguido del respeto a la autoridad y, en tercera instancia, la solidaridad. La Justicia, vista como un valor organizacional que busca no perjudicar a otro, es y debe ser un valor que figure en una institución de atención pre-hospitalaria. El Respeto a la autoridad y la solidaridad también son valores que se deben reforzar constantemente, y tiene que ver directamente con el tipo de liderazgo que ejercen los puestos de jefatura departamental y dirección en la institución.

Los trabajadores, directivos y usuarios, deben estar informados de los resultados de esta investigación en tiempo y forma. Los trabajadores pueden retroalimentarse de las respuestas de todo el personal reflejado en el diagnóstico y sentir que tienen puesta la camiseta de la institución para la que laboran. Sabrán lo importante que es cada miembro de la institución y que ellos son los representantes de la organización en las calles. Por otro lado, los directivos pueden reafirmar sus aciertos como líderes y mejorar procesos, manuales de operación y, sobre todo, mejorar las dinámicas que existen entre ellos y los trabajadores operativos. Los usuarios pueden ejercer su derecho a estar informados y exigir un servicio de calidad.

11. El estudio realizado en una institución sobresaliente de atención pre-hospitalaria, dio a conocer la manera en la que los valores influyen en la conducta del personal operativo, permitió generar conocimiento científico que podría ser útil para estudiar las otras dos instituciones importantes para la Ciudad de México en la atención pre-hospitalaria.

12. Para futuras investigaciones, hay varios puntos a mejorar respecto a la recolección de datos:

- Cerciorarse de que las instrucciones sean claras y dar orientación a las personas que no están familiarizadas con el uso del correo electrónico y/o un teléfono inteligente (smartphone).
- Se debe hacer la invitación para realizar la prueba enfatizando al participante que sus respuestas son confidenciales para evitar que respondan con mentiras el cuestionario.
- Cerciorarse de que los participantes cuenten con tiempo suficiente para llenar con calma el cuestionario; de lo contrario, no leerán correctamente las preguntas y sus respuestas serán invalidadas al no tener congruencia. Los puntos anteriores repercutieron en la estadística inferencial y, por no cumplir con los criterios estadísticos de confiabilidad y validez, tuvieron que eliminarse los valores E4. Tolerancia, E6. Auto exigencia, y los antivalores E13. Tendencia a la corrupción, E16. Acoso, y E17. Tendencia al robo.
- La conclusión de la investigadora es que a nivel organizacional se requiere definir formalmente los valores que la rigen, así como divulgarlos de manera oficial a los integrantes para que los conozcan. El recurso humano es pieza clave para el funcionamiento de una organización y es fundamental que el individuo conozca los valores de la organización antes de solicitar un puesto y reflexionar si son los mismos valores que guían el actuar del individuo.

XIV. RECOMENDACIONES

- El instrumento empleado para esta investigación, llamado “Inventario de Valores y Antivalores Organizacionales” (IVO), ha demostrado tener validez y confiabilidad mediante las pruebas respectivas. Por lo tanto, una recomendación que se le puede hacer al área de Recursos Humanos, es la de incluir en su proceso de reclutamiento este inventario, para así tener la prueba científica de que el aspirante a esta institución (médico, paramédico u operador) vive y comparte los valores de la institución, siendo una de las pruebas para hacer un mejor proceso de selección.
- Para una institución, el primer paso es seleccionar a su personal por medio del área de Recursos Humanos, sin embargo; la institución que fue objeto de estudio en esta investigación, no cuenta con un protocolo para llevar una evaluación formal de desempeño ni de permanencia en cada puesto. Sería benéfico para la institución que el inventario de valores se pudiera aplicar después de un periodo de tiempo considerable, para verificar así que los trabajadores se encuentren adaptados y contentos en su mismo puesto. Se puede entonces actuar de forma asertiva para evitar conflictos en la práctica médica y entre los miembros del equipo.
- Por otro lado, este diagnóstico permitirá fortalecer directamente a la institución y mejorar los procedimientos necesarios. Para crear un ambiente laboral donde se fomenten los valores organizacionales y se puedan cumplir los objetivos individuales y grupales.

XV. REFERENCIAS

A. BIBLIOGRAFÍA

- Ackoff, R. (1949). *On a science of Ethics, Philosophy and Phenomenological* (Vol. IX).
- AIKEN, L. (1996). *Test psicologicos y evaluación*. México: Prentice Hall.
- Allport, G. (1976). *Pattern and growth in personality*. New York: Cecsca.
- Carreras, L. (1997). *Cómo educar en valores*. Madrid: Narcea.
- Chinitz, P., Meislin, R., Alster-Grau, I. (2009). *Values, institutions and shifting policy paradigms: expansion of the Israeli National Health Insurance Basket of Services*. *Health Policy*. Israel.
- Eléxpuru, I., Yániz, C. (2001). *Valores y organización*. (U. d. Educación, Ed.) *Papeles de ética, Economía y Dirección*.
- Estrada García, A. R. (2005). *Ética-responsabilidad social- desarrollo sustentable*. *Administración y Organizaciones*, 29-30.
- Finegan, J. (2000). *The impact of person and organizational values on organizational commitment*. *Journal of occupational and organizational psychology*, 73(2), 149-170.
- Ghosh, D. (2008). *Corporate values, workplace decisions and ethical standards of employees*. *Journal of Managerial Issues*, XX(1), 68.
- Goddard, R., Tschann-Moran, M., & Hoy, W. (2001). *A multilevel examination of the distribution and effects of teacher trust in students and parents in urban elementary schools*. *Elementary school journal*, 102(1), 3-17.
- Hernández S. et al. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hall, B. (2005). *El desarrollo de valores y las organizaciones que aprender*. *Memorias del Southwest Academy of Management*.
- Horley, J. (1991). *Values and beliefs as personal constructs*. *International Journal of Personal Construct Psychology*, 1-14.
- James, H. (2012). *Personal construct, the theory and human values*. *Journal of human values*, 161-171. doi:10.1177/0971685812454484
- Jones, E. G. (1976). *Foundation of social psychology*. New York: CECSA.
- Kelly, G. A. (1965). *The psychology of personal constructs*. New York.

- Lafarga, J. G. (1985). *Desarrollo del potencial humano*. México: Trillas.
- Laschinger, H., Finegan, J., Shamian, J., & Wilk, P. (2004). A longitudinal analysis of the impact of work place empowerment on staff nurses's job satisfaction. *Journal of organizational behavior*, 527-545.
- Llano, C. (1997). *Dilemas éticos de la empresa contemporánea*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Mendoza, I., García, B. (2013). *Las ciencias administrativas ante los retos del empleo y la crisis laboral mundial*. Investigación, Jalisco Guadalajara.
- Mendoza, I., Ladrón de Guevara, J., Martínez, F. (2008). *Comparación del perfil de valores organizacionales de empresas de distintos sectores industriales de México*. VI Congreso Internacional de Análisis Organizacional, Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Mitchell, A. (Abril de 2002). *Corrupción y democratización en América Latina*. *Journal of Democracy*, 9(2), 108-121.
- Reich, B. A. (1976). *Valores, actitudes y cambio de conducta*. México: CECSA.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodriguez, M., Ramírez, P. (2004). *Psicología del mexicano en el trabajo (2da Edición ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Rodriguez, R. (3 de enero de 2003). *Bajo la lupa, ambulancias publicas y privadas*. El Universal.
- Rojas, E. (1999). *El hombre light*. México: Planeta.
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: Free Press.
- Seijo-Echevarría B, C.-P. R.-S.-R. (mayo-agosto de 2001). *Los valores ético profesionales del médico. Su diagnóstico*. *Rev Humanid Med.*, 1(2), 44-55.
- Sistema de Solicitudes de Información de la Ciudad de México. (28 de agosto de 2017). *Respuesta a su Solicitud de Información Pública No. 0108000275717*. Ciudad de México, México.
- Steiner, G. (1996). *Planeación estratégica*. CECSA.
- Soto, E; Cárdenas, J. (2007). *Ética en las organizaciones*. Mc Graw Hill.

Urrea, L., Castaño, J., & Mendoza, I. (2015). *Perfil jerarquizado de valores y antivalores organizacionales de estudiantes de ingeniería industrial de una institución de educación superior pública de Colombia*. XX Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Recuperado el 10 de mayo de 2017

Villamil, V. (12 de agosto de 2016). *Pacientes se quejan de trato médico*. *El Financiero*.

Villapalos, G. L. (1997). *El libro de los valores*. México: Planeta.

B. CIBERGRAFÍA

Arcelus de Diego María Isabel. (2003). Estudio acerca de los valores humanos practicados en el trabajo por personas con puestos en alta dirección que asisten a cursos impartidos por el IPADE en la Cd. de México, Monterrey, Guadalajara y Torreón. Obtenido de: http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/2M7QKXLUET5IT8JJ5MY7KNR3V5EUPRQ52JVB4H639YJEFH63IV-03686?func=find-acc&acc_sequence=001717192

Bambacas, M. (2010). *Carreer development practices values by Managers, their influence on affective commitment*. International Graduate School of Business, University of South Australia, Adelaide, Australia, Australia. Obtenido de https://www.researchgate.net/scientific-contributions/2005950588_Mary_Bambacas

Cordero, J., Puentes, L. (Enero-marzo de 2014). Premisas para la auditoría de valores organizacionales en una época de grandes cambios sociales. (C. d. Río, Ed.) *Revista científica Avances*, 16(1). Recuperado el 10 de agosto de 2017, de Dialnet-PremisasParaLaAuditoriaDeValoresOrganizacionalesEn-5350905.pdf

Cota, A. (2002). *La importancia de los valores en el desarrollo humano de la organización*. Tesis para obtener el grado de maestría en Admnitración de empresas y especialidad en recursos humanos., Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la facultad de Contaduría y Administración, Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/1001/1/1020147482.PDF>

Cruz Roja Mexicana. (s.f.). Recuperado el 22 de agosto de 2017 de [/www.cruzrojamexicana.org.mx](http://www.cruzrojamexicana.org.mx): <https://www.cruzrojamexicana.org.mx>

- Domínguez Silva I, R. D. (nov.-dic. de 2009). La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. *Revista médica electrónica [Seriada en línea]*, 31 (6). Obtenido de <http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%20>
- Gutiérrez, R., Novoa, A., Aguirre, A. e. (Abril-junio de 2011). conamed.salud.gob.mx. *Revista CONAMED*, 16(2). Obtenido de conamed.salud.gob.mx: <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/339/643>
- INEGI. (2015). *INEGI*. Obtenido de: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/df/poblacion/>
- Martínez, E. (2001). Formación de valores en el personal de salud. *Revista Cubana Medica Militar*, 30 (3), 190-201. Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol30_3_01/mil09301.pdf
- Martínez, O., Ruiz, J., Mendoza, I. (Enero-abril de 2013). Una mirada al perfil de valores y antivalores organizacionales en estudiantes universitarios de una IES de baja California. *Omnia*(1), 31-48. Recuperado el 19 de septiembre de 2017. Obtenido de www.redalyc.org/pdf/737/73726911011.pdf
- Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido <http://dle.rae.es/?id=bJeLxWG>
- Robles, J., Zepeda, T. (2012). La CONAMED a XV años de su creación. Reflexiones desde la academia. *Revista CONAMED*, 17(1). Obtenido de <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/296>
- Rodríguez, C., Romo, L. (2013). Relación entre cultura y valores organizacionales. *Conciencia tecnológica (en línea)*, 12-17. Recuperado el 5 de agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94427876003>
- Rosales, A., Montilla, P., & Moreno, F. (Septiembre de 2009). Comunicación estratégica para promover los valores y cultura corporativa. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 4(2), 229-242. Recuperado el 20 de Agosto de 2017, de [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%20229-242.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%20229-242.pdf)
- Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México. (s.f.). *Secretaría de Seguridad Pública*. Recuperado el 22 de agosto de 2017, de Secretaría de Seguridad Pública: <http://www.ssp.df.gob.mx/erum.html>

XVI. ANEXOS

ANEXO 1.

- CDMX
- Edomex

08 | MAR | 2019

10 COMENTARIOS



Investigan presunta negligencia en muerte de indigente por frío

10/03/2016 | 16:19 | David Fuentes [Ciudad de México]

Paramédicos del ERUM le negaron el traslado a un hospital porque nadie pagaría el servicio

Me gusta 4,2 mill

Seguir a @El_Universal_Mx

8/3/2019

Investigan presunta negligencia en muerte de indigente por frío



Fuertes vientos derriban árbol en CCH Vallejo

La Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJCM) investiga la muerte de un indigente a quien paramédicos Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) le negaron el servicio y traslado a un hospital a recibir atención especializada, el argumento fue que nadie lo recibiría en ningún lado y que además, nadie podría pagar el servicio.

Como consecuencia, el joven identificado como Iván Jiménez de 23 años de edad, murió aparentemente por hipotermia pues quedó en la calle durante toda la noche del miércoles soportando las bajas temperaturas de las últimas horas, según lo asentado en la Averiguación Previa FGAM/GAM-3/188/16-03, los hechos ocurrieron afuera del metro La Raza, donde los usuarios denunciaron que el indigente ocupaba atención médica.

Al lugar llegaron elementos de la Policía Capitalina del sector Lindavista quienes de inmediato solicitaron una ambulancia, en cuestión de minutos acudió la que se identificó con número DF-019-G2, pero según declaró el uniformado Eduardo Núñez Mendiola, el paramédico al mando, Alejandro Landeros, decidió no trasladar a Iván al hospital, dejándolo a su suerte, lo que a la postre le costo la vida.

Por negligencia de paramédicos, amputan pierna a joven

Lo más destacado de Tlaxcala y sus alrededores en nuestro portal electrónico de noticias e-consulta Tlaxcala.



Sebastián Riverol | 02/12/2019 - 12:44 A+ A-

Un joven perdió la pierna izquierda como consecuencia de la negligencia en la que incurrieron paramédicos de la Cruz Roja delegación Apizaco, la tarde del pasado domingo, acusaron los familiares del afectado.

De acuerdo con la denuncia que hicieron llegar, los hechos ocurrieron la tarde del pasado domingo, en la calle Aquiles Serdán, como referencia frente al semillero, cuando una camioneta se quedó sin frenos y colisionó a un vehículo Volkswagen, tipo Jetta, color gris, que estaba estacionado.

Lo que provocó que la unidad saliera proyectada contra la banqueta, donde iba caminando el afectado, en ese momento, el lesionado quedó atrapado entre el rin del neumático, la defensa y el escalón de un negocio.

Incluso, el reporte que los vecinos dieron al servicio de emergencias 911 fue de una persona prensada, por lo que acudieron de inmediato los paramédicos de la Cruz Roja delegación Apizaco, a bordo de la unidad marcada con el número económico 009.

Cuando arribaron los paramédicos, se percataron de los hechos, pero al verlo, acordaron que solo estaba 'atrapado', por lo que decidieron jalarlo de los brazos y extraerlo con el solo uso de la fuerza y no con equipo hidráulico, como las "quijadas de la vida".

Pero los socorristas no se percataron que el joven presentó fractura expuesta a consecuencia del accidente, y al hacer esa maniobra le amputaron la extremidad inferior.

Después los paramédicos de la Cruz Roja lo trasladaron al Hospital Regional de Tzompantepec, donde los médicos le informaron lo que había ocurrido a los familiares, por lo que les recomendaron que lo trasladaran a la ciudad de Puebla con especialistas.



Muere Director del ISSSTE tras negligencia de paramedicos

Escrito por [Fernando Sanchez](#) Publicado en [Noticias Nacionales](#)

[tamaño de la fuente](#) [🔍](#) [🔍](#) [Imprimir](#) [Email](#) [¡Escribe el primer comentario!](#)

Video muestra negligencia por parte del personal de un hospital al no dotar de medidas necesarias al entonces director del ISSSTE, Sebastián Lerdo de Tejada, quien presentaba un infarto que finalmente le arrancara la vida el pasado 22 de mayo por la noche.

El video difundido por el periódico El Universal tiene una duración de 3 minutos y muestra desde el ingreso al Hospital Regional Adolfo López Mateos de Lerdo de Tejada, además de los tres paramédicos que lo recibieron, uno le da masaje en el corazón. Pero por un momento, se observa que la asistencia se interrumpe porque está averiada una de las llantas de la camilla en la que estaba el director del ISSSTE. Quien masajeara el corazón del director, dejó de hacerlo unos 23 segundos, para ayudar a sus compañeros a reparar la rueda. En tanto, una enfermera sólo carga un tanque de oxígeno.

De acuerdo con las normas oficiales, en una urgencia médica el afectado puede ser atendido en una sala de choque. Sin embargo, en este caso no ocurrió así sino que fue trasladado hasta el área de urgencias. Tampoco se observó el uso del carro rojo con desfibrilador y sólo se le reintentó reanimar, en principio, con una mano.

Otro aspecto relevante es que su hora de ingreso no fueron las 10:20 de la noche -como informó el hospital-, sino a las 10:15 pm.

Hasta esta mañana, el hospital no ha emitido una postura sobre el referido video y la presunta negligencia.

(Con informacion de El Universal)

DEAMBULABA ALCOHOLIZADO

Paramédicos dicen que sólo era un golpe, pero muere en La Merced



Las autoridades investigan la versión sobre la posible negligencia médica

Redacción

21/07/2016 - 09:00



De acuerdo con los testigos, minutos después llegó al lugar la unidad 395 del Centro Regulator de Urgencias Médicas (CRUM), cuyos paramédicos indicaron que sólo tenía un golpe en el ojo derecho y no ameritaba traslado a un hospital. Tras esa valoración, se retiraron dejando en el lugar al hombre.

Se desmayó

Varios minutos después los colonos solicitaron de nueva cuenta una unidad de rescate al darse cuenta que aparentemente se había desmayado.

Fue entonces que arribó una ambulancia de la Cruz Roja mexicana, cuyos paramédicos, al revisar de nueva cuenta a la víctima, indicaron que ya había muerto.

Enojo

Los vecinos manifestaron su molestia con los policías preventivos que llegaron a acordonar la zona, pues dijeron el hombre probablemente se hubiera salvado si la ambulancia que llegó primero lo hubiera trasladado a un hospital.

Personal ministerial de la Coordinación Territorial Cuauhtémoc 4 arribó posteriormente para iniciar la carpeta de investigación por este deceso en la vía pública.

En el lugar, los testigos y curiosos dijeron no haber visto quién atacó a la víctima. El cuerpo fue llevado al anfiteatro, donde ingresó como desconocido.

Las autoridades investigan la versión sobre la posible negligencia médica.

ANEXO 2.

Orden de tablas		
Número	Nombre	Página
Estructura de la institución		
Tabla 1.	Distribución de trabajadores por áreas	72
Tabla 2.	Distribución de trabajadores por puestos	74
Metodología		
Tabla 3.	Variables sociodemográficas	79
Tabla 4.	Variables dependientes, tipo valores	80
Tabla 5.	Variables dependientes, tipo antivalores	83
Validez y confiabilidad del instrumento		
Tabla 6.	Subescalas iniciales sometidas a análisis de validez y confiabilidad	88
Tabla 7.	Subescalas finales sometidas a análisis de validez y confiabilidad satisfactorias	89
Estadística descriptiva		
Tabla 8.	Sexo por frecuencia y porcentaje	92
Tabla 9.	Edad por frecuencia y porcentaje	94
Tabla 10.	Grado de estudios por frecuencia y porcentaje	95
Tabla 11.	Turno por frecuencia y porcentaje	96
Tabla 12.	Puesto por frecuencia y porcentaje	97
Estadística inferencial		
Tabla 13.	Perfil jerárquico de los valores y antivalores	99
Tabla 14.	Prueba T de student aplicada a la variable sexo	104
Tabla 15.	Prueba Anova aplicada a grupos de edad	106
Tabla 16.	Valores y antivalores significativos para la edad	107
Tabla 17.	Prueba Anova aplicada para el grado de estudios	108
Tabla 18.	Valores en relación con el grado de estudios	109
Tabla 19.	Prueba Scheffé aplicada para el grado de estudios	110
Tabla 20.	Prueba Anova aplicada para el puesto	112
Tabla 21.	Valores significativos para el puesto	113
Tabla 22.	Prueba Anova aplicada para la antigüedad	115
Tabla 23.	Valores y antivalores significativos para antigüedad	116
Tabla 24.	Prueba Anova aplicada para el turno	117

ANEXO 3.

Orden de gráficas		
Número	Nombre	Página
Estructura de la institución		
Gráfica 1.	Distribución de trabajadores por áreas	72
Estadística descriptiva		
Gráfica 2.	Sexo por frecuencia y porcentaje	93
Gráfica 3.	Edad por frecuencia y porcentaje	94
Gráfica 4.	Grado de estudios por frecuencia y porcentaje	95
Gráfica 5.	Turno por frecuencia y porcentaje	96
Gráfica 6.	Puesto por frecuencia y porcentaje	97
Estadística inferencial		
Gráfica 7.	Subescala del bloque 1	100
Gráfica 8.	Subescala del bloque 2	101
Gráfica 9.	Subescala del bloque 3	103

ANEXO 4.

Orden de figuras		
Número	Nombre	Página
Metodología		
Figura 1.	Modelo de valores y antivalores organizacionales	86
Validez y confiabilidad del instrumento		
Figura 2.	Análisis de correspondencias entre las subescalas de valores y antivalores organizacionales en los trabajadores	90

ANEXO 5.



REGISTRO DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

FOLO

ESTADO _____ DELEGACIÓN _____																																																																							
II DATOS DEL SERVICIO FECHA: _____ DIA _____ MES _____ AÑO _____ DIA DE LA SEMANA _____ <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="6">CRONOMETRÍA</th> </tr> <tr> <td>HORA LLAMADA</td> <td>HORA SALIDA</td> <td>HORA LLEGADA</td> <td>HORA TRASLADO</td> <td>HORA HOSPITAL</td> <td>HORA BASE</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> MOTIVO DE LA ATENCIÓN: <input type="checkbox"/> 1 ENFERMEDAD <input type="checkbox"/> 2 TRAUMATISMO <input type="checkbox"/> 3 GINECOOBSTETRICO UBICACIÓN DEL SERVICIO: _____ CALLE: _____ ENTRE: _____ Y _____ COL. O MUNICIPIO: _____ DELEGACIÓN U OTRA REFERENCIA: _____ LUGAR DE OCURRENCIA: HOGAR <input type="checkbox"/> VÍA PÚBLICA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> ESCUELA <input type="checkbox"/> RECREACIÓN Y DEPORTE <input type="checkbox"/> TRANSPORTE PÚBLICO <input type="checkbox"/> OTRA: _____	CRONOMETRÍA						HORA LLAMADA	HORA SALIDA	HORA LLEGADA	HORA TRASLADO	HORA HOSPITAL	HORA BASE							VIII EVALUACIÓN INICIAL <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2"> NIVEL DE CONSCIENCIA: 1 CONSCIENTE 2 RESPUESTA A ESTÍMULO VERBAL 3 RESPUESTA A ESTÍMULO DOLOROSO 4 INCONSCIENTE </td> <td colspan="2"> VÍA AÉREA: 1 PERMEABLE 2 COMPROMETIDA </td> <td colspan="2"> REFLEJO DE RESOLUCIÓN: 1 AUSENTE 2 PRESENTE </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> VENTILACIÓN: OBSERVACIÓN: 1 AUTOMATISMO REGULAR 2 AUTOMATISMO IRREGULAR 3 VENTILACIÓN RÁPIDA 4 VENTILACIÓN SUPERFICIAL 5 APNEA </td> <td colspan="2"> AUSCULTACIÓN: 1 RUIDOS RESPIRATORIOS NORMALES 2 RUIDOS RESPIRATORIOS DISMINUIDOS 3 RESPIRATORIOS AUSENTES </td> <td colspan="2"> HEMITORAX: 1 DERECHO 2 IZQUIERDO </td> <td colspan="2"> SITO: 1 APICAL 2 BASE </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> CIRCULACIÓN: PRESENCIA DE PULSOS: 1 CAROTÍDEO 2 RADIAL 3 FEMORAL 4 CARDIORESPIRATORIO </td> <td colspan="2"> CALIDAD: 1 RÁPIDO 2 LENTO 3 RÍTMICO 4 ARRÍTMICO </td> <td colspan="2"> PIEL: 1 NORMAL 2 PALIDA 3 CIANÓTICA </td> <td colspan="2"> CARACTERÍSTICAS: 1 CALIENTE 2 FRÍA 3 DIAFORÉSIS </td> </tr> </table>	NIVEL DE CONSCIENCIA: 1 CONSCIENTE 2 RESPUESTA A ESTÍMULO VERBAL 3 RESPUESTA A ESTÍMULO DOLOROSO 4 INCONSCIENTE		VÍA AÉREA: 1 PERMEABLE 2 COMPROMETIDA		REFLEJO DE RESOLUCIÓN: 1 AUSENTE 2 PRESENTE		VENTILACIÓN: OBSERVACIÓN: 1 AUTOMATISMO REGULAR 2 AUTOMATISMO IRREGULAR 3 VENTILACIÓN RÁPIDA 4 VENTILACIÓN SUPERFICIAL 5 APNEA		AUSCULTACIÓN: 1 RUIDOS RESPIRATORIOS NORMALES 2 RUIDOS RESPIRATORIOS DISMINUIDOS 3 RESPIRATORIOS AUSENTES		HEMITORAX: 1 DERECHO 2 IZQUIERDO		SITO: 1 APICAL 2 BASE		CIRCULACIÓN: PRESENCIA DE PULSOS: 1 CAROTÍDEO 2 RADIAL 3 FEMORAL 4 CARDIORESPIRATORIO		CALIDAD: 1 RÁPIDO 2 LENTO 3 RÍTMICO 4 ARRÍTMICO		PIEL: 1 NORMAL 2 PALIDA 3 CIANÓTICA		CARACTERÍSTICAS: 1 CALIENTE 2 FRÍA 3 DIAFORÉSIS																															
CRONOMETRÍA																																																																							
HORA LLAMADA	HORA SALIDA	HORA LLEGADA	HORA TRASLADO	HORA HOSPITAL	HORA BASE																																																																		
NIVEL DE CONSCIENCIA: 1 CONSCIENTE 2 RESPUESTA A ESTÍMULO VERBAL 3 RESPUESTA A ESTÍMULO DOLOROSO 4 INCONSCIENTE		VÍA AÉREA: 1 PERMEABLE 2 COMPROMETIDA		REFLEJO DE RESOLUCIÓN: 1 AUSENTE 2 PRESENTE																																																																			
VENTILACIÓN: OBSERVACIÓN: 1 AUTOMATISMO REGULAR 2 AUTOMATISMO IRREGULAR 3 VENTILACIÓN RÁPIDA 4 VENTILACIÓN SUPERFICIAL 5 APNEA		AUSCULTACIÓN: 1 RUIDOS RESPIRATORIOS NORMALES 2 RUIDOS RESPIRATORIOS DISMINUIDOS 3 RESPIRATORIOS AUSENTES		HEMITORAX: 1 DERECHO 2 IZQUIERDO		SITO: 1 APICAL 2 BASE																																																																	
CIRCULACIÓN: PRESENCIA DE PULSOS: 1 CAROTÍDEO 2 RADIAL 3 FEMORAL 4 CARDIORESPIRATORIO		CALIDAD: 1 RÁPIDO 2 LENTO 3 RÍTMICO 4 ARRÍTMICO		PIEL: 1 NORMAL 2 PALIDA 3 CIANÓTICA		CARACTERÍSTICAS: 1 CALIENTE 2 FRÍA 3 DIAFORÉSIS																																																																	
III CONTROL AMBULANCIA: _____ BASE: _____ OTRO TIPO DE UNIDAD: _____ NUM. _____ OPERADOR: _____ PRESTADORES DEL SERVICIO: _____	IX EVALUACIÓN SECUNDARIA EXPLORACIÓN FÍSICA <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>1 DEFORMIDADES (D)</td></tr> <tr><td>2 CONTUSIONES (CO)</td></tr> <tr><td>3 ABRASIONES (A)</td></tr> <tr><td>4 PENETRACIONES (P)</td></tr> <tr><td>5 MOVIMIENTO PARADÓJICO (MP)</td></tr> <tr><td>6 CREPTACIÓN (C)</td></tr> <tr><td>7 HERIDAS (H)</td></tr> <tr><td>8 FRACTURAS (F)</td></tr> <tr><td>9 ENFISEMA SUBCUTÁNEO (ES)</td></tr> <tr><td>10 QUEMADURAS (Q)</td></tr> <tr><td>11 LACERACIONES (L)</td></tr> <tr><td>12 EDEMA (E)</td></tr> <tr><td>13 ALTERACIÓN DE SENSIBILIDAD (AS)</td></tr> <tr><td>14 ALTERACIÓN DE MOVILIDAD (AM)</td></tr> <tr><td>15 DOLOR (DO)</td></tr> </table> <div style="text-align: center;"> </div> SIGNOS VITALES Y MONITOREO <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>HORA</th> <th>FR</th> <th>FC</th> <th>TAS</th> <th>TAD</th> <th>SpO₂</th> <th>TEMP</th> <th>GLUC</th> <th>EKG</th> <th colspan="4">MIN EXAMEN NEUROLÓGICO</th> </tr> <tr> <td> </td> <td>A</td> <td>V</td> <td>D</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td> </td> <td>A</td> <td>V</td> <td>D</td> <td>I</td> </tr> <tr> <td> </td> <td>A</td> <td>V</td> <td>D</td> <td>I</td> </tr> </table> INTERROGATORIO ALERGIAS: _____ MEDICAMENTOS QUE ESTA INGIRIENDO: _____ ENFERMEDADES Y CIRUGIAS PREVIAS: _____ HORA DE ULTIMA COMIDA: _____ EVENTOS PREVIOS RELACIONADOS: _____	1 DEFORMIDADES (D)	2 CONTUSIONES (CO)	3 ABRASIONES (A)	4 PENETRACIONES (P)	5 MOVIMIENTO PARADÓJICO (MP)	6 CREPTACIÓN (C)	7 HERIDAS (H)	8 FRACTURAS (F)	9 ENFISEMA SUBCUTÁNEO (ES)	10 QUEMADURAS (Q)	11 LACERACIONES (L)	12 EDEMA (E)	13 ALTERACIÓN DE SENSIBILIDAD (AS)	14 ALTERACIÓN DE MOVILIDAD (AM)	15 DOLOR (DO)	HORA	FR	FC	TAS	TAD	SpO ₂	TEMP	GLUC	EKG	MIN EXAMEN NEUROLÓGICO														A	V	D	I											A	V	D	I											A	V	D	I
1 DEFORMIDADES (D)																																																																							
2 CONTUSIONES (CO)																																																																							
3 ABRASIONES (A)																																																																							
4 PENETRACIONES (P)																																																																							
5 MOVIMIENTO PARADÓJICO (MP)																																																																							
6 CREPTACIÓN (C)																																																																							
7 HERIDAS (H)																																																																							
8 FRACTURAS (F)																																																																							
9 ENFISEMA SUBCUTÁNEO (ES)																																																																							
10 QUEMADURAS (Q)																																																																							
11 LACERACIONES (L)																																																																							
12 EDEMA (E)																																																																							
13 ALTERACIÓN DE SENSIBILIDAD (AS)																																																																							
14 ALTERACIÓN DE MOVILIDAD (AM)																																																																							
15 DOLOR (DO)																																																																							
HORA	FR	FC	TAS	TAD	SpO ₂	TEMP	GLUC	EKG	MIN EXAMEN NEUROLÓGICO																																																														
										A	V	D	I																																																										
										A	V	D	I																																																										
										A	V	D	I																																																										
IV DATOS DEL PACIENTE NOMBRE O MEDIA FILIACIÓN: _____ SEXO: _____ EDAD: _____ AÑOS _____ MESES _____ DOMICILIO: _____ COLONIA O POBLACIÓN: _____ DELEGACIÓN O MUNICIPIO: _____ TELÉFONO: _____ OCUPACIÓN: _____ DERECHAHABIENTE A: _____ COMPAÑÍA DE SEGURO GASTOS MÉDICOS: _____	X TRATAMIENTO <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2"> VIA AÉREA: 1 ASPIRACIÓN 2 CÁNULA OROFARÍNGEA 3 CÁNULA NASOFARÍNGEA 4 INTUBACIÓN OROTRAQUEAL 5 INTUBACIÓN NASOTRAQUEAL 6 COMBITUBO 7 MASCARILLA LARÍNGEA 8 CRICOTIROIDOTOMIA POR PUNCIÓN </td> <td colspan="2"> CONTROL CERVICAL: 1 MANUAL 2 COLLARIN RIGIDO 3 COLLARIN BLANDO </td> <td colspan="2"> ASISTENCIA VENTILATORIA: 1 BALÓN-VÁLVULA-MASCARILLA 2 VÁLVULA DE DEMANDA 3 VENTILADOR AUTOMÁTICO FREC. _____ VOL. _____ 1 HIPERVENTILACIÓN </td> <td colspan="2"> OXIGENOTERAPIA: 1 PUNTAS NASALES 2 MASCARILLA SIMPLE 3 MASCARILLA CON RESERVOIRIO 4 MASCARILLA VENTRI LTS X MIN _____ </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> CONTROL DE HEMORRAGIAS: 1 PRESIÓN DIRECTA 2 PRESIÓN INDIRECTA 3 GRAVEDAD 4 VENDAJE COMPRESIVO 5 CRIOTERAPIA 6 MAST </td> <td colspan="2"> VÍAS VENOSAS: 1 LÍNEA IV # _____ 2 CATÉTER # _____ </td> <td colspan="2"> SITO DE APLICACIÓN: 1 MANO 2 PUEBLO ANTECUBITAL 3 INTRADÉEBA 4 OTRA </td> <td colspan="2"> TIPO DE SOLUCIONES: 1 HARTMANN 2 NACL 0.9% 3 MIXTA 4 GLUCOSA 5% 5 OTRA </td> </tr> </table> CANTIDAD _____ INFUSIONES _____	VIA AÉREA: 1 ASPIRACIÓN 2 CÁNULA OROFARÍNGEA 3 CÁNULA NASOFARÍNGEA 4 INTUBACIÓN OROTRAQUEAL 5 INTUBACIÓN NASOTRAQUEAL 6 COMBITUBO 7 MASCARILLA LARÍNGEA 8 CRICOTIROIDOTOMIA POR PUNCIÓN		CONTROL CERVICAL: 1 MANUAL 2 COLLARIN RIGIDO 3 COLLARIN BLANDO		ASISTENCIA VENTILATORIA: 1 BALÓN-VÁLVULA-MASCARILLA 2 VÁLVULA DE DEMANDA 3 VENTILADOR AUTOMÁTICO FREC. _____ VOL. _____ 1 HIPERVENTILACIÓN		OXIGENOTERAPIA: 1 PUNTAS NASALES 2 MASCARILLA SIMPLE 3 MASCARILLA CON RESERVOIRIO 4 MASCARILLA VENTRI LTS X MIN _____		CONTROL DE HEMORRAGIAS: 1 PRESIÓN DIRECTA 2 PRESIÓN INDIRECTA 3 GRAVEDAD 4 VENDAJE COMPRESIVO 5 CRIOTERAPIA 6 MAST		VÍAS VENOSAS: 1 LÍNEA IV # _____ 2 CATÉTER # _____		SITO DE APLICACIÓN: 1 MANO 2 PUEBLO ANTECUBITAL 3 INTRADÉEBA 4 OTRA		TIPO DE SOLUCIONES: 1 HARTMANN 2 NACL 0.9% 3 MIXTA 4 GLUCOSA 5% 5 OTRA																																																							
VIA AÉREA: 1 ASPIRACIÓN 2 CÁNULA OROFARÍNGEA 3 CÁNULA NASOFARÍNGEA 4 INTUBACIÓN OROTRAQUEAL 5 INTUBACIÓN NASOTRAQUEAL 6 COMBITUBO 7 MASCARILLA LARÍNGEA 8 CRICOTIROIDOTOMIA POR PUNCIÓN		CONTROL CERVICAL: 1 MANUAL 2 COLLARIN RIGIDO 3 COLLARIN BLANDO		ASISTENCIA VENTILATORIA: 1 BALÓN-VÁLVULA-MASCARILLA 2 VÁLVULA DE DEMANDA 3 VENTILADOR AUTOMÁTICO FREC. _____ VOL. _____ 1 HIPERVENTILACIÓN		OXIGENOTERAPIA: 1 PUNTAS NASALES 2 MASCARILLA SIMPLE 3 MASCARILLA CON RESERVOIRIO 4 MASCARILLA VENTRI LTS X MIN _____																																																																	
CONTROL DE HEMORRAGIAS: 1 PRESIÓN DIRECTA 2 PRESIÓN INDIRECTA 3 GRAVEDAD 4 VENDAJE COMPRESIVO 5 CRIOTERAPIA 6 MAST		VÍAS VENOSAS: 1 LÍNEA IV # _____ 2 CATÉTER # _____		SITO DE APLICACIÓN: 1 MANO 2 PUEBLO ANTECUBITAL 3 INTRADÉEBA 4 OTRA		TIPO DE SOLUCIONES: 1 HARTMANN 2 NACL 0.9% 3 MIXTA 4 GLUCOSA 5% 5 OTRA																																																																	
V CAUSA TRAUMÁTICA <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1 ARMA</td> <td>6 MAQUINARIA</td> <td>11 ELECTRICIDAD</td> </tr> <tr> <td>2 JUGUETE</td> <td>7 HERRAMIENTA</td> <td>12 EXPLOSIÓN</td> </tr> <tr> <td>3 AUTOMOTOR</td> <td>8 FUEGO</td> <td>13 SER HUMANO</td> </tr> <tr> <td>4 BICICLETA</td> <td>9 SUSTANCIA CALIENTE</td> <td>14 ANIMAL</td> </tr> <tr> <td>5 PRODUCTO BIOLÓGICO</td> <td>10 SUSTANCIA TOXICA</td> <td>15 OTRO</td> </tr> </table> ESPECIFIQUE: _____ LESIONES CAUSADAS POR: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>1 NEUROLÓGICA</td> <td>5 DIGESTIVA</td> <td>9 MÚSCULO ESQUELÉTICO</td> </tr> <tr> <td>2 CARDIOVASCULAR</td> <td>6 UROGENITAL</td> <td>10 INFECCIOSA</td> </tr> <tr> <td>3 RESPIRATORIO</td> <td>7 GINECO-OBSTÉTRICA</td> <td>11 ONCOLÓGICO</td> </tr> <tr> <td>4 METABÓLICO</td> <td>8 PSICO-EMOTIVA</td> <td>12 OTRO</td> </tr> </table> ESPECIFIQUE: _____ 1ª VEZ: _____ SUBSECUENTE: _____	1 ARMA	6 MAQUINARIA	11 ELECTRICIDAD	2 JUGUETE	7 HERRAMIENTA	12 EXPLOSIÓN	3 AUTOMOTOR	8 FUEGO	13 SER HUMANO	4 BICICLETA	9 SUSTANCIA CALIENTE	14 ANIMAL	5 PRODUCTO BIOLÓGICO	10 SUSTANCIA TOXICA	15 OTRO	1 NEUROLÓGICA	5 DIGESTIVA	9 MÚSCULO ESQUELÉTICO	2 CARDIOVASCULAR	6 UROGENITAL	10 INFECCIOSA	3 RESPIRATORIO	7 GINECO-OBSTÉTRICA	11 ONCOLÓGICO	4 METABÓLICO	8 PSICO-EMOTIVA	12 OTRO	VI CAUSA CLÍNICA PRODUCTO: <input type="checkbox"/> 1 VIVO <input type="checkbox"/> 2 MUERTO SEXO: <input type="checkbox"/> 1 MAS <input type="checkbox"/> 2 FEM APGAR: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 1 1 MIN. 5 MIN. 10 MIN.																																											
1 ARMA	6 MAQUINARIA	11 ELECTRICIDAD																																																																					
2 JUGUETE	7 HERRAMIENTA	12 EXPLOSIÓN																																																																					
3 AUTOMOTOR	8 FUEGO	13 SER HUMANO																																																																					
4 BICICLETA	9 SUSTANCIA CALIENTE	14 ANIMAL																																																																					
5 PRODUCTO BIOLÓGICO	10 SUSTANCIA TOXICA	15 OTRO																																																																					
1 NEUROLÓGICA	5 DIGESTIVA	9 MÚSCULO ESQUELÉTICO																																																																					
2 CARDIOVASCULAR	6 UROGENITAL	10 INFECCIOSA																																																																					
3 RESPIRATORIO	7 GINECO-OBSTÉTRICA	11 ONCOLÓGICO																																																																					
4 METABÓLICO	8 PSICO-EMOTIVA	12 OTRO																																																																					
VII PARTO ESCALA DE APGAR <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th>PARAMETROS</th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> </tr> <tr> <td>COLORACIÓN</td> <td>AZUL PÁLIDO</td> <td>CUERPO ROSA, MANOS Y PIES AZUL</td> <td>COMPLETAMENTE ROSA</td> </tr> <tr> <td>FRECUENCIA CARDIACA</td> <td>AUSENTE</td> <td>LENTO (<100)</td> <td>ARRIBA DE 100</td> </tr> <tr> <td>TONO MUSCULAR</td> <td>FLÁCIDO</td> <td>ALGO DE FLEXIBILIDAD EN EXTREMIDADES</td> <td>MOVIMIENTO ACTIVO</td> </tr> <tr> <td>RESPUESTA ESTÍMULOS</td> <td>AUSENTE</td> <td>ALGO DE MOVIMIENTO LLANTO</td> <td>LLANTO VIGOROSO</td> </tr> <tr> <td>ESFUERZO RESPIRATORIO</td> <td>AUSENTE</td> <td>LENTO E IRREGULAR</td> <td>BUENO, LLANTO</td> </tr> </table> PRONÓSTICO: 8-10 RECÉN NACIDO NORMAL 4-7 RECÉN NACIDO QUE REQUIERE REANIMACIÓN Y VALORACIÓN DE REACCIONES 0-3 RECÉN NACIDO QUE REQUIERE REANIMACIÓN INTENSA	PARAMETROS	0	1	2	COLORACIÓN	AZUL PÁLIDO	CUERPO ROSA, MANOS Y PIES AZUL	COMPLETAMENTE ROSA	FRECUENCIA CARDIACA	AUSENTE	LENTO (<100)	ARRIBA DE 100	TONO MUSCULAR	FLÁCIDO	ALGO DE FLEXIBILIDAD EN EXTREMIDADES	MOVIMIENTO ACTIVO	RESPUESTA ESTÍMULOS	AUSENTE	ALGO DE MOVIMIENTO LLANTO	LLANTO VIGOROSO	ESFUERZO RESPIRATORIO	AUSENTE	LENTO E IRREGULAR	BUENO, LLANTO	MANEJO FARMACOLÓGICO Y TERAPIA ELÉCTRICA <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th>HORA</th> <th>MEDICAMENTO</th> <th>DOSES</th> <th>VÍA ADMINISTRACIÓN</th> <th>TERAPIA ELÉCTRICA</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td>1 RCP BÁSICA</td> <td>3 INMOVILIZACIÓN DE EXTREMIDADES</td> <td>5 CURACIÓN</td> </tr> <tr> <td>2 RCP AVANZADA</td> <td>4 EMPAQUETAMIENTO</td> <td>6 VENDAJE</td> </tr> </table>	HORA	MEDICAMENTO	DOSES	VÍA ADMINISTRACIÓN	TERAPIA ELÉCTRICA											1 RCP BÁSICA	3 INMOVILIZACIÓN DE EXTREMIDADES	5 CURACIÓN	2 RCP AVANZADA	4 EMPAQUETAMIENTO	6 VENDAJE																									
PARAMETROS	0	1	2																																																																				
COLORACIÓN	AZUL PÁLIDO	CUERPO ROSA, MANOS Y PIES AZUL	COMPLETAMENTE ROSA																																																																				
FRECUENCIA CARDIACA	AUSENTE	LENTO (<100)	ARRIBA DE 100																																																																				
TONO MUSCULAR	FLÁCIDO	ALGO DE FLEXIBILIDAD EN EXTREMIDADES	MOVIMIENTO ACTIVO																																																																				
RESPUESTA ESTÍMULOS	AUSENTE	ALGO DE MOVIMIENTO LLANTO	LLANTO VIGOROSO																																																																				
ESFUERZO RESPIRATORIO	AUSENTE	LENTO E IRREGULAR	BUENO, LLANTO																																																																				
HORA	MEDICAMENTO	DOSES	VÍA ADMINISTRACIÓN	TERAPIA ELÉCTRICA																																																																			
1 RCP BÁSICA	3 INMOVILIZACIÓN DE EXTREMIDADES	5 CURACIÓN																																																																					
2 RCP AVANZADA	4 EMPAQUETAMIENTO	6 VENDAJE																																																																					

XII TRASLADO	INSTITUCIÓN A LA QUE SE TRASLADA EL PACIENTE <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <tr> <td colspan="2">PRIORIDAD</td> </tr> <tr> <td>1 CRÍTICO</td> <td>1 INESTABLE</td> </tr> <tr> <td>2 NO CRÍTICO</td> <td>2 ESTABLE</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <tr> <td>1 ROJO</td> <td>1 VERDE</td> </tr> <tr> <td>2 AMARILLO</td> <td>2 NEGRO</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">NEGATIVA A RECIBIR ATENCIÓN / SER TRASLADADO EXIMIENTE DE RESPONSABILIDAD</p> <p style="font-size: x-small;">Mediante la presente declaro que me niego a aceptar el (tratamiento) / (traslado) a un hospital y reconozco, que el personal de la ambulancia de Cruz Roja Mexicana me recomendaron lo anterior, por lo que eximo a la Cruz Roja Mexicana y a dichas personas de toda responsabilidad que pudiera derivar al haber respetado y cumplido mis deseos.</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">_____ Nombre / Firma / Paciente</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">_____ Nombre / Firma / Testigo</p>	PRIORIDAD		1 CRÍTICO	1 INESTABLE	2 NO CRÍTICO	2 ESTABLE	1 ROJO	1 VERDE	2 AMARILLO	2 NEGRO	AUTORIDAD O AUTORIDADES QUE TOMARON CONOCIMIENTO DEPENDENCIA: _____ NÚMERO DE UNIDADES: _____ NOMBRE O NÚMERO DE LOS OFICIALES: _____ VEHÍCULOS INVOLUCRADOS <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th></th> <th>TIPO Y MARCA</th> <th>PLACAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> POSICIÓN, ORIENTACIÓN (DONDE Y COMO) SE ENCONTRÓ EL PACIENTE: _____ PERTENENCIAS: _____ RECIBE PERTENENCIAS: _____ NOMBRE, FIRMA Y CARGO _____ COMPAÑÍA SEGURO AUTOMÓVIL: _____		TIPO Y MARCA	PLACAS	1			2			3			4		
PRIORIDAD																											
1 CRÍTICO	1 INESTABLE																										
2 NO CRÍTICO	2 ESTABLE																										
1 ROJO	1 VERDE																										
2 AMARILLO	2 NEGRO																										
	TIPO Y MARCA	PLACAS																									
1																											
2																											
3																											
4																											
XIII OBSERVACIONES																											
XV SELLO MINISTERIO PÚBLICO	M.P. NOTIFICADO	XIV DATOS LEGALES																									
XVI HOSPITAL RECEPTOR	ENTREGA PACIENTE NOMBRE _____ FIRMA _____	MEDICO QUE RECIBE NOMBRE _____ FIRMA _____																									
NOMBRE Y FIRMA QUIEN RECIBE _____																											

MATERIAL UTILIZADO

CONSUMO NIVEL BÁSICO	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1 SANDA ASPIRACIÓN</td><td></td><td>13 VENDA ELÁSTICA 10 CM</td><td></td></tr> <tr><td>2 PUNTAS NAALES</td><td></td><td>14 HIELO INSTANTÁNEO</td><td></td></tr> <tr><td>3 MASCARILLA ADULTO</td><td></td><td>15 DESTROSTIX</td><td></td></tr> <tr><td>4 PUNZOCATH 14</td><td></td><td>16 LANGETA</td><td></td></tr> <tr><td>5 PUNZOCATH 16</td><td></td><td>17 CURITA</td><td></td></tr> <tr><td>6 PUNZOCATH 18</td><td></td><td>18 GASA SIMPLE</td><td></td></tr> <tr><td>7 VENOPACK</td><td></td><td>19 ALGODÓN</td><td></td></tr> <tr><td>8 JERINGA 5 CC</td><td></td><td>20 SABANA</td><td></td></tr> <tr><td>9 ABATELANGUAS</td><td></td><td>21 VENDA GASA 10 CM</td><td></td></tr> <tr><td>10 GUANTES</td><td></td><td>22 COMPRESA ESTÉRIL</td><td></td></tr> <tr><td>11 TELA ADHESIVA</td><td></td><td>23</td><td></td></tr> <tr><td>12 VENDA ELÁSTICA 5 CM</td><td></td><td>24</td><td></td></tr> </table>	1 SANDA ASPIRACIÓN		13 VENDA ELÁSTICA 10 CM		2 PUNTAS NAALES		14 HIELO INSTANTÁNEO		3 MASCARILLA ADULTO		15 DESTROSTIX		4 PUNZOCATH 14		16 LANGETA		5 PUNZOCATH 16		17 CURITA		6 PUNZOCATH 18		18 GASA SIMPLE		7 VENOPACK		19 ALGODÓN		8 JERINGA 5 CC		20 SABANA		9 ABATELANGUAS		21 VENDA GASA 10 CM		10 GUANTES		22 COMPRESA ESTÉRIL		11 TELA ADHESIVA		23		12 VENDA ELÁSTICA 5 CM		24		CONSUMO NIVEL AVANZADO	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1 T. ENDOTRAQUEAL 3.0</td><td></td><td>7 S. NASOGÁSTRICA</td><td></td></tr> <tr><td>2 T. ENDOTRAQUEAL 4.0</td><td></td><td>8 SABANA QUEMADOS</td><td></td></tr> <tr><td>3 TROCAR TORÁCICO 14</td><td></td><td>9</td><td></td></tr> <tr><td>4 TROCAR TORÁCICO 18</td><td></td><td>10</td><td></td></tr> <tr><td>5 ELECTRODOS ADULTO</td><td></td><td>11</td><td></td></tr> <tr><td>6 ELECTR. PEDIÁTRICOS</td><td></td><td>12</td><td></td></tr> </table>	1 T. ENDOTRAQUEAL 3.0		7 S. NASOGÁSTRICA		2 T. ENDOTRAQUEAL 4.0		8 SABANA QUEMADOS		3 TROCAR TORÁCICO 14		9		4 TROCAR TORÁCICO 18		10		5 ELECTRODOS ADULTO		11		6 ELECTR. PEDIÁTRICOS		12	
1 SANDA ASPIRACIÓN		13 VENDA ELÁSTICA 10 CM																																																																									
2 PUNTAS NAALES		14 HIELO INSTANTÁNEO																																																																									
3 MASCARILLA ADULTO		15 DESTROSTIX																																																																									
4 PUNZOCATH 14		16 LANGETA																																																																									
5 PUNZOCATH 16		17 CURITA																																																																									
6 PUNZOCATH 18		18 GASA SIMPLE																																																																									
7 VENOPACK		19 ALGODÓN																																																																									
8 JERINGA 5 CC		20 SABANA																																																																									
9 ABATELANGUAS		21 VENDA GASA 10 CM																																																																									
10 GUANTES		22 COMPRESA ESTÉRIL																																																																									
11 TELA ADHESIVA		23																																																																									
12 VENDA ELÁSTICA 5 CM		24																																																																									
1 T. ENDOTRAQUEAL 3.0		7 S. NASOGÁSTRICA																																																																									
2 T. ENDOTRAQUEAL 4.0		8 SABANA QUEMADOS																																																																									
3 TROCAR TORÁCICO 14		9																																																																									
4 TROCAR TORÁCICO 18		10																																																																									
5 ELECTRODOS ADULTO		11																																																																									
6 ELECTR. PEDIÁTRICOS		12																																																																									
CONSUMO NIVEL INTERMEDIO	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1 T. ENDOTRAQUEAL 7.5</td><td></td><td>7 JERINGA 10 CC</td><td></td></tr> <tr><td>2 T. ENDOTRAQUEAL 8.0</td><td></td><td>8 CLAMPS UMBILICALES</td><td></td></tr> <tr><td>3 MASC. PEDIÁTRICA</td><td></td><td>9 ALUMINIO 50 X 50</td><td></td></tr> <tr><td>4 MARIPOSA 24</td><td></td><td>10</td><td></td></tr> <tr><td>5 MICROGOTERO</td><td></td><td>11</td><td></td></tr> <tr><td>6 JERINGA INSULINA</td><td></td><td>12</td><td></td></tr> </table>	1 T. ENDOTRAQUEAL 7.5		7 JERINGA 10 CC		2 T. ENDOTRAQUEAL 8.0		8 CLAMPS UMBILICALES		3 MASC. PEDIÁTRICA		9 ALUMINIO 50 X 50		4 MARIPOSA 24		10		5 MICROGOTERO		11		6 JERINGA INSULINA		12		SOLUCIONES	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1 NACL 0.9 %</td><td></td><td>4 GLUCOSA 10 %</td><td></td></tr> <tr><td>2 HARTMANN</td><td></td><td>5 GLUCOSA 50 %</td><td></td></tr> <tr><td>3 GLUCOSA 5 %</td><td></td><td>6</td><td></td></tr> </table>	1 NACL 0.9 %		4 GLUCOSA 10 %		2 HARTMANN		5 GLUCOSA 50 %		3 GLUCOSA 5 %		6																																					
1 T. ENDOTRAQUEAL 7.5		7 JERINGA 10 CC																																																																									
2 T. ENDOTRAQUEAL 8.0		8 CLAMPS UMBILICALES																																																																									
3 MASC. PEDIÁTRICA		9 ALUMINIO 50 X 50																																																																									
4 MARIPOSA 24		10																																																																									
5 MICROGOTERO		11																																																																									
6 JERINGA INSULINA		12																																																																									
1 NACL 0.9 %		4 GLUCOSA 10 %																																																																									
2 HARTMANN		5 GLUCOSA 50 %																																																																									
3 GLUCOSA 5 %		6																																																																									
OTROS MATERIALES	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td></td><td>10</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td>11</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td>12</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td>13</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td>14</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td></td><td>15</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td></td><td>16</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td></td><td>17</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td></td><td>18</td><td></td></tr> </table>			1		10		2		11		3		12		4		13		5		14		6		15		7		16		8		17		9		18																																					
1		10																																																																									
2		11																																																																									
3		12																																																																									
4		13																																																																									
5		14																																																																									
6		15																																																																									
7		16																																																																									
8		17																																																																									
9		18																																																																									

ANEXO 6.

Cuestionario aplicado al personal de atención pre hospitalaria.

INSTRUCCIÓN: este cuestionario tiene la finalidad de contribuir a la investigación en el posgrado de Administración en la UNAM y tiene la intención de realizar un diagnóstico de valores organizacionales, sea lo más sincero posible. Tome en cuenta que el tiempo estimado para contestar las preguntas es de 10 a 15 minutos.

La información es totalmente confidencial

Responda las siguientes preguntas:

Datos demográficos

D1. Sexo

- Mujer
- Hombre

D2. Edad en años cumplidos: _____

D3. Ultimo grado de estudios

- Secundaria
- Carrera técnica
- Bachillerato
- Licenciatura
- Especialidad
- Maestría
- Doctorado

D4. Antigüedad en la institución

- Menos de 3 años
- De 3 a 5 años
- De 6 a 10 años
- Más de 10 años

D5. Turno

- Matutino
- Vespertino
- Nocturno
- Fines de semana y miércoles
- Fines de semana y días festivos

D6. Puesto

- Médico
- Paramédico
- Operador

Inventario de Valores Organizacionales

1. Mis compañeros piensan que soy leal a los valores y principios de mi trabajo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Soy ordenado al hacer las cosas.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. Procuro hacer lo que pienso.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Soy disciplinado para terminar mis tareas cuando me lo propongo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. Trato de ayudar a los demás, cuando están en dificultades

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Con la misma vara que midas serás medido.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. Presiono a las personas para que hagan lo que yo quiero.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Me es fácil reconocer a las personas talentosas aun cuando sean mejores que yo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. Podría tomar algún objeto de otra persona, si lo necesito y no lo usa.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Cuando hago las cosas me exijo demasiado.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. Aprecio a las personas que con su conducta y resultados dan un buen ejemplo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Podría pagar por ahorrar tiempo en algún trámite.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. En reportes de resultados trato de pasar por alto los aspectos que afecten la imagen de la organización.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. Respeto los acuerdos que hago con la gente.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. Respeto a otros aunque tengamos opiniones diferentes.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. Trato a los demás como quiero que me traten.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. Impulso a mis amigos a ayudar a otros que estén en situaciones difíciles.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. Está bien que las personas se pongan de acuerdo para afectar a otra que les caiga mal.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. Me cuesta trabajo cumplir mi palabra.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. En el trato diario reconozco y respeto a la autoridad.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21. Mi forma de sentir y pensar está relacionada con mis actos.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. Cuando comienzo algo continúo hasta terminarlo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. Considero fundamental que todas las personas tengan oportunidad de desarrollarse.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. Cumplo lo que me propongo cueste lo que cueste.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. Aún en situaciones difíciles, cumplo con los acuerdos establecidos.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

26. Busco que todos reciban el mismo trato en el trabajo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

27. Considero conveniente alterar la información de mi área de trabajo, para crear una buena imagen.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

28. Mis compañeros consideran que trato bien a todo tipo de gente.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

29. Podría quedarme con algún objeto de otra persona, si tuviera la oportunidad.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

30. Me pongo de acuerdo con otros para cambiar a los que no piensan igual.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

31. Me esfuerzo por hacer un buen trabajo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

32. Respeto a la gente que actúa conforme a las normas.

- Totalmente en desacuerdo.**
- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

33. Alcanzo mis metas sin importar los medios a los que recurra.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

34. Hago lo que dice mi jefe al pie de la letra.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

35. El bienestar social es responsabilidad de todos.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

36. Me enorgullece estar con personas que son capaces de hacer las cosas bien.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

37. Aunque vaya en contra de mis principios, puedo aceptar propuestas que me convengan.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

38. Los resultados de mi trabajo sobrepasan lo esperado.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

39. Consumir drogas me lleva a estados más placenteros.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

40. Estoy dispuesto a alcanzar mis metas sin importar que afecte a otros.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

41. Tolero el punto de vista de los demás aunque esté en desacuerdo.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

42. Considero importantes las indicaciones de mi jefe para mi actividad laboral.

- En desacuerdo.
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

43. Muestro lealtad con los principios y valores que rigen mi organización.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

44. Para facilitar trámites complicados puedo ofrecer dinero.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

45. Está bien que una persona con carencias se apropie de cosas de una persona con dinero.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

46. Logro mis objetivos sin preocuparme por las consecuencias.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

47. Para agradar a mis superiores puedo hacer a un lado mis principios.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

48. Sigo al pie de la letra los reglamentos de trabajo.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

49. Respeto a las personas con talento.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

50. Tarde o temprano uno obtiene lo que se merece.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

51. Puedo aceptar un pago para pasar por alto, malas conductas de otros.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

52. Cuando tomo bebidas alcohólicas me la paso mejor.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

53. Cuando alguien está en problemas, intento ayudar.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

54. Soy constante con lo que debo de hacer, aunque me desagrade.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

55. Hago mi trabajo con base en los principios de la organización.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

56. Considero que todas las personas tienen derecho a ser respetadas.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

57. Insisto en que las personas piensen como la mayoría.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

58. Mi comportamiento es congruente con lo que pienso y siento.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

59. Estaría dispuesto a aceptar un pago para beneficiar a alguien.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

60. Realizo mis tareas sin importar que sea a costa de otros.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

61. Mis pensamientos y sentimientos van de acuerdo con mi forma de actuar.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

62. Considero importante que todos tengan las mismas oportunidades en el trabajo.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

63. Al hacer las cosas doy más de lo que se espera de mi.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

64. Con su conducta los superiores ayudan que se les respete.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

65. Mi trabajo sale bien porque cumplo con las reglas establecidas.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

66. Para satisfacer al usuario puedo hacer a un lado mis valores.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

67. Si fuera necesario modificaría información para resaltar las cualidades de la organización.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

68. Prefiero el uso de drogas naturales.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

69. Si nadie me ve, podría tomar algo ajeno.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

70. En apoyo a la organización puedo omitir información comprometedor.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

71. Estoy de acuerdo en utilizar la presión grupal para influir en alguien.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

72. Hago mi trabajo apegado a los lineamientos estipulados por la organización.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

73. Trato de la misma forma a todas las personas de mi trabajo.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

74. Las personas consideran que doy a cada quien lo que se merece.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

75. Cumplo al 100 % con mis principios y sentimientos.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

76. Me disciplino para alcanzar mis objetivos.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

77. Busco ser el mejor cuando llevo a cabo mis actividades.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

78. Las personas deben ser tratadas conforme a sus actos.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

79. Valoro a las personas que reconocen el buen desempeño de otros.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

80. He llegado tarde o faltado al trabajo por haber consumido alcohol.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

81. Hay más justicia en robar que en ser robado.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

82. Soy leal a los principios y valores que rigen a la organización.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

83. Aceptaría que se rompieran algunas reglas, si me beneficiara.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

84. Considero que en grado moderado las drogas pueden ser benéficas.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

85. Me siento comprometido con el desarrollo de mi comunidad.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

86. Fomento la equidad entre los que me rodean.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

87. Sigo al pie de la letra las instrucciones de los superiores para hacer mi trabajo.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

88. En ocasiones mis acciones son diferentes a lo que digo que voy a hacer.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

89. Me puedo relacionar con todo tipo de personas.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

90. Al rendir cuentas, resalto los beneficios de la organización sin importar lo que cueste.

- En desacuerdo
- Moderadamente en desacuerdo
- Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- Moderadamente de acuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo