

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.

UNIDAD IZTAPALAPA.

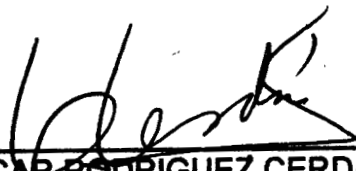
DIVISION DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES.
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA.

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA SOCIAL.

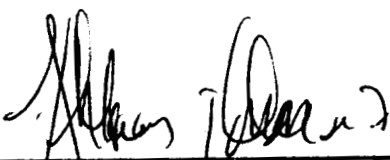
UNA APROXIMACION AL ESTUDIO DE LA REPRESENTACION SOCIAL DEL
"TRABAJO" EN LA EMPRESA LUZ Y FUERZA DEL CENTRO.

TESINA PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA SOCIAL.

PRESENTA: JAIME CORTES CARCAÑO.



Lic. OSCAR RODRIGUEZ CERDA.
ASESOR DE TESIS



Lic. JESUS OMAR MANJARREZ IBARRA.
LECTOR.

INDICE.

RESUMEN.....	I.
INTRODUCCION.....	II.
CAPITULO I. Marco Teórico.	
1.- Representación Social.....	02.
a) La Noción de Representación Social.....	02.
b) Elementos para acotar la Noción de Representación Social.....	03.
c) Representación Social como producto y proceso.....	04.
d) Estructura de la Representación Social.....	04.
2.- Procesos principales en la formación de las Representaciones Sociales.....	05.
a) La Objetivación.....	05.
b) El Anclaje.....	06.
CAPITULO II. Metodología.	
1.- Desarrollo de la Información.....	09.
a) Tema.....	09.
b) Planteamiento del Problema.....	09.
c) Objetivos Generales.....	09.
d) Objetivos Particulares.....	09.
e) Instrumentos.....	10.
2.- Diseño de la Investigación.....	10.
a) Sujetos.....	11.
b) Muestra.....	11.
3.- Procedimiento.....	13.
a) 1ª. Etapa: Instrumento Asociativo.....	14.
b) 2ª. Etapa: Cuestionario de Caracterización Jerárquica y Cuestionario de Evaluación Independiente.....	18.
CAPITULO III. Resultados.....	22.
CAPITULO IV. Conclusiones.....	37.
ANEXOS.....	40.
BIBLIOGRAFIA.....	45.

RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo conocer los elementos que estructuran y le dan sentido al término TRABAJO en dos grupos que forman parte del Departamento de Agencias Foráneas perteneciente a la Empresa Luz y Fuerza del Centro. La muestra tomada de cada grupo fue de 30 sujetos. Se utilizaron tres instrumentos divididos en dos etapas: Una de recolección y otra de análisis de la información. Los resultados mostraron la estructura de los elementos que crean y comparten los grupos, observando que la Representación social que del TRABAJO tienen, está directamente relacionada con la ejecución de la misma.

Sin duda alguna, nosotros como individuos nos relacionamos continuamente con diferentes grupos dentro de nuestra vida cotidiana, tal es el caso de la familia, el grupo de los compañeros de escuela, del trabajo, entre otros.

Pero no es el hecho de decir simplemente que formamos parte de un determinado grupo así nada más, sino que detrás de éste, existe toda una estructura y proceso de organización de elementos cognitivos (juicios, creencias, opiniones, imágenes, etc.) que determinan los comportamientos que deben seguir los miembros que componen dichos grupos.

La organización de los elementos cognitivos dan sentido a fenómenos u objetos sociales, construyendo pautas que permiten que el significado de dichos objetos, puedan ser comunicados y compartidos socialmente. Por lo anterior, podemos decir que dentro del proceso de la comunicación no sólo se transmiten mensajes, sino que también se transmiten y comunican representaciones sociales. Es a través de estas representaciones sociales, que los sujetos interpretan y aprehenden su entorno social.

A partir de lo ya mencionado, en esta investigación se busca comprender y explicar la estructura de una posible Representación Social del TRABAJO y por ende los comportamientos que se llevan a cabo en el ámbito laboral, por parte de dos grupos que pertenecen al departamento de Agencias Foráneas de la Empresa Luz y Fuerza del Centro; Es decir, se pretende encontrar el ó los posibles sistemas de interpretación que los grupos dan a su realidad social con respecto al TRABAJO.

El tema del TRABAJO es considerado para esta investigación por que como tal, es un objeto socialmente valorizado. Está investigación se sustenta en la Teoría de las Representaciones Sociales, la cual busca explicar la relación o el vínculo que existe entre el sujeto y el objeto de estudio. Esta Teoría de las representaciones Sociales,

proporciona también la metodología y los instrumentos a utilizar para este tipo de investigaciones, tal es el caso de los cuestionarios de Asociación de palabras, de Caracterización Jerárquica y el de Evaluación Independiente.

La investigación se divide en tres capítulos: El primero, es el marco teórico en el se explica la teoría de las Representaciones Sociales; En el segundo capítulo se describe como se llevó a cabo la metodología; En el tercer capítulo se encuentra el análisis de los resultados. En la parte final, se ubican las Conclusiones, los anexos y la bibliografía.

CAPITULO I.

MARCO TEORICO.

der

1) REPRESENTACION SOCIAL.

Toda investigación académica o científica atraviesa por una comprensión subjetiva del objeto del que se trate, pero no se trata tan sólo de subjetivismo, sino de intersubjetivismo, es decir, están en juego construcciones sociales que se han elegido a partir de pautas comunes de comprensión y de códigos y sistemas de interpretación que los sujetos sociales crean y recrean continuamente.

Esto es una forma de acercarse a la teoría de las representaciones sociales, que en este caso será la teoría que respaldará a esta investigación, debido a que en ella, están en juego procesos de comunicación e identidad, ya que de ellos depende el que la Representación Social (en nuestro caso del trabajo) pueda distinguirse como tal, en los grupos que están íntimamente ligados a ella.

La teoría de la Representación Social es propuesta por Serge Moscovici en 1961, en su libro intitulado "El Psicoanálisis su Imagen y su Público", y está insertada en la tradición europea de la Psicología Social, que busca tener una visión amplia en el estudio de los fenómenos psicosociales.

a) LA NOCION DE REPRESENTACIÓN SOCIAL.

La noción de representación social apunta a procesos y mecanismos más que a objetos específicos. Las Representaciones Sociales son una manera de interpretar y pensar nuestra realidad cotidiana, es decir, son teorías o cuerpos organizados de conocimientos, mediante las cuales comprendemos y tratamos de explicar los eventos que existen o surgen en nuestro universo y las conductas de otras personas, al mismo tiempo que nos permite ubicarnos en nuestro entorno social y participar en la elaboración de la realidad. JODELET (1988), define a las representaciones sociales como:

“Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con los que tenemos algo que ver; Teorías que permiten establecer hechos sobre ellos”.

b) ELEMENTOS PARA ACOTAR LA NOCION DE REPRESENTACION SOCIAL.

La Representación Social se define por un contenido, el cual se conforma de opiniones, imágenes, informaciones, actitudes, creencias, etc. y este contenido se ha de referir a un objeto: un evento económico, un hecho político, a un sujeto, ~~el trabajo, etc.~~ La representación de este objeto se crea por un sujeto (individuo, familia, grupo, clase, etc.) con respecto a otro sujeto. Por lo tanto, podemos decir que toda representación social es representación de algo o de alguien.

La Representación Social es la reproducción mental de una cosa: persona, objeto, acontecimiento material ó psíquico, una idea, etc. o bien, es restituir de manera simbólica algo que esta ausente. El producir algo mentalmente, no significa hacer presente tal cual es ese algo, ya que al hacer presente ese algo, lo hacemos proporcionando elementos que compartimos con nuestros grupos de pertenencia, esto trae como consecuencia que no sea una simple construcción, sino una reconstrucción social.

La Representación Social conlleva un carácter significativo (siempre significa algo para alguien), autónomo y de creación individual o colectiva, los cuales se manifiestan dentro de la comunicación. Las Representaciones Sociales

producen una serie de comportamientos y relaciones con el medio, ellas desaparecen cuando las representaciones dejan de ser.

De lo anterior se desprende que las Representaciones Sociales facilitan el proceso de la comunicación, mediante ella se hace la expresión de las diferentes formas de pensamiento, las cuales provienen de la cultura y que en un determinado momento influyen. Las Representaciones sociales se producen en el proceso de la comunicación (por medio de códigos), y es a través de este proceso que se transmiten por medio de las tradiciones, la escuela y los medios masivos de comunicación.

c) REPRESENTACION SOCIAL COMO PRODUCTO Y PROCESO.

Cuando el interés está centrado en la Representación Social como producto, se puede conocer la visión y características de una sociedad en un momento determinado. Cuando el interés se centra en el proceso, se puede comprender cómo procede el pensamiento social y cuáles son sus mecanismos y su lógica, esto es lo que se persigue en esta investigación.

d) ESTRUCTURA DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.

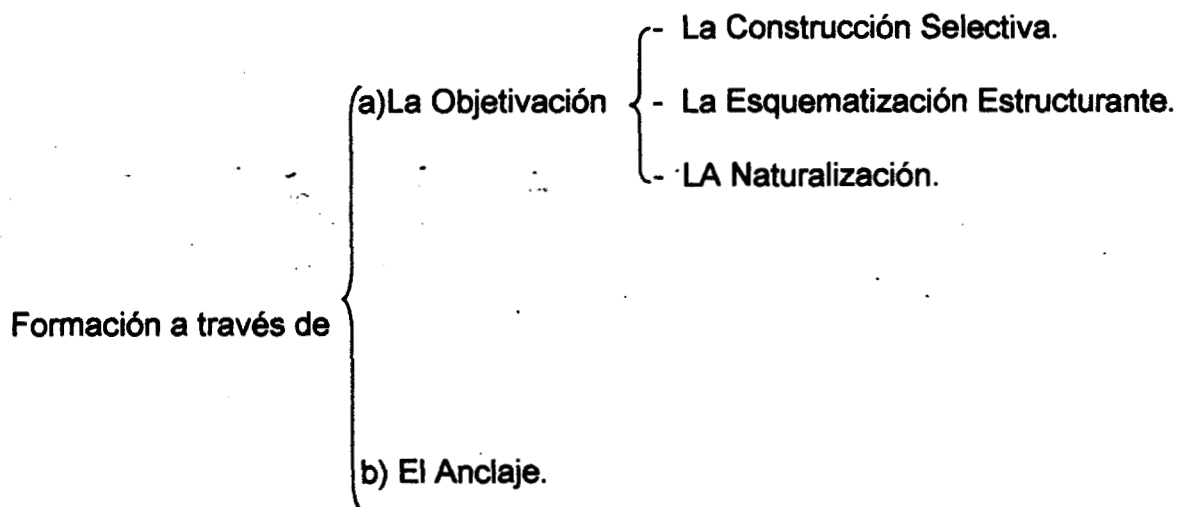
La estructura de las Representaciones sociales se conforman de tres dimensiones:

- 1) La información, constituida por el conjunto de nociones y conocimientos que poseemos sobre un objeto social.
- 2) El campo de representación, que hace referencia a la organización interna y jerarquizada que adoptan los elementos informativos sobre el objeto, y

3) La dimensión afectiva, que expresa la orientación evaluativa y actitudinal positiva o negativa, hacia el objeto representado; lo cual imprime a las Representaciones Sociales un carácter dinamizador y orientativo de conductas.

2. PROCESOS PRINCIPALES EN LA FORMACION DE LA REPRESENTACIONES SOCIAL.

La Representación Social se forma a través de dos procesos:



a) La Objetivación es el proceso por medio del cual, todo un conjunto de nociones e ideas se polarizan en estructuras materiales. A las estructuras materiales no debemos entenderlas en su sentido peyorativo, sino como simbolizaciones, imágenes, es decir, se proporcionan rasgos de carácter concreto. En este proceso se forma la Representación Social, los sistemas de

interpretación, el conocimiento en sí. Lo anterior se da a través de tres fases: La Construcción Selectiva, La Esquematización Estructurante y la Naturalización.

En la Construcción Selectiva, el sujeto toma ciertos elementos de las informaciones sobre el objeto y desecha otras. Cuando el sujeto proporciona información sobre un objeto, esta la dará a través de un conjunto de significados, este conjunto de significados estará en función de los criterios culturales y normativos del grupo. "Estos elementos se transforman para que tengan cabida en las estructuras ya existentes" (Jodelet, 1988).

Esquematización estructurante: los elementos de la información seleccionados se organizan para poder proporcionar una imagen del objeto representado, el resultado de esta organización interna es el esquema figurativo, es decir, se forman categorías o conceptos teóricos, los cuales se pueden constituir en un conjunto gráfico y coherente, que permite comprenderlos en su forma individual y en sus relaciones.

Naturalización: Consiste en darle un carácter real a aquello que ha sido simbolizado, es decir, se dota al símbolo de una existencia en el mundo de los hechos.

b) El Anclaje es la inserción de las Representaciones Sociales dentro del Sistema de pensamiento de los grupos sociales, de tal manera que a dichas representaciones se les dará un valor funcional. Una vez que la integración se ha dado, no siempre el sistema de pensamiento existente desaparece, sino que se neutraliza o se adapta a dicho sistema. Las funciones que realiza el Anclaje son:

1)conferir sentido a la representación: Los significados que se le atribuyen al objeto y su representación estarán ligados con los valores de la sociedad y de los diferentes grupos, es decir, es la expresión de la identidad del grupo.

2)Instrumentalización del Saber: Permite interpretar y comprender, clasificar y evaluamos a nosotros mismos y a los que nos rodean, se convierten en un instrumento de referencia que permite comunicarnos en el mismo lenguaje y por ende influenciar.

CAPITULO II.

METODOLOGIA.

EST

oda

1) DESARROLLO DE LA INFORMACION.

Para iniciar esta investigación, fue necesario obtener un marco de opiniones, con el cual se pudiera trabajar.

Esta información se recolecto y proceso a través de tres instrumentos:

- a) La Técnica de Asociación de Palabras.
- b) Cuestionario de Caracterización Jerárquica.
- c) Cuestionario de evaluación independiente.

TEMA: Una aproximación al estudio de la Representación Social del "TRABAJO" en la Empresa Luz y Fuerza del centro.

a) **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:** ¿Cómo se estructura la posible Representación Social del TRABAJO y por ende los comportamientos que se llevan a cabo en el ámbito laboral, de dos grupos que pertenecen al departamento de Agencias Foráneas de la Empresa Luz y Fuerza del Centro.

b) OBJETIVOS GENERALES:

1) conocer, comprender y explicar la función de los elementos cognitivos elaborados y compartidos socialmente que originan una organización social clasificada como TRABAJO.

2) elaborar y analizar el desempeño de los instrumentos que nos acercan al objeto de estudio.

c) OBJETIVOS PARTICULARES:

1) Elaboración de instrumentos que permitan conocer los elementos relacionados con el objeto de estudio.

2)Elaboración de un instrumento que permita medir y encontrar la estructura y relación de proximidad, similitud ó antagonismo entre los elementos que conforman el significado del TRABAJO. (formación de Grafos).

3)Elaboración de un instrumento que permita la evaluación independiente de cada elemento con respecto al TRABAJO.

d) INSTRUMENTOS: Como se indico al principio de este capítulo, los instrumentos utilizados fueron:

1)Cuestionario de Asociación de Palabras. Esta técnica posibilita la adquisición de información de manera espontánea por parte de los sujetos. La palabra inductora para esta recolección de información fue el término "TRABAJO".

2)Cuestionario de Caracterización Jerárquica. Una vez recabada la información en el primer instrumento, se procedió a analizar las respuestas de la muestra de tal manera que esta se pudiese organizar y jerarquizar para la elaboración del Cuestionario de Caracterización, que permite la construcción de Grafos y llevar a cabo un análisis de similitud, en la cual se puede observar la proximidad o el rechazo entre los elementos.

3)Cuestionario de evaluación independiente. Los resultados obtenidos por medio de este cuestionario, confirman los resultados arrojados por el Cuestionario de Caracterización.

2) DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente es un estudio descriptivo que busca la existencia de cognemas con grados de similitud medibles, que estructuran a la representación social del "TRABAJO" en dos grupos que desempeñan las mismas actividades; Las

hipótesis planteadas serán conjeturas que podrán establecerse como hipótesis generales de trabajo.

El tipo de diseño es Preexperimental Ex post facto, como señala Kerlinger (1979, pág. 116). "la investigación no experimental o Ex post facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. "Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad" (Citado por Hernández, et.al; 1991:189).

a) SUJETOS: Se entrevistaron a dos bloques de sujetos, cada uno consta de 30 individuos de sexo masculino. Dichos sujetos pertenecen al Departamento de Agencias Foráneas, este Departamento se encuentra integrada en la Gerencia de Distribución y Comercialización, perteneciente a la Empresa Luz y Fuerza del Centro.

b) MUESTRA: La muestra se integra de trabajadores Sindicalizados cláusula 21. El trabajo que se realiza es totalmente administrativo. Los límites geográficos de trabajo de Agencias foráneas se encuentran de la periferia del Distrito federal, hacia el estado de México, el estado de Hidalgo, y parte de los Estados de Puebla y Cuernavaca.

Los Centros de trabajo de este Departamento se conocen también como Agencia Foránea y se les aúna el nombre del lugar donde se ubican. Para está investigación, se eligió trabajar con la Agencia Foránea de Ticomán, La Agencia Foránea de Ciudad azteca y la Agencia Foránea de San Juan Teotihuacán.

El número de puestos de cada Agencia depende del número de servicios que existan dentro del área que controla cada Agencia. La Agencia de Ticomán se integra de 40 Puestos, La Agencia de Ciudad azteca de 30 y la Agencia de San Juan Teotihuacán de 16 (No todas las Agencias están completas en cuanto a personal). El primer bloque es de 30 sujetos y todos pertenecen a la Agencia de Ticomán; El segundo Bloque, lo componen la Agencia de Ciudad azteca con 18 sujetos y 12 de la agencia de San Juan Teotihuacán, para completar una población de 30 individuos. El segundo bloque se formo de esta forma, por que como se mencionó párrafo arriba, no todos los puestos están cubiertos, algunos se encuentran vacantes, en otros los sujetos se encuentran de vacaciones e incluso otros más se encuentran de incapacidad.

La estructura de las agencias Foráneas se componen de: un Agente Foráneo, quién es el jefe del centro de trabajo (como jefe, atienden a usuarios que tienen problemas complejos con sus servicios, asientan el libro de contabilidad, etc.); El Sub-Agente Foráneo (por cada 17 trabajadores se crea un puesto de Sub-Agente), auxilia al Agente Foráneo en cuanto al funcionamiento de la Agencia, obviamente por la cantidad de personal; Ayudantes Especiales, se dedican a la toma de lectura y reparto de facturas de servicios de Empresas Públicas y Privadas; Ayudantes Regulares, ellos realizan actividades generales (como la atención al público, realización de contratos de energía eléctrica, reparto de servicios de adeudo, cobro de los servicios de adeudo, etc.) y en algunas agencias existen puestos de instructores (se encargan de capacitar al personal de nuevo ingreso). Todos esto trabajadores son miembros del Sindicato Mexicano de

Electricistas (SME), por lo tanto, los puestos existentes en las Agencias, no son ocupados por personal de confianza.

Como era de esperarse, de los 60 sujetos entrevistados, solamente 5 se negaron a proporcionarme la primera información que se requería para el inicio de esta investigación, es decir, en el instrumento de Asociación de Palabras.

3)PROCEDIMIENTO.

Los estudios de Representación Social marcan en el proceso de objetivación, la formación de un esquema estructurante ó núcleo figurativo, en el cual se pueden detectar elementos cognitivos, siendo estos un conjunto de saberes que se constituyen en elementos denominados cognemas. Un cognema ~~es la~~ ^{es} ~~unidad~~ ^s ~~minúscula~~ ^a ~~de un conocimiento de toda una elaboración estructurada~~ que se relaciona con un objeto). "La representación es entonces un subconjunto del universo cognitivo que privilegia los cognemas establecidos cuando nos interesamos en un objeto en particular" (Codol, 1962:2). Esto significa la existencia de un proceso mental, que parte de la relación que se establece con la información que se posee a través de las creencias, actitudes, opiniones etc.; se aporta un significado al objeto, modificando la información al mismo tiempo.

Por lo anterior, nuestro objetivo principal es localizar los posibles cognemas que existan, así como su estructura que puedan explicar como funcionan y dinamizan una forma de organización que den por resultado una Representación Social del TRABAJO en el Departamento de Agencias foráneas.

Los instrumentos a utilizar son de tipo asociativo sustentados en el análisis de similitud y la teoría de Grafos, propuesta por Flament (1962 y 1981), Dengenne

y Verges (1973), Vacherot (1978), y los trabajos teóricos prácticos de Guimelli (1989, 1990, Abric (1971) y Rouquette (1984).

Con el primer instrumento , recolectamos y clasificamos la información a través de la Asociación de Palabras con respecto al Término "TRABAJO". En esta etapa formulamos las hipótesis de trabajo.

En la segunda etapa, analizamos la estructura a través de los Grafos que se elaboran con el Cuestionario de Caracterización Jerárquica que dan sustento a las conjeturas planteadas. Así mismo, con la aplicación del Cuestionario de evaluación independiente, se ratifican los resultados que arroja el Cuestionario de Caracterización.

a) PRIMERA ETAPA: INSTRUMENTO ASOCIATIVO. TECNICA DE ASOCIACION DE PALABRAS.

Este primer instrumento de Asociación Libre de palabras es de corte espontáneo, para que este método sea reflexivo o espontáneo se presenta por medio de una lámina (Anexo 1), una palabra inductora (en nuestro caso el término TRABAJO), en donde se les pide a los sujetos que escriban las primeras 5 palabras que se les ocurra en la mente con respecto al término mencionado.

Para poder ingresar a estos centros de trabajo no hubo obstáculos, como la aplicación del instrumento se realizó en las horas de trabajo (ya que la mayoría tiende a retirarse de la Agencia a partir de las tres de la tarde) la mayoría de los sujetos me recibían la lámina indicándome que regresará después por ella, ya que estaban realizando otras actividades. Observando a gran parte de ellos, tardaban aproximadamente entre 3 y 4 minutos para contestar lo que se les pidió. Alrededor de 10 sujetos me solicitaron les especificaré un poco más lo que se les pedía.

Se recabaron en la Agencia Foránea de Ticomán 150 palabras , y un igual número de palabras en las Agencias Foráneas de Ciudad azteca y San Juan Teotihuacán (Ver anexo 2 y 3 respectivamente). Después se jerarquizaron las palabras a través del número de frecuencia con que aparecían en cada grupo.

Posteriormente se agruparon las palabras a través de categorías (cuadro 1), en estas categorías se encuentran términos que tienen relación o que son sinónimos, para esto se utilizaron los diccionarios de sinónimos y el de la lengua española (aquí se encontraron términos que no se relacionan con el objeto de estudio, tal es el caso de las palabras que se encuentran con asterisco).

Nuevamente se procedió a distribuir en un cuadro las categorías que tienen un aspecto Simbólico y las Categorías que tienen un aspecto Funcional, separándolas al mismo tiempo en categorías de Placer y Categorías de Obligación. ubicándolas en su aspecto positivo o negativo según el significado que los sujetos les confieren. Como se puede observar sólo dos palabras, Problemático y Necesidad aparecen como términos negativos. (Ver cuadro 2).

De lo anterior se desprenden dos Hipótesis:

- 1) El trabajo es representado por las muestras como una obligación.
- 2) El trabajo es representado por las muestras como un placer.

De este último cuadro se seleccionaron 20 categorías consideradas como obligaciones y 20 categorías consideradas como placer y que se apegan más al objeto de estudio (TRABAJO). Cada una de las categorías, se vuelven a agrupar para describir características dentro del ámbito laboral; por ejemplo, dentro de la característica personalidad, se encuentra las categorías Atención, actitudes, aptitudes, etc. como lo muestra el (Anexo 4). De este análisis se desprenden las

categorías más representativas en relación al objeto de estudio "TRABAJO". Cuatro categorías de ellas pertenecen a la categoría de obligación, en donde dos (Actitudes y Aptitudes) corresponde a la característica de Personalidad, y las otras dos (Responsabilidad y Productividad) responden a las características de Acción de Trabajo. En cuanto a las Categorías de placer se escogieron 5 , una (Progreso) pertenece a la característica de Autorrealización, dos (Poder y Liderazgo) a la características de jerarquía, una (beneficio) a la característica de privilegio, y una más (compañerismo) a características otros.

Estos términos representativos son denominados cognemas, los cuales son pequeños elementos de conocimiento que se desarrollan en un contexto a partir e las experiencias de los sujetos, los cuales ya no son solamente palabras textuales, sino que tienen un corte Simbólico y Funcional.

En esta primera parte, hemos encontrado los elementos cognitivos elaborados ó cognemas que son compartidos socialmente por los grupos, y que originan una organización social del "TRABAJO".

B)SEGUNDA ETAPA. CUESTIONARIO DE CARACTERIZACION JERARQUICA.

Una vez formados los cognemas con el instrumento anterior, se procedió a la formación del Cuestionario de Caracterización Jerárquica. Con este instrumento podemos conocer la relación y estructura que poseen los elementos o cognemas de ambos grupos a través de la formación de Grafos.. La presentación de los cognemas en el instrumento se hizo en forma aleatoria.

De estos nueve cognemas, los sujetos tienen que seleccionar y acomodar los tres más (+) y los tres menos (-) relacionados con el concepto TRABAJO.

(Figura 1). La información recolectada a través de este instrumento, se analizó por medio del Análisis de Similitud, los resultados que arrojó este análisis, provocó que se encontraran las relaciones de proximidad, similitud, de semejanza o de antagonismo entre los elementos, de tal manera que se pudieran construir los Grafos.

El Grafo también es conocido como árbol máximo, el cual se obtiene de las respuestas de los sujetos, en el que aparecen las aristas más fuertes que enlazan a los cognemas con los puntajes más altos, señala Rouquette (1995), puntajes que estructuran a la representación debido a que cada arista tiene una proporción de cero a uno (también se le conoce como arista valuada) en donde cero significa ausencia de relaciones y uno existencia de validez de similitud.

Las figuras con mayor número de conexión indican relaciones de importancia que son separadas por conexidades mínimas y valores de aristas bajos al umbral de corte establecido por la influencia del valor total del árbol.

Aunado al Cuestionario de Caracterización jerárquica, se aplicó también el Cuestionario de Evaluación Independiente (Figura 2), los resultados arrojados por este tercer instrumento, corroboran los resultados del Cuestionario de Caracterización.

Con la formación de los Grafos que se presentan en el siguiente capítulo, se determina la estructura de la Representación Social que del TRABAJO tienen los grupos – muestra, es decir, el árbol máximo muestra la estructura de los elementos que tienen sentido para los sujetos.

(FIGURA 1)

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA.

ESTUDIO DE OPINION.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una lista de palabras que son representativas del concepto **TRABAJO**, encontradas en investigaciones anteriores. Ahora te pedimos que leas con detenimiento y sigas las instrucciones en cada sección.

TRABAJO

- 1.-BENEFICIO
- 2.-ACTITUDES
- 3.-PODER

- 4.-RESPONSABILIDAD
- 5.-COMPAÑERISMO
- 6.-PROGRESO

- 7.-PRODUCTIVIDAD
- 8.-APTITUDES
- 9.-LIDERAZGO

I.- Elegir 3 palabras de la lista de 9, que para TI son MAS (+) **CARACTERISTICAS** en relación con el concepto **TRABAJO**. (Si lo deseas escribe en el paréntesis sólo el número de las palabras.

(+) () _____ () _____ () _____

II.- Ahora vuelve a la lista de 9 palabras y sin repetir las tres primeras que ya escogiste, elige otras 3 palabras que son las **MENOS (-) CARACTERISTICAS** en relación con el concepto trabajo.

(-) () _____ () _____ () _____

(FIGURA 2)

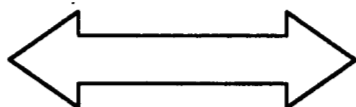
UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA.

ESTUDIO DE OPINION.

INSTRUCCIONES: En que porcentaje considera usted que se relacionan las siguientes palabras con el concepto TRABAJO; califíquelo de acuerdo a una escala del 0 al 100%.

TRABAJO



BENEFICIO _____

ACTITUDES _____

PODER _____

RESPONSABILIDAD _____

COMPAÑERISMO _____

PROGRESO _____

PRODUCTIVIDAD _____

APTITUDES _____

LIDERAZGO _____

GRACIAS

2/2.

CAPITULO III.

RESULTADOS.

CUESTIONARIO DE CARACTERIZACION.

En este capítulo se presentan los Arboles Máximos, en los cuales se logra entrever la Representación Social que los grupos – muestra tienen del TRABAJO.

Estos arboles muestran la estructura de formación de la Representación Social del objeto de estudio, así como, las relaciones y posibles dinámicas que construyen la realidad social de los grupos. Esto es lo cubre la expectativa de nuestro planteamiento del problema de investigación y del objetivo general.

1.-Al analizar el grafo (ver figura 3) correspondiente a la **Agencia Foránea de Ticomán**, los descriptores arrojaron las relaciones de trabajo que a continuación se mencionan y describen.

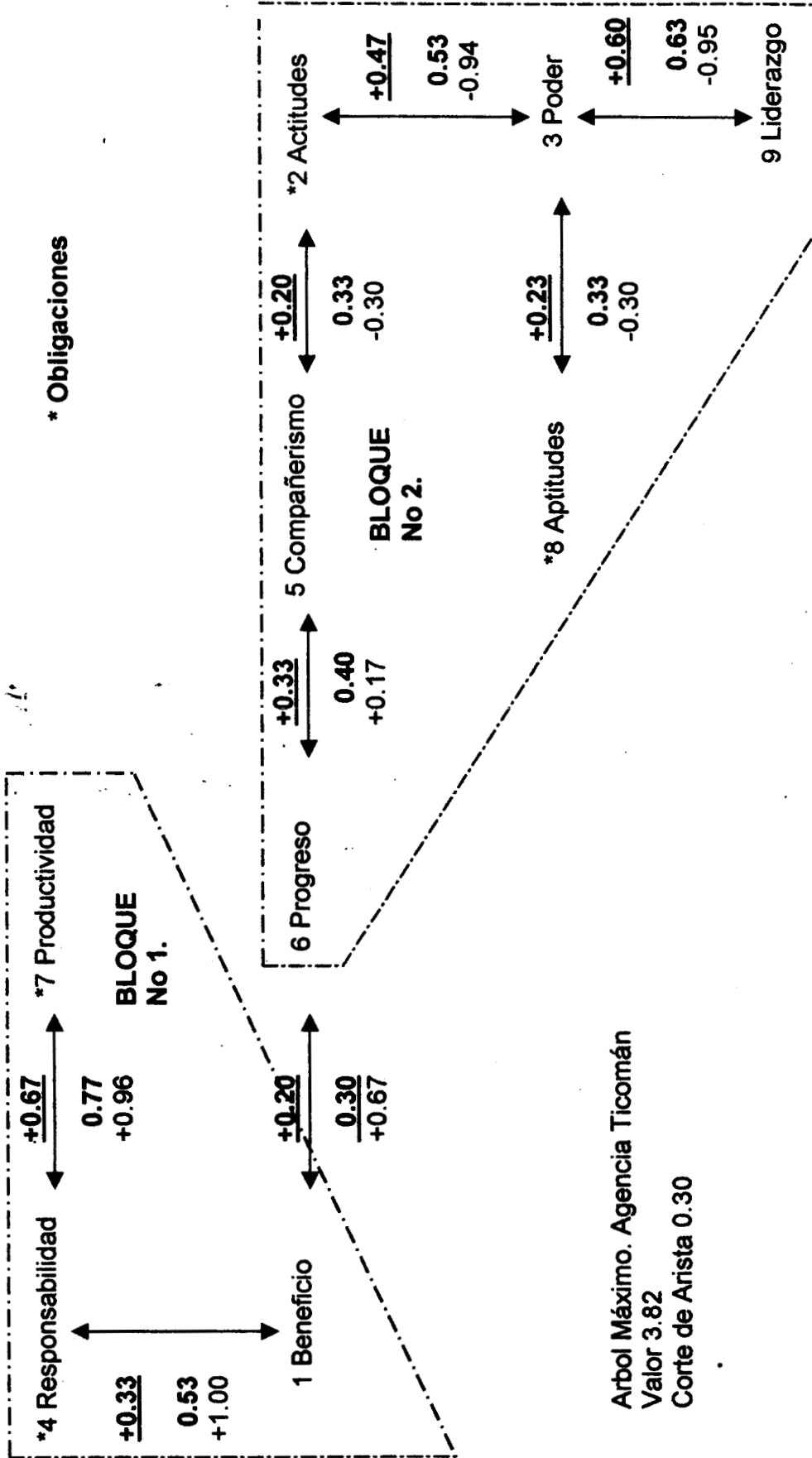
a) EI TRABAJO como obligación:

La parte positiva del TRABAJO, se encuentra en la relación de los conceptos <productividad - responsabilidad – beneficio>. Se determina que el trabajo es representado como una obligación, debido a que los conceptos de la primera relación <responsabilidad – productividad> forman parte de la categoría OBLIGACIÓN, además, esta relación predomina, ya que su nivel de asociación es del +67, la cual fue creada por el 77% de la muestra total, en donde le confieren un valor afectivo favorable del 0.96%; Mientras que en la segunda relación <responsabilidad – beneficio>, la fuerza de asociación es de 0.33% (la mitad en comparación con la relación anterior) , es creada por la mitad de la muestra, a pesar de que cuenta con un valor afectivo del 100%.

Podemos determinar entonces que el trabajo es interpretado primero como una obligación, y después se obtendrán los beneficios (económicos, etc.).

b) EI TRABAJO como placer:

Figura 3



En el segundo bloque, se encuentra la parte negativa del trabajo. La parte Medular de este bloque se localiza en la categoría <poder> de la cual parten dos tipos de relaciones.

b.1) Poder – Vida cotidiana. Aquí se encuentran ubicados los conceptos <poder – actitudes – compañerismo – progreso>. En la relación <poder - actitudes> podemos notar que las actitudes, los comportamientos, etc. son mucho más importantes para llegar o tener poder (entendiendo como poder, el tener una posición importante dentro del grupo o tener un acercamiento en la medida de lo posible, al que ostenta mayor jerarquía en el grupo), que las relaciones <actitudes – compañerismo> y <compañerismo progreso>, se le otorga un valor afectivo desfavorable del -94 por ciento, se la proporciona el 53% de la muestra, y su nivel de asociación de los conceptos es del +47.

Las relaciones <actitudes – compañerismo> y <compañerismo – progreso> tienen un nivel de asociación, un valor afectivo y un porcentaje bastante bajo. De estas relaciones podemos notar que los sujetos tienden al individualismo, por que el compañerismo no es de trascendencia para los sujetos, y por lo tanto un progreso como grupo no puede existir, entonces el "progreso" será buscado por cada uno de los individuos. Esto quiere decir, que los beneficios que se logren serán puramente personales.

Ahora; el progreso tampoco es relevante para la muestra, debido a otros factores, tales como: En las plazas o puestos de trabajo existe la seguridad de que no pueden ser removidos o despedidos, a menos que se incurran en faltas graves (por ejemplo, si se dispone de los ingresos de la Empresa, abandono de trabajo, entre otros); Así también, las Agencias Foráneas se rigen por un escalafón (un

listado que se ordena de acuerdo a la antigüedad de los miembros del departamento) y dependiendo del salario y del lugar que ocupen, estos podrán llegar a puestos o niveles medios o altos (Ayudante Especial del Agente Foráneo, Sub-Agente, ó Agente Foráneo) que existen dentro del departamento, sin importar que los sujetos tengan el conocimiento de trabajo o la capacidad suficiente para desempeñar determinado puesto.

Cuando un sujeto ocupa un puesto sólo por que el escalafón se los proporciona ó tan sólo por el tiempo de antigüedad que tiene en el departamento, éste tiende a relegar comúnmente las actividades más tediosas ó cansadas a los compañeros de menor antigüedad, entonces aquí estamos hablando de que dicho sujeto ejerce un poder. Empero, el hecho de que dichas actividades se le asignen a los sujetos de menor antigüedad, es obvio que una vez que se den cuenta de lo cansado o pesado que son esas actividades, no estarán de acuerdo con ello y aunque no lo expresen, esto es un factor determinante para que el compañerismo no sea o tenga trascendencia.

b.2) Poder – Grupos y Capacitación. Una tercera relación de trabajo, podemos encontrarla en las relaciones <poder – liderazgo> y poder- aptitudes>. El grado de valor afectivo desfavorable en la relación <poder – liderazgo> es la más alta dentro de este segundo bloque con un –95 por ciento. Esto quiere decir, que el <poder – liderazgo> es totalmente negativo, este aparece en el momento en el que un sujeto no está de acuerdo con las actividades o acciones que se llevan a cabo dentro del lugar de trabajo. Cuando alguien más apoya estos puntos de vista, tiende a haber afinidad de ideas y en un momento dado, esto puede provocar la

formación de grupos, los cuales buscaran tener las mejores condiciones de trabajo, y defenderlas llegando incluso a la formación de mafias.

Para los sujetos esta relación <poder – liderazgo> es de gran importancia, ya que ella proporciona las mejores condiciones de trabajo, es decir, encontramos en su máxima expresión la aplicación del poder. Sin embargo, cuando aparece otro grupo que desea también esas condiciones de trabajo, y esté en desacuerdo con el grupo que la ostenta, buscará la forma y el momento de obtenerla también, y esto representará entonces que haya una lucha por dicho poder.

Por lo anterior, quizá la relación <poder – aptitudes> (entendiendo a las aptitudes como las habilidades para el desempeño del trabajo, aprendidas a través de la capacitación) no tenga trascendencia, ya que los sujetos tienden a ser más conflictivos y esto, para ellos, es más importante que el trabajo en sí. Debemos tener en cuenta, que el trabajo que se realiza es puramente administrativo, y por ende no se exige a plenitud un porcentaje específico a diario, en la realización de las actividades.

Lo anterior es un reflejo del ¿porqué? el progreso y el compañerismo tienen un nivel afectivo desfavorable; Así mismo, al no haber progreso como grupo, entonces tampoco podemos hablar de productividad (la productividad podemos definirla como el rendimiento positivo del grupo) y en cierta medida de responsabilidad, es por ello, que podemos definir a la relación <responsabilidad – productividad>, sólo como una imagen que la Agencia Foránea de Ticomán tiene del trabajo.

En la 2ª parte se presentan los resultados de las agencias de Ciudad Azteca y San Juan Teotihuacán.

2.- En el análisis al grafo (ver figura 4) correspondiente a las **Agencias Foráneas de Ciudad Azteca y San Juan Teotihuacán**, los descriptores arrojan las relaciones de trabajo que a continuación se mencionan y describen.

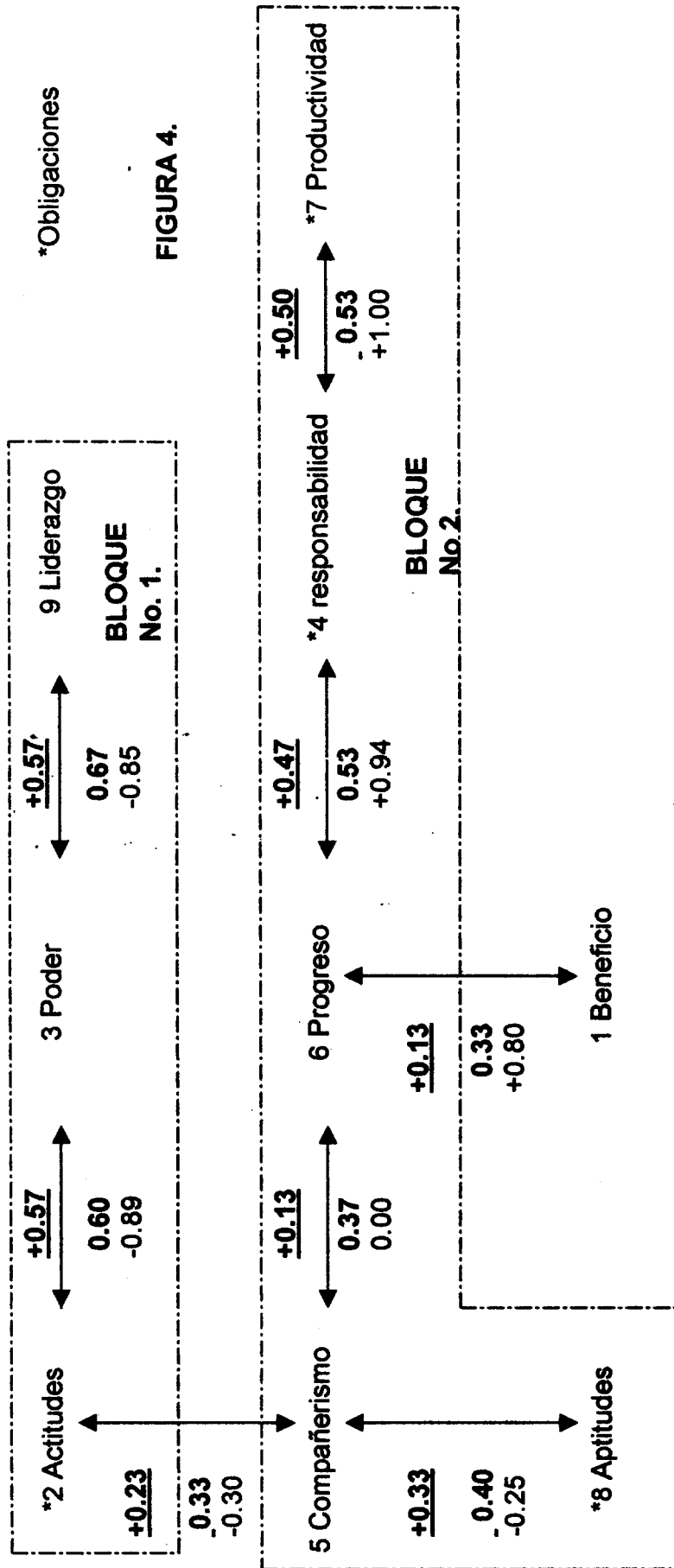
a) El trabajo como un placer:

En el primer bloque, encontramos la parte negativa del TRABAJO. El corazón de este bloque es el <poder> (el cual se entiende como, el tener una posición importante dentro del grupo o un acercamiento positivo en la medida de lo posible, al que ostenta la mayor jerarquía de dicho grupo).

a.1) Poder – Grupos. La relación <poder – liderazgo> tiene un valor afectivo desfavorable del -85 por ciento, la produce el 67% de la muestra y tiene una fuerza de asociación del +57. Esta relación se produce en el momento en que un individuo ó más (formación de subgrupos) tienden a descalificar, a estar en desacuerdo con las políticas ó la forma de distribución de las actividades dentro del centro de trabajo.

La formación de estos subgrupos se debe por una parte, a que los sujetos hacen valer su antigüedad dentro del departamento, y piensan que esto les da derecho a tener o estar en la mejores condiciones de trabajo, relegando las actividades de "menor trascendencia" a los de menor antigüedad. El hecho de que alguien ponga por delante su antigüedad, para hacerse de las mejores actividades y condiciones de trabajo, está haciendo al mismo tiempo valer su poder, y regularmente se busca que estas acciones las avale el que tiene la mayor jerarquía en el grupo (el Agente Foráneo).

El poder proporciona las mejores condiciones de trabajo, pero estas serán anheladas también por otros grupos que no la ostentan y, estos otros grupos,



Arbol Máximo. Agencias Ciudad
 Azteca y San Juan Teotihuacán.
 Valor = 3.76
 Corte de Arista 0.33

buscarán la forma y el momento adecuado para llegar obtener dichas condiciones de trabajo, en esta fase podemos hablar de una lucha por el poder.

a.2) Poder – Actitudes. . En la lucha por el poder, la antigüedad en el escalafón no es la única manera valida de llegar al poder, sino que también, las actitudes, los comportamientos (dentro del trabajo o hacia el Agente Foráneo) etc. son formas de acercarse a él. Esto se refleja en la relación <poder – actitudes>, la cual, también tiene gran importancia para los sujetos del grupo, debido a que le proporcionan un valor afectivo desfavorable del –89 por ciento, y es producida por el 60% de la muestra, teniendo una fuerza de asociación igual a la relación <poder – liderazgo> en un ± 57 .

Quizá por el trabajo que se desempeña (totalmente administrativo) en las agencias, en donde no se exige un porcentaje de trabajo específico a diario (permitiendo que el sujeto se centre en otras cuestiones que no sea el trabajo en sí), sea la razón del por que los sujetos tienden a ser más conflictivos, a ser más inconformes, etc.

b) Dentro del segundo bloque, encontramos la parte positiva del TRABAJO del grupo muestra. Aquí, la relación <responsabilidad – progreso – compañerismo – aptitudes> denota al trabajo como placer, y a la relación <responsabilidad – productividad> como obligación.

b.1) Responsabilidad – progreso. Los porcentajes que arrojan los descriptores, muestran que los sujetos tienden al individualismo, por que el progreso para cada sujeto estará en función de la responsabilidad que tengan para sí mismos; sin embargo, el hecho de que la relación la genera la mitad de la muestra, denota que el progreso de los sujetos también están en función de otro

factor: el escalafón (es un listado que esta ordenado en función de la antigüedad de los miembros del departamento).

Este escalafón proporcionará en un determinado momento a cada uno de los miembros, el derecho a ocupar alguno de los puestos que tengan mayor jerarquía (Ayudante especial, sub-Agente, ó Agente Foráneos), posean o no la capacidad al 100% para desempeñar las funciones que requieren esos puestos.

El individualismo lo recalcan las relaciones <compañerismo – progreso> y <compañerismo – Aptitudes>. En la primera relación <compañerismo –progreso> el valor afectivo que se le proporciona es del 00%, es decir, da igual que haya o no compañerismo para el progreso personal, y el porcentaje de los miembros que forman la relación es demasiada baja; mientras que en la relación <compañerismo – aptitudes> (entendida está última como la adquisición de habilidades para el desempeño del trabajo a través de la capacitación), también tiene un valor afectivo desfavorable, es decir, caemos en la cuenta nuevamente de que la mejor manera de adquirir conocimientos es a través de uno mismo.

El beneficio es eliminado por que sólo se tomaron en cuenta, aquellas relaciones formadas por arriba del 37% de la muestra.

b.2) El TRABAJO como obligación:

Aquí, la relación de los conceptos <responsabilidad – productividad> pertenecen a la categoría OBLIGACION, por lo tanto, el trabajo es representado por el grupo muestra como una obligación, ya que los resultados que arrojan en comparación a la relación <responsabilidad – progreso> es mayor. Como se muestra en la figura 2, es creada la relación por el 53% del grupo, pero el nivel de la fuerza de asociación es del +50, y tiene un valor afectivo favorable del 100%.

Podemos observar, que si no es necesario el compañerismo para un progreso personal, menos lo será para el progreso del grupo, y si no existe progreso del grupo, tampoco puede existir productividad (entendida como el rendimiento del grupo), y es por ello, que podemos decir que la relación <responsabilidad – productividad> es sólo una apariencia que los grupos de las Agencias tienen con respecto al TRABAJO.

Haciendo una comparación entre las dos figuras, podemos percatarnos que las relaciones <actitudes – poder – liderazgo>, son relaciones afectivas totalmente desfavorables, y a pesar de esto, reflejan de manera más clara, la vida que los sujetos construyen o manejan a diario dentro de su espacio de trabajo.

Ahora, Junto a la imagen positiva del TRABAJO <responsabilidad – productividad>, podemos percatarnos que en el bloque primero de la figura 1, se encuentra la relación <responsabilidad – beneficio>, mientras que en el bloque segundo de la figura 2, existe la relación <responsabilidad – progreso>, esto hace una diferencia entre las dos muestras.

Del bloque primero de la figura 1, podemos destacar que después de representar al trabajo como una obligación, viene posteriormente en forma de placer, el <beneficio>, dejando en la parte desfavorable a los demás conceptos. En la figura 2, dentro del bloque segundo, Después de representar al trabajo como una obligación, deviene como placer el <progreso> (pero personal).

Quizá el motivo de esta diferencia, sea producto del carácter del que posee la mayor jerarquía, en este caso del Agente Foráneo. Mientras que en la Agencia Foránea de Ticomán, el Agente Foráneo es más estricto en cuanto a la realización de las actividades de sus subordinados, estos desempeñan lo mejor posible las

actividades que se les asigna, tratando de no involucrarse en las actividades de los demás, y esperando sólo la recompensa (el beneficio), por la realización de dichas actividades; mientras que en las Agencias Foráneas de Ciudad Azteca y San Juan Teotihuacán, los Agentes Foráneos son más tolerantes hacia sus subalternos, dejándoles más libertad para que se involucren en otras actividades laborales.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

El método: Principal de Component Analysis, fue utilizado para procesar la información que se obtuvo a través del Cuestionario de Evaluación Independiente. Los resultados arrojados por este método, permitieron localizar dos formas de describir el TRABAJO por parte de las muestras.

Los resultados proporcionan de manera amplia, la estructura de los elementos que tienen sentido para los grupos, en el que sólo un cognema (el progreso) es eliminado por presentarse en las dos orientaciones, además de tener el porcentaje significativo más bajo (ver figura 5).

(Figura 5).

	1	2
Beneficio		.736
Actitudes		.697
Poder		.731
Responsabilidad	.817	
Compañerismo	.600	
*Progreso *	.480	.475
Productividad	.813	
Aptitudes	.694	
Liderazgo	.724	

Como se observa en el cuadro, la primera orientación de los grupos hacia el TRABAJO, muestra una huella de lo que es su vida cotidiana, aquí encierran los cognados de <Responsabilidad, Compañerismo, Productividad, Aptitudes, y Liderazgo>.

Con la exclusión del cognema Progreso visto a nivel grupal, los demás elementos denotan la existencia de individualidad; es decir, los sujetos van más

por lo suyo, más por lo que les conviene, cumpliendo solamente con las actividades que se les asigna a diario, sin importarles regularmente si otro compañero realiza bien sus labores ó si necesita ayuda en sus tareas, mostrando simplemente que no existe preocupación por que la imagen del Centro de trabajo sea realmente positiva, pudiendo darse esto a través de la aplicación de la responsabilidad y productividad, como quieren hacer creer que sucede.

Dentro de la segunda orientación de descripción del TRABAJO, se encuentran los cognados <Beneficio, Actitudes y Poder>. Estos elementos manifiestan también la individualidad de los sujetos, y a pesar de que esta agrupación de cognados representa la parte negativa, sin duda alguna, son los elementos que más ponen en juego los individuos durante sus relaciones o interacciones.

Las actitudes son importantes para la búsqueda de poder, es decir, para la búsqueda de una posición clave dentro del grupo que les permita obtener los mayores beneficios posibles (obviamente personales); Por mucho que un sujeto domine las actividades laborales, mientras no mantenga relaciones estrechas y positivas con los que detentan el poder dentro del grupo o con el mismo Agente Foráneo (Jefe del Centro de Trabajo), es posible que no tengan problemas laborales, pero sí es difícil que pueda lograr obtener beneficios extras.

Haciendo una comparación entre los resultados de este Cuestionario de Evaluación Independiente, con el Cuestionario de Caracterización Jerárquica, podemos encontrar que los datos concuerdan, que son similares en su estructura en donde sin duda, los cognemas centrales que integran el Núcleo Figurativo del TRABAJO y través del cual giran los demás elementos son: Por una parte el

Cognema <Responsabilidad> representado la parte positiva, y el cognema <Poder> siendo la parte negativa, proporcionando a los grupos un sentido en cuanto a la Representación Social que del TRABAJO tienen.

Por último, el coeficiente de confiabilidad en una escala ALPHA del Cuestionario de Evaluación Independiente es del .7681 significando que existe un grado aceptable de confiabilidad.

CAPITULO IV.

CONCLUSIONES.

Si bien es cierto que hasta ahora, ninguna teoría social puede explicar con exactitud algún fenómeno u objeto social (llegando al grado de apoyarse en otras teorías para lograr este fin), sin duda alguna, podemos mencionar que la teoría de las Representaciones Sociales es eficiente para explicar fenómenos u objetos socialmente valorizados (que en nuestro caso es el "TRABAJO").

La metodología que se utilizó en esta investigación de la Representación Social del "TRABAJO", permite conocer como los sujetos pertenecientes a un grupo determinado, construyen y reconstruyen su realidad social. Esto se corrobora con los resultados obtenidos del Cuestionario de Caracterización Jerárquica a través de los Grafos.

Los dos Grafos formados por los <grupos muestra>, permiten entrever la estructura que determinan el sistema de interpretación que tienen del TRABAJO. En ellos podemos identificar claramente, que el núcleo figurativo o central de su Representación Social, se encuentran en los descriptores <Responsabilidad y Poder>.

Lo primero que se observa en esta investigación, es como los grupos – muestra, proporcionan al objeto de estudio (al TRABAJO) dos formas de representarlo, es decir, dos figuras una positiva y otra negativa.

Estas figuras podemos identificarlas en los bloques formados en los Grafos, en donde la relación más importante de los descriptores dentro de la parte positiva es la <Responsabilidad – Productividad>, y en la parte negativa encontramos la relación de descriptores <Actitudes – Poder – Liderazgo>; dichas relaciones se formaron en ambos Grafos, mientras que las demás relaciones no distan mucho en similitud y porcentaje.

Es a través de nuestra cultura, ya sea en nuestra educación escolar, familiar, etc., que hemos aprendido infinidad de términos relacionados hacia objetos o fenómenos de todo tipo, y en este caso, los descriptores positivos <Responsabilidad - productividad> no son la excepción, ya que son los primeros términos que la mayoría de los sujetos relacionaron con el TRABAJO; sin embargo, en el afán de encubrir su realidad laboral, los individuos formaron la figura negativa de los descriptores <Actitudes – Poder – Liderazgo>, manifestando en estos elementos las interacciones que realizan en su vida diaria.

No debemos olvidar que dentro de la dinámica de las interacciones entre los sujetos que se incorporan al grupo y los que ya están establecidos, se presenta el fenómeno de la Comunicación, el cual permite que las representaciones acerca del Trabajo se transmitan, que fluyan dentro de los grupos, dando por resultado que los sujetos de esta manera aprehendan, construyan y reconstruyan su nueva realidad social.

Por último, si sabemos que los cognemas responsabilidad y productividad no se practica de manera real en este Departamento ó quizá en toda la Empresa (como sucede en algunas Empresa Privadas), bien podrían funcionar siempre y cuando los términos se enseñaran a través de talleres formativos, dando dinamismo al significado de cada descriptor, esto obviamente siempre y cuando tanto Empresa como Sindicato dieran el apoyo para ello, debiendo empezar por ellos mismos.

ANEXOS.

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA.

ESTUDIO DE OPINION.

TRABAJO

Escribe las cinco (5) primeras palabras que se te ocurran en relación a este término.

1.- _____ . 2.- _____ . 3.- _____ .

4. _____ . 5.- _____ .

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA.

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA.

ESTUDIO DE OPINION.

TRABAJO

Escribe las cinco (5) primeras palabras que se te ocurran en relación a este término.

1.- _____ . 2.- _____ . 3.- _____ .

4. _____ . 5.- _____ .

(ANEXO 2)

Respuestas al primer instrumento.

Agencia Ticomán.

Eficiencia Puntualidad Disciplina Dinero Compañerismo	Dinero Disciplina Cumplimiento Responsabilidad Ocupación	Disciplina Esfuerzo Salario Responsabilidad Diversión	Educación Problemática Entrega Paciencia Satisfacción
Puntualidad Respeto Productividad Limpieza Exactitud	Esmero Habilidad Atención Protección Fuerza	Responsabilidad Puntualidad Cordialidad Respeto a jefes Sup. Bienestar	La vida Peligro Smog Economía La familia
Desgaste Responsabilidad Dinero Tedioso Laborioso	Responsabilidad Madurez Poder Progreso Economía	Responsabilidad Obligación M. Nivel Económico Constancia Progresar	Disposición Esfuerzo Decisión Superación Honradez
Rescisión laboral Ingreso fijo Desarrollo de Activ. Bienestar Familiar No ociosidad	Limpieza Calidad Honestidad Responsabilidad Respeto	Estabilidad Economía Autoestima Seguridad Bienestar	Eficiencia Lealtad Disciplina Honestidad Dedicación
Compromiso Responsabilidad Bienestar Organización Patrimonio	Eficacia Responsabilidad Honestidad Disciplina Limpieza	Dedicación Esfuerzo Honestidad Superación Patrimonio	Liderazgo Reto Satisfacción Bienestar Nación
Liquidación Reforma Tonto Contratos Trámites	Privilegio Bienestar Satisfacción Responsabilidad Puntualidad	Superación Satisfacción Responsabilidad Productividad Puntualidad	Esfuerzo Progreso Movimiento Ejecución Desarrollo
Bienestar Seguridad familiar Tranquilidad Educación Responsabilidad	Calidad Esfuerzo Progreso Determinación Seguridad	Actividades Laborea Jornadas Productividad Obligaciones	Ejecutar Elaborar Hacer Satisfacción Buen Humor
Trabajador Patrón Salario Jornada Empleo	Valer d/sociedad Solvencia econó. Responsabilidad Respeto Familiar Obligaciones.		

(ANEXO 3)

Rèspuestas al primer instrumento.

Agencias Ciudad Azteca y Teotihuacán.

Capacidad Rendimiento Habilidad Destreza Entusiasmo	Excelencia Calidad Eficacia Remuneración Escaso	Dinero Familia Productividad Calidad Costeable	Empeño Dedicación Esfuerzo Cariño Amor
Responsabilidad Voluntad Compromiso Remuneración Accesibilidad	Responsabilidad Beneficio Estudio Fortuna Dedicación	Responsabilidad Obligación Superación Bendición Necesidad	Necesidad Bendición Superación Esfuerzo Distracción
Responsabilidad Economía Superación Disciplina Bienestar	Puntualidad Honradez Atento Presencia Cumplido	Organización Sindicato Empresa Economicidad Bienestar	Despertar Animo Destreza Superación Dinero
Entusiasmo Capacidad Honradez Disposición Compañerismo	Puntualidad Rapidez Amabilidad Excelencia Responsabilidad	Sustento Responsabilidad Casa Amigos Constancia	Practicar Aprender Amistad Dinero Relaciones
Progreso Bienestar Fecundo Creador Voluntad	Bienestar Progreso Mejorar Familia País	Eficiencia Responsabilidad Disciplina Equidad Estabilidad	Honestidad Superación Confianza Apoyo Compromiso
Responsabilidad Exactitud Puntualidad Honradez Sexo	Cumplimiento Constancia Perseverancia Actitud Dedicación	Responsabilidad Constancia Perseverancia Actitud Dedicación	Responsabilidad Eficacia Puntualidad Superación Excelencia
Tranquilidad Bienestar Saludable Optimista Emprendedor	Puntualidad Eficacia Responsabilidad Tenacidad Excelencia	Responsabilidad Honradez Amable Puntualidad Eficaz	Eficacia Honradez Seriedad Calidad Dinero
Salario Jornada Esfuerzo Bienestar Satisfacción	Ocupación Determinación Ejecución Obligación Capacitación		

(ANEXO 4).

OBLIGACIONES	PLACER
Responsabilidad +	Progreso +
Obligaciones o	Madurez &
Decisión *	Satisfacción o
Deber o	Poder *
Atención \$	Liderazgo *
Voluntad *	Valer d/Sociedad +
Actitudes \$	Beneficio o
Aptitudes \$	Presencia +
Exactitud +	Confianza -
Capacidad \$	Saludable -
Contrato o	Salario *
Puntualidad \$	Solvencia Económica +
Jornada +	Mejor nivel económico +
Trámites o	Bienestar -
Actividades *	Patrimonio -
Aprender \$	Sustento &
Productividad +	Compañerismo &
Calidad +	Amistad o
Rendimiento +	Privilegio o
Tenacidad \$	Educación +

- a) Personalidad \$
- b) Acción de trabajo +
- c) Contexto de trabajo o
- d) Otros *

- a) Autorrealización +
- b) Seguridad del trabajo -
- c) Privilegio o
- d) Jerarquía *
- e) Otros &

- \$ Aptitudes (8)
- \$ Actitudes (2)
- + Responsabilidad (4)
- + Productividad (7)

- + Progreso (6)
- * Poder (3)
- * Liderazgo (9)
- o Beneficio (1)
- & Compañerismo (5)

BIBLIOGRAFIA.

DOMINGO Ibañez, Gracia. "Representación social". Folleto editado por la Facultad de Psicología , Ciudad Universitaria. UNAM., 1985, pp.30.

FARR, Robert. "Las Representaciones Sociales". En Moscovici, S. Psicología Social II: Pensamiento Social y Problemas Sociales. Edit., Paidós. Barcelona, 1988. pp. De la 409 a la 505.

HERZLICH, Claudine. "La Representación Social". En Moscovici, S. Introducción a la Psicología Social. Edit., Planeta, Barcelona, 1975, pp. De la 389 a la 418.

JODELET, Denise. "La Representación Social: Fenómenos, Concepto y Teoría". En Moscovici, S. Psicología Social II: pensamiento social y problemas sociales. Edit., Paidós. Barcelona, 1988. pp. De la 469 a la 494.

KRIPPENDORFF, k. (1990). Metodología de Análisis de Contenido, Teoría y Práctica, Paidós, Barcelona, España. pp. 279.

MARTINEZ García, Manuel Fco. Y García Ramírez, Manuel. "Técnicas y Procedimientos para el Estudio de Representaciones Sociales". En Clemente Días, Miguel et al. Psicología Social, Métodos y Técnicas de Investigación. Eudema Universidad. Madrid, 1992. Pp., de la 390 a la 400.

Mendoza A. (1995) "Una Aproximación al Estudio de la Representación Social del TRABAJO BUROCRATICO en la Empresa Luz y Fuerza del Centro". Tesina para obtener el título de Licenciado en Psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana , Unidad Iztapalapa.

Moscovici, Serge. "La Era de las Representaciones Sociales" Texto preparado para estudiante de un curso de verano en Psicología Social (Aix – en – Provence, 1981). Traducido del Francés por Ma. Teresa Acosta A. UAM – I. Pp. 45.

Moscovici, serge. "Coloquio de Representaciones Sociales". Enero 1979. MAISON DES SCIENCES DE L'HOMME. París Francia. Traducción: el laboratorio de Psicología Social, UAM – I. Pp. 106