

# La actitud del Personal de la Empresa ENSA

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **a. Situación Actual**

En la Empresa ENSA he observado que la actitud de algunos empleados que trabajan en esta Institución es de una actitud sumamente negativa, ya que en algunas ocasiones su manera de tratar a las personas que van en busca de un servicio que les den solución al problema que les afecta o simplemente a pagar el recibo de luz, y dichos empleados los tratan de manera groseras, dando un mal servicio a los usuarios, de una forma que no prestan atención al no contestar cuando el cliente les pregunta algo, o simplemente te contestan de malas ganas; ya que no les interesa dar un buen servicio al tratar de esa manera a las personas que asisten en dicha Institución.

Por otro lado, se puede decir que en algunas ocasiones los usuarios también poseen una actitud negativa hacia el personal que los atiende, y esto causa un estrés al empleado que ahí trabaja, dejándole una actitud negativa al empleado.

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Porque esa actitud tan negativa hacia los clientes?
- ¿Qué causas o situación les afectará en el trabajo?
- ¿Será que no están conformes con su sueldo?
- ¿No tendrán la preparación académica que se requiere para la atención al cliente?
- ¿Tendrán mucha presión en el trabajo y eso les causa estrés?
- ¿Tendrán algún problema emocional o la poca paciencia hacia los usuarios?
- ¿Será que no les interesa dar un buen servicio a los clientes?
- ¿Será que el supervisor no hace su trabajo bien al no escuchar las quejas de sus empleados?
- ¿Será que no ejercen su trabajo bien y les falta capacitación?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivos General**

- Conocer la misión, la visión y el servicio que brinda la empresa ENSA

## **Objetivos Específicos**

- Indicar el nivel de eficiencia de los empleados
- Evaluar el servicio que les brindan a los usuarios
- Comprobar el nivel desempeñado de los empleados hacia los usuarios

## **JUSTIFICACIÓN**

Pensamos que en esta investigación sobre la actitud del personal que trabaja en la Empresa ENSA, debe ser observada y estudiada, ya que se debe prestar más atención con el servicio que les brindan a los usuarios de manera que los empleados de dicha Empresa, deben tener más paciencia y tratar de ser lo más cortés y amable posible hacia las personas que ahí se atienden. En otras palabras que el trato que les brindan a los usuarios depende de la buena imagen que le dan a la Empresa y el prestigio que los empleados le den a esta Institución.

## **COBERTURA**

La Empresa ENSA, la cual estoy investigando se encuentra situada en la provincia de Colón; en calle 2ª. Avenida Central y Arango.

## **LIMITACIONES**

Para hacer esta investigación sobre la "Actitud del Personal de la Empresa ENSA", el tiempo que me llevo hacerla para trasladarme hacia dicha Institución, fue de cuarenta y cinco minutos en el bus de Nueva Italia hacia la provincia de Colón; si hay tranque sería de una hora y media; del Mercado hacia calle dos fue de seis minutos en taxi, en bus sería de quince minutos, si ya rápido, si es lento sería como veinte minutos para llegar hasta calle dos donde está situada la empresa ENSA.

## **MARCO TEÓRICO**

### **La actitud**

Una actitud es una forma de respuesta, a alguien o algo aprendido y relativamente permanente.

El término "actitud" ha sido definido como "reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracto o concreto denotado".

Las actitudes son aprendidas. En consecuencia pueden ser definidas de los motivos sociales como el hambre, la sed y el sexo, que no son aprendidas. Las actitudes tienden a permanecer bastante estableces con el tiempo. Esas son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular.

Las actitudes rara vez son de asunto individual; generalmente son tomadas de grupos a los

que debemos nuestra mayor simpatía.

Las actitudes se componen de 3 elementos:

- Lo que piensa (componente cognitivo)
- Lo que siente (componente emocional)
- Y su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones (componente conductual)

Las emociones están relacionadas con las actitudes de una persona frente a determinada situación, cosa o persona. Entendemos por actitud una tendencia, disposición o inclinación para actuar en determinada manera. Ahora bien, en la actitud (preámbulo para ejercer una conducta), podemos encontrar varios elementos, entre los que descollarán los pensamientos y las emociones. Por ejemplo, en el estudio de una carrera, si la actitud es favorable, encontramos pensamientos positivos referentes a ella; así como, emociones de simpatía y agrado por esos estudios.

Las emociones son así ingredientes normales en las actitudes.

Todos tenemos determinadas "actitudes" ante los objetos que conocemos, y formamos actitudes nuevas ante los objetos que para nosotros son también nuevos. Podemos experimentar sentimientos positivos o negativos hacia los alimentos congelados, etc.

Una vez formada, es muy difícil que se modifique una actitud, ello depende en gran medida del hecho de que muchas creencias, convicciones y juicios se remiten a la familia de origen. En efecto, las actitudes pueden haberse formado desde los primeros años de vida y haberse reforzado después. Otras actitudes se aprenden de la sociedad, como es el caso de la actitud negativa ante el robo y el homicidio; por último otros dependen directamente del individuo.

Hay veces que las actitudes pueden modificarse, lo cual obedece a diversos motivos. Por ejemplo, una persona puede cambiar de grupo social y asimilar las actitudes de éste.

Lo que en mayor grado puede cambiar una actitud es la información que se tiene acerca del objeto.

Existen diferentes tipos de actitudes que a continuación se mencionaran:

## **TIPOS DE ACTITUDES**

### **Actitud Emotiva:**

Cuando dos personas se tratan con afecto, se toca el estrato emocional de ambas. Esta se basa en el conocimiento interno de la otra persona.

El cariño, el enamoramiento y el amor son emociones de mayor intimidad, que van unidas a una actitud de benevolencia.

**Actitud Desinteresada:**

Esta no se preocupa, ni exclusiva ni primordialmente, por el propio beneficio, si no que tiene su centro de enfoque en la otra persona y que no la considera como un medio o instrumento, sino como un fin.

Está compuesta por 4 cualidades:

- *Apertura,*
- *Disponibilidad,*
- *Solicitud*
- *y Aceptación.*

**Actitud Manipuladora:**

Solo ve al otro como un medio, de manera que la atención que se le otorga

Tiene como meta la búsqueda de un beneficio propio.

**Actitud Interesada:**

Puede considerarse como la consecuencia natural de una situación de:

- Indigencia del sujeto: cuando una persona experimenta necesidades
- Ineludibles, busca todos los medios posibles para satisfacerlas; por ello, ve también en las demás personas un recurso para lograrlo.

**Actitud Integradora:**

La comunicación de sujeto a sujeto, además de comprender el mundo interior del interlocutor y de buscar su propio bien, intenta la unificación o Integración de las dos personas.

**TEORÍAS DE LA ACTITUD****Teorías Del Aprendizaje**

Según esta teoría, aprendemos actitudes del mismo modo en que aprendemos todo lo demás. Al aprender la información nueva, aprendemos los sentimientos, los pensamientos y las acciones que están en relación con ella. En la medida en que seamos recompensados (reforzados) por ellas, el aprendizaje perdurará.

Estas teorías del aprendizaje conciben a las personas como seres primariamente pasivos, cuyo aprendizaje, "depende del número y de la fuerza de los elementos positivos y negativos previamente aprendidos".

## **Teorías De La Consistencia Cognitiva**

Según las teorías de la consistencia cognitiva, la incoherencia entre dos estados de conciencia hace que las personas se sientan incómodas. En consecuencia, cambian o bien sus pensamientos o bien sus acciones con tal de ser coherentes.

## **Teoría De La Disonancia Cognitiva**

Festinger sostiene que siempre que tenemos dos ideas, actitudes u opiniones que se contradicen, estamos en un estado de disonancia cognitiva o desacuerdo. Esto hace que nos sintamos incómodos psicológicamente y por eso hemos de hacer algo para disminuir esta disonancia.

Otras situaciones que pueden producir disonancia cognitiva son aquellas en las que hacemos algo contrario a nuestras creencias más firmes sobre lo que es correcto y apropiado, cuando sostenemos una opinión que parece desafiar las reglas de la lógica, cuando ocurre algo que contradice nuestra experiencia pasada o cuando hacemos algo que no va con nuestra idea sobre quiénes somos y para qué estamos.

De acuerdo con el análisis atributivo de la formación y cambio de actitudes. Las personas contemplan sus comportamientos y atribuyen lo que sientes a lo que hacen.

Una serie de factores determinan la efectividad de la comunicación persuasiva para cambiar actitudes. Se incluyen la fuente del mensaje, el modo de expresarlo y las características de la audiencia.

## **FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ACTITUDES**

Existen diferentes teorías que intentan explicar la formación de las actitudes (Barón y Byrne).

### **Aprendizaje Social**

Muchas de nuestras perspectivas se adquieren en situaciones en donde interactuamos con los otros o simplemente observamos sus comportamientos. Mediante el modelado los individuos aprenden nuevas formas de comportamientos observando y copiando simplemente las acciones de los demás, que le sirven de modelos.

### **Condicionamiento Clásico**

Cuando el primer estímulo se presenta, los individuos esperan que el segundo les seguirá. Como resultado, los individuos irán adquiriendo gradualmente el mismo tipo de reacciones mientras se muestre el segundo estímulo especialmente si éste induce fuertemente y provoca reacciones automáticas.

### **Condicionamiento Instrumental**

Los comportamientos que preceden a resultados positivos tienden a reforzarse. Por el contrario, comportamientos que preceden a respuestas negativas se debilitan o finalmente se suprimen.

## **Comportamiento Social**

Tendemos a compararnos a nosotros mismos con los otros para determinar si nuestra visión de la realidad es o no la correcta. En la medida en que nuestras opiniones coincidan con la de los demás, concluimos que nuestras ideas y actitudes son exactas.

## **LAS ACTITUDES COMO UNA FIGURA DE REFERENCIA**

Desde un punto de vista psicológico, una actitud es una cierta tendencia mental. Representa una predisposición a formar ciertas opiniones. A un empleado se le pide que diga lo que piensa de su salario. Lo que responda es su opinión. La actitud es más general e influye sobre su opinión. Una actitud desfavorable hacia la empresa hará que un trabajador exprese una serie de opiniones desfavorable.

Se puede pronosticar sus opiniones sobre materias no cubiertas por cuestiones directas, una vez obtenido un conocimiento de su actitud. Si ocurre alguna cosa que cambie la actitud, sus opiniones sobre ciertos asuntos, mostrarán una marcada modificación.

En cierto sentido, una actitud es cómo un marco de referencia influye sobre nuestra forma de ver las cosas, la actitud hacia la empresa, influye sobre la opinión expresada sobre el salario tanto como el mismo volumen del salario.

## **ACTITUDES, HECHOS Y OPINIONES.**

Cuando se tratan las actitudes como marco de referencia, han de considerarse como condiciones generales fundamentales. Constituyen el conjunto o el punto de vista desde el que una persona dada observa a alguien o alguna cosa. Normalmente clasificamos las actitudes como favorables y desfavorables.

Hay actitudes de esta índole por ejemplo:

- Hacia las razas
- Los partidos políticos
- Las agrupaciones sociales
- Las sectas religiosas
- Los sindicatos laborales
- Grupos de trabajo, etc.

Esto significa que miramos amigablemente o no a los miembros de tales grupos. Otros ejemplos de actitudes son el conservatismo, contra el liberalismo, los problemas económicos, la confianza o el recelo de los empleados en general y el sentimiento de superioridad o inferioridad hacia otro grupo de personas.

Las opiniones en cambio, son específicas, ya que se refieren a una interpretación de algún acontecimiento específico, conducta u objeto. Decir que un salario es injusto, que una ley perjudica la mano de obra, o a la dirección, que los impuestos de la corporación son demasiados altos, que los hombres no realizan una buena jornada de trabajo, que se debía pagar menos a las mujeres que a los hombres, o que la conducta de los piquetes de huelga fue escandalosa, es expresar opiniones.

Estas opiniones son interpretaciones de lo que un observador ve, esto significa que la opinión está influida en parte por lo que ha ocurrido (los hechos) y en parte por la actitud del observador.

Debería advertirse que las justificaciones son el producto de las opiniones y no deberían confundirse con su causa. Una justificación es una defensa individual de una opinión y la naturaleza de la defensa, depende de la opinión que se defiende. Cuando cambia la opinión, cambia la defensa, pero la destrucción de la defensa no destruye la opinión.

La influencia relativa de los hechos y las actitudes sobre las opiniones dirigidas pueden variar de un extremo a otro. Un supervisor que tenga una actitud de recelo hacia los empleados en general interpreta la actividad de un trabajador como de "holgazanería". Una opinión de esta clase se basa principalmente en la actitud y necesita un soporte pequeño en la realidad. En el otro extremo, una opinión tal como "el incremento de iluminación hará que nuestros errores disminuyan", puede representar una opinión influida casi totalmente por los hechos.

## **FACTORES QUE PRODUCEN LAS OPINIONES**

Una opinión representa una interpretación de los hechos, pero la naturaleza de esta interpretación depende de la actitud del individuo. Sin embargo, cuando se le pregunta a una persona, porque tiene una particular opinión, da fácilmente una justificación. Señalemos que la opinión causa la justificación y que la justificación no describe la causa de la opinión.

Las opiniones basadas totalmente por hechos no proporcionan problemas. Tales opiniones cambian fácilmente cuando se alteran las condiciones o los hechos. El que las opiniones se basen en las actitudes, constituye un problema singular porque las actitudes desfavorables pueden continuar incluso después de haberse corregido los hechos. El supervisor receloso que acusa a un hombre de holgazanería no cambiara su opinión aun cuando el hombre cese en su trabajo, por el contrario, buscara nuevos argumentos para su creencia.

## **LO QUE HACEN LAS ACTITUDES**

### **Las actitudes determinan los significados**

Es posible que se produzcan desacuerdos sobre la naturaleza de un conjunto dado de actos porque las actividades influyen en la forma en que se experimentan los hechos. Nuestros diversos prejuicios ofrecen muchos ejemplos de actitudes que determinan los significados que los hechos pueden asumir. Los hechos que entran en conflicto con el prejuicio se relacionan para adaptarse a la actitud general, sirviendo esta racionalización para proteger la actitud del

cambio.

Es importante para todos nosotros darnos cuenta de que el sentido y la importancia de las cosas están siempre influidos por las actitudes. No deberíamos descartar las anteriores deformaciones llamando a la persona ignorante o que tiene prejuicios. Tener actitudes es humano. Nuestro problema no es juzgar, sino mejorar las actitudes o evitar que produzcan daño.

### **Las actitudes explican las contradicciones**

Mucha gente mantiene lo que parecen ser opiniones en conflicto. Estas contradicciones aparentes no se deben a la falta de inteligencia como se supone, por el contrario, son posibles debido a la existencia de ciertas actitudes. Con la actitud adecuada, personas inteligentes pueden sostener lo que para otros son contradicciones evidentes.

Es posible, por ejemplo, que una persona mantenga cualquiera de las siguientes afirmaciones, mientras que otra persona pueda verlas como contradicciones:

- *Estoy ahorrando el dinero necesario para tener una buena renta cuando me retire.*
- *Se me paga poco y no puedo vivir en la forma en que un hombre de mi posición debería hacerlo.*
- *Se debe poner una persona en su puesto si hace las cosas malas.*
- *Mi jefe no tenía motivos para armar un alboroto por el pequeño descuido que tuve.*

Una actitud de superioridad hace posibles mantener opiniones en conflicto sobre el mismo conjunto de hechos objetivos. Cuando los hechos conciernen al escalón superior, significan una cosa; cuando conciernen al escalafón inferior significa otra cosa.

Debido a la presencia de esta actitud en muchos de nosotros, tendemos a insensibilizarnos al sufrimiento, incluso dentro de nuestro país. Hablamos de las masas como si fuesen una cosa aparte de nosotros.

Se sostiene que las clases más bajas prefieren una forma de vida insana, como lo demuestra el hecho de que lo hagan. Un ejemplo muy claro dentro de las empresas es a nuestro superior, puede disfrutar de unas vacaciones pagadas y tener la posibilidad de escoger su propio tiempo para las pausas de descanso, pero cree que el trabajador normal no debe tener estos privilegios. Este último por otra parte puede criticar a su supervisor por llegar tarde a su trabajo, sintiéndose agraviado por la estricta supervisión a la que se encuentra expuesto, e insiste en que el también tiene derechos a unas vacaciones pagadas.

Cuando reconozcamos que muchas de nuestras creencias se basan en la actitud, reaccionaremos con frecuencia más razonablemente porque no aceptaremos una justa indignación. Yo puedo tolerar el punto de vista del trabajador si sé que tanto él como yo resulta perjudicados.

Cuando un capataz considera una parada en el trabajo como holgazanería, mientras que el



trabajador lo considera como un descanso, la diferencia en el significado se basa en la diferencia de posición.

También existen actitudes que dan lugar a opiniones que conciernen alternativamente a los grupos. Las que son de mis propios grupos sociales (nuestro país, raza, sindicato, etc.), son juzgadas de distinta forma a las que no pertenecen a nuestro grupo. La actitud diferencial hacia el grupo de fuera no es tan desfavorable como lo sería hacia un grupo inferior; no obstante tienden a denegarse la simpatía, y la tolerancia hacia los extraños.

Nuestras lealtades y nuestros prejuicios son con frecuencia actitudes de dentro o fuera del grupo, respectivamente, y aunque son frecuentes y normales, deben considerarse como fuentes de error para llegar a conclusiones objetivamente justas.

### **Las actitudes organizan los hechos**

La interpretación de los hechos depende de más cosas que de los simples hechos mismos, porque la interpretación los interrelaciona u organiza. Palabras pensamientos y sentimientos resultan igualmente significativos, según la forma en que se organizan.

Un empleado nuevo que haga una producción de 60 unidades por hora, puede parecer bastante malo si se compara con la producción de los demás de su grupo que producen 80, 95, 105, 110, 130 y 150 unidades. Sin embargo, si consideramos que su producción se eleva diariamente, que los demás no muestran mejoras, y que el trabajo es complejo por naturaleza, su rendimiento tiene un significado bastante distinto.

Las interpretaciones o agrupaciones de hechos tienden a ser tales que mantienen la actitud existente antes que se haga la interpretación específica. Si el empleado es un miembro de una familia respetada, inconscientemente damos una interpretación favorable del grupo de hechos mencionados anteriormente.

Debido a que las actitudes tienen una función organizadora, los políticos pueden utilizar los mismos hechos y probar que una administración es un éxito o un fracaso, siendo la actitud el factor determinante de la interpretación.

Esto no significa que se deba confiar solo en la evidencia de los hechos; significa que deben separarse los elementos interpretativos de los hechos. Una persona imparcial debe ser capaz de agrupar los hechos en una diversidad de formas y determinar que interpretación se ajusta más a la realidad.

## **FACTORES QUE INFLUYEN SOBRE LAS ACTITUDES**

### **Relaciones entre actividades, emociones y lógica**

Las actitudes se asocian normalmente con las preferencias y la antipatía y tienen, en consecuencia, un contenido emocional. Cualquier condición que influya sobre la emoción, por consiguiente, influye igualmente sobre las ciertas actitudes. Nuestro humor está formado por

predisposiciones temporales encaminadas a tener ciertas relaciones emocionales.

La efectividad de la prolongada para influir sobre las actitudes públicas puede depender del humor de las personas, que desempeñan un papel importante en la determinación de la recepción favorable o desfavorable de las actitudes. Las actitudes predominantes en la sociedad pueden ser inefectivas para influir en las actitudes de muchos individuos hasta que se existen sus emociones. Una vez estimuladas las emociones, las actitudes predominantes llegan a ser factores importantes en la determinación de si debieran aplicarse una reacción emocional específica en un individuo o un grupo de individuos. Las reacciones desfavorables a los grupos son más comunes durante periodos de tensión, en parte porque los humanos tienden a ser inamistosos en tales periodos y se avivan actitudes relativamente latentes.

Debido a que las opiniones y las reacciones emocionales se asocian estrechamente, con frecuencia el humor y la actitud son difíciles de diferenciar. En general, un humor se puede considerar temporal y dependiendo de la condición fisiológica individual.

La Psicología de las actitudes ha sido un tema de considerable interés en los últimos años. Pensamos a menudo que nuestras opiniones se basan en nuestro pensamiento o raciocinio. El estudio de las actitudes exige una alteración de esta creencia.

### **Diferencia de Personalidad y Actitudes**

Las diferencias de personalidad son muy importantes para determinar el tipo de actitud formada. Algunos individuos se inclinan hacia el radicalismo, esto hacia el conservatismo y otros evitan los extremos. Estas tendencias parecen ser tan generales que algunas veces se ha considerado como diferencias de personalidad. Igualmente las diferencias en confiabilidad social, decisión y emocionalidad, pueden influir sobre las actitudes en materias específicas. Otros factores como el sexo y la inteligencia, también se han mostrado que tienen efectos específicos sobre la opinión.

El factor experiencia en la formación de la actitud es nuestro principal tema de discusión, puesto que este factor es el que se altera con más facilidad. El grado en que las actitudes están influidas por la experiencia determinada en gran manera el grado en que pueden ser controladas y consideradas para las tendencias de grupo entre individuos que tengan fundamentos similares.

### **ORÍGENES DE LAS ACTITUDES**

Es imposible determinar todos los factores que influyen en la formación de las actitudes. Si se analizan los datos recogidos en las encuestas de la opinión pública, se encuentran que las opiniones varían con una diversidad de factores. Se puede obtener una notable diferencia en opiniones políticas y económicas cuando los que responden se agrupan de acuerdo con los ingresos, la edad, la localización geográfica, el tamaño de la comunidad, la cantidad de educación, la afiliación a un partido y el tipo de religión. La influencia de la familia es evidente cuando se observa que la mayoría de nosotros pertenecemos a la iglesia de nuestros padres y mantenemos afiliaciones políticas similares a las de ellos.

Cuando se pregunta a una persona sobre sus opiniones, no se menciona la actitud como un factor, si no que en lugar de ello presenta un conjunto de justificaciones. Esto es debido a que las personas dan con frecuencia justificaciones a sus opiniones, introduciendo nuevos hechos y apelando a la lógica, que tiene poco efecto sobre sus opiniones y sus actitudes.

Considerando los diversos factores pensados como causas de actitudes, es evidente que todos indican alguna clase de experiencia. Además, todos sugieren alguna clase de pertenencia a un grupo como factor, sea esta clase de pertenencia libre, como la comunidad, o cerrada, como la familia. Todos estos factores llegan a integrarse si se supone que las actitudes son adquiridas del grupo con el que un individuo se identifica a sí mismo. Puesto que esta identificación se produce tempranamente en la vida, se sigue que los niños tendrán opiniones sobre problemas religiosos, sobre la relativa capacidad de los candidatos de un partido político y sobre las injusticias raciales, mucho antes que conozcan los hechos.

Se han hecho diversos experimentos para demostrar cómo están influidas las personas por las actitudes y las opiniones de los demás. Moore halló que el 50% de un grupo de estudiantes cambio sus juicios sobre materias morales cuando se les dijo que su opinión era contraria a la de la mayoría. La información sobre la opinión de expertos tuvo un efecto parecido. Otra investigación similar demostró que el prestigio de un actor influyo sobre las opiniones de la gente, sobre sus literarias. Incluso la confianza en la estabilidad de los negocios está influenciada por lo que piensan otros, de tal manera que hemos llegado a reconocer que las leyes económicas, deben ser modificadas para incorporar componentes psicológicos.

## **LA MEDIDA DE LAS ACTITUDES**

Para analizar científicamente los factores que influyen sobre las actitudes, es necesario obtener algunas medidas objetivas de ella. Es conveniente discutir algo de estas técnicas, porque su explicación esclarecerá más la naturaleza de las actitudes y expondrá los métodos que han sido utilizados en la industria.

### **Métodos para medir las Actitudes**

El método más simple es contar el número de personas que van a favor o en contra de alguna cosa. Este método no mide el grado de asentamiento en cualquier individuo, sino que registra solamente la dirección de la actitud. Cuando se estudian los grupos de personas, sin embargo, el grupo de personas que tienen una actitud dada es algún indicio de su fuerza.

Es posible que por una parte un gran número de personas pueden estar opuesta ligeramente a alguna cosa pero que no resultarían muy alteradas si tuviesen que aceptarla, mientras que, por otra parte, un grupo más o pequeño pueden oponerse fuertemente a alguna cosa, y su adopción podría causar una violenta reacción minoritaria. En tales casos, el número de personas que mantienen una opinión no indica con precisión su significado social.

Para hacer posible el estudio de la fuerza de las actitudes en el individuo es necesario tener instrumentos más refinados de medida. Tenemos uno de estos instrumentos en la *escala de actitudes*, diseñada por Thurstone.

Para formar esta escala, se reúne un gran número de afirmaciones referente al tema que se va a medir la actitud. El tema puede ser la religión la política, etc.

Estas afirmaciones se analizan después experimentalmente para ver que no sean ambiguas y que sean diagnósticas, representando una condición a favor o en contra del tema que se estudia, solamente se conservan las afirmaciones diagnosticas, a cada una de las cuales se les asigna una escala de 0 a 12.

Las afirmaciones que favorezcan fuertemente a un tema reciben un valor alto (o bajo), las que se opongan fuertemente reciben un valor bajo (o alto), y a las que entren entre las dos se les da valores intermedios. Todas estas escalas de valor se basan en la experimentación previa y se han formado objetivamente. La escala real puede tener cuarenta, o incluso menos afirmaciones.

A continuación se da a conocer un ejemplo de escala de este tipo. Aunque la escala de esta tabla fue incluida para mostrar un método, el tema que trata está también relacionado con la industria. El empleo de los negros es un tema que debe enfrentarse de acuerdo con la realidad, y la dirección teme a menudo las reacciones de sus empleados blancos. La medida de las actitudes dará una indicación de las direcciones de las actitudes hacia los negros, proporcionando así una base para determinar la tarifa óptima en la que pueden ser absorbidos.

## **FORMAS DE MEJORAR LAS OPINIONES Y LAS ACTITUDES**

La mayoría de las actitudes que nos interesan pueden clasificarse como emocionalmente desfavorables, y son, quizá, las más difíciles de cambiar. Ahora veremos por que los prejuicios son principalmente actitudes desfavorables y rígidas. Para nuestro propósito parece conveniente subrayar el problema de mejorar las actitudes mejor que el de manipularlas.

Nuestra discusión sobre la mejora de las actitudes tratara de establecer a las personas menos hipócritas en sus opiniones concernientes a una zona determinada de prejuicios. Cualquier aumento en tolerancia ayudará a la prevención de errores.

### **Cambiar los hechos para mejorar las opiniones**

Aquí se trata de desarrollar actitudes favorables por el método de cambiar ciertos aspectos de los hechos que han de ser interpretados. Por otro lado se puede decir que son numerosos los ejemplos de este método en situaciones prácticas.

Ejemplo: En una ocasión se utilizo una campana como señal para las pausas de descanso; fue una causa de perturbación, por que los empleados, muchos de los cuales acababan de salir de la escuela, en donde se utilizaba la campana para entrar a clases, en la cual la consideraban como reglamentación. Esto llevo al cambio de la campana a implementar otro sistema que redujo esta desfavorable opinión.

### **Influir sobre la experiencia de los miembros del grupo**

Puesto que las actitudes están influidas por la experiencia de pertenecer a un grupo, cualquier cosa que una compañía pueda hacer para que sus empleados se consideren una parte vital de ella deberá encaminarse a conseguir unas mejores actitudes hacia la compañía.

Algunas de las posibilidades son:

- Planes de adquisiciones de acciones o participación en los beneficios, adecuadamente administrados.
- Interés por el bienestar de los empleados, patentizando por habitaciones de descanso limpias, auxilio médico, interés por la satisfacción en el trabajo.
- Establecimiento de reglamentos y beneficios similares aplicados a todos los empleados
- El supervisor inmediato debe hacer lo posible para que sus empleados se consideren miembros del grupo.

### **Saber escuchar**

Escuchar las diversas ideas y sentimientos que pueden llegar a tener los empleados. El hecho de que los empleados se sintiesen libres de expresar sus sentimientos conduce a esclarecer los problemas existentes, esto conlleva a un cambio en los sentimientos y en las actitudes asociadas con los sentimientos.

### **Utilizarlas habilidades de discusión**

El empleo del método de la discusión está estrechamente asociado con el saber escuchar. Las discusiones conducidas adecuadamente, crean la oportunidad para los miembros de un grupo de poner de manifiesto sus sentimientos. La discusión de grupo une a las personas y puede formar un equipo de una serie de personas desligadas.

## **HIPÓTESIS**

### ***Supuesto de Estudio***

1. Si los empleados de la Empresa ENSA, recibieran algún tipo de seminarios, charlas o capacitación; su actitud hacia los usuarios cambiaría.
2. Si el jefe tuviera una comunicación excelente con los empleados de esta Institución, pudieran cambiar su actitud negativa hacia los usuarios.
3. Si los empleados se sintieran libre de expresar sus sentimientos hacia sus superiores, tal vez tendrían una actitud más satisfactoria con todos.

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### ***Tipo de Estudio***

El método que se realizó en esta investigación del tipo de estudio fue; **EXPLORATORIO**,

porque me acerco por primera vez al problema que planteo, y nunca he realizado otros estudios sobre este tema ya que busco una recopilación teórica referido al problema de investigación y considero que este trabajo podría servir de base para la realización de nuevas investigaciones.

**PRESUPUESTO**

**Presupuesto de Gastos**

**Proyecto de Investigación**

**La Actitud del Personal**

Detalle de Gastos	septiembre	Octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
<i>Gastos por servicio</i>	-----	-----	-----	-----	-----
<i>Encuestados</i>	\$15.00	\$18.00	\$45.00	\$10.00	\$88.00
<i>Tabuladores</i>	-----	-----	\$42.00	\$32.00	\$74.00
<i>Secretaria</i>	\$8.00	\$20.00	\$10.00	\$45.00	\$83.00
<i>Gastos Generales</i>	-----	-----	-----	-----	-----
<i>Papelería</i>	\$20.00	\$10.00	\$15.00	\$52.00	\$97.00
<i>Impresión</i>	-----	-----	-----	\$93.00	\$93.00
<i>Fotocopias</i>	\$15.00	\$10.00	\$18.00	\$50.00	\$93.00
<i>Transporte</i>	\$12.00	\$15.00	\$19.00	\$20.00	\$66.00
<i>Encuadernamiento</i>	-----	-----	-----	\$99.00	\$99.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$70.00</b>	<b>\$73.00</b>	<b>\$149.00</b>	<b>\$401.00</b>	<b>\$693.00</b>

**CRONOGRAMA**

**Actividades**

Plant  
 eamie  
 nto  
 del pr  
 oblem  
 a  
 Elabo  
 ración  
 del pr  
 oyect  
 o

**tiempo**

septiembr				octubre				Noviembre				Diciembre			
e															
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Elabo  
ración  
de la j  
ustific  
ación  
Cober  
tura  
Elabo  
ración  
del  
marco  
teóric  
o  
Supu  
esto  
de est  
udio  
Metod  
ología  
Índice  
del co  
ntenid  
o  
Biblio  
grafía  
Presu  
puest  
o  
Meca  
nogra  
fía  
Prese  
ntació  
n

### **Reseña Histórica**

Elektra Noreste, S. A. (la Compama) es una sociedad anónima formada como resultado de la privatización del Instituto de Recursos Hidráulicos y Electrificación (IRHE). La Compañía fue constituida mediante Escritura Pública No. 143 de 19 de enero de 1998 e inició operaciones en enero de 1998. El capital social autorizado de la Compañía consiste en cincuenta millones (50,000,000) en acciones comunes sin valor nominal. A la fecha, un 51% de las acciones comunes autorizadas y emitidas de la Compañía, están a nombre de inversionistas privados, mientras que el Gobierno Panameño y los empleados de la Compañía poseen un 48.25% y un 0.43%, respectivamente. El resto de las acciones se mantienen como acciones en tesorería.

La Compañía tiene la exclusividad para la distribución y comercialización de energía eléctrica a

clientes ubicados en el área de concesión.

Las oficinas administrativas se encuentran en: Costa del Este, Complejo Business Park, Edificio Torre Oeste, Piso 3. La dirección postal es: Plaza Panamá 0833-00202, Rep. de Panamá y el teléfono es (507) 340-4603.

### **Base Legal**

Elektra Noreste, S.A. (EN) es una empresa de distribución de energía eléctrica en la República de Panamá, establecida en 1998 como producto de la Ley 6 de 1997 relacionada a la prestación de los servicios públicos de electricidad.

### **Funciones de la empresa ENSA**

Elektra Noreste se dedica a la distribución y comercialización de energía eléctrica. Su área de concesión es de aproximadamente 29.200Km<sup>2</sup>. Atiende a más de 348.000 clientes que comprenden una población cercana a los 1,4 millones de habitantes, lo que equivale al 41% de los pobladores del país. Cuenta con 9.020km en líneas de distribución y transmisión, 12 subestaciones y aproximadamente 23.000 transformadores.

Según el último informe anual publicado en 2009, la empresa vendió 2.351GW de electricidad, de los cuales el 92% fue consumido por clientes residenciales. Elektra Noroeste es controlada por la multinacional estadounidense Ashmore Energy, a través de su filial Panama Distribution Group.

La actividad de la Compañía, incluye la compra de energía en bloque y su transporte por las redes de distribución a los clientes. En adición, la Compañía realiza la transformación de tensión vinculada, la entrega de energía a los consumidores, la medición, lectura, facturación y cobro de la energía. De igual manera, la Compañía tiene la responsabilidad de instalar, operar y mantener el alumbrado público en la zona de concesión, de acuerdo con los niveles y criterios de iluminación establecidos por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP). La Compañía también está autorizada para realizar actividades de generación de energía hasta un límite del 15% de la demanda máxima de energía en la zona de concesión.

De acuerdo con el contrato de concesión, la Compañía tiene la exclusividad para la distribución y comercialización de energía eléctrica a clientes ubicados en las áreas geográficas de: Panamá Este, Colón, Golfo de Panamá, la Comarca de Guna Yala y Darién. La exclusividad en la fase de distribución también incluye a los "grandes consumidores", los cuales son definidos por la Ley 6, del 3 de febrero de 1997, como aquellos clientes con una demanda máxima superior a 100 KW por sitio, a quienes les está permitido comprar directamente la energía a otros agentes del mercado eléctrico.

Al 31 de diciembre de 2011, las operaciones cubrían un territorio de aproximadamente 29,200 kilómetros cuadrados que incluían aproximadamente 1.4 millones de habitantes, o el 41% de la población total, incluyendo tres de los principales centros económicos de Panamá. A la misma fecha, la Compañía tenía una participación del mercado de aproximadamente 41% de los



clientes y aproximadamente 40% de la venta total de energía en Panamá. En el año 2011, las ventas totales de energía fueron 2,526 GWh, y al 31 de diciembre de 2011 servimos a 360,458 clientes. De los clientes al 2011, aproximadamente 92% eran clientes residenciales, 7% eran clientes comerciales e industriales y los restantes correspondían a clientes del sector público.

Al 31 de diciembre de 2011 la red de distribución eléctrica comprendía aproximadamente 9,431 kilómetros de líneas, doce subestaciones claves y aproximadamente 24,084 transformadores y equipo relacionado. Del total de líneas de la empresa, 81 km están clasificados como líneas de transmisión (115 kV) o subtransmisión (44kV). El resto, es decir, 9,350 kilómetros corresponde a líneas de distribución, las cuales están compuestas de aproximadamente 8,691 kilómetros de circuitos de cables aéreos y 659 kilómetros de circuitos de cables subterráneos. El territorio de servicio es relativamente denso con 8 subestaciones claves en Panamá y las otras 4 en la provincia de Colón, y un factor de carga, el cual se define como la división de la carga promedio entre la carga pico, de aproximadamente 71%, reflejando un buen balance entre el perfil de carga residencial y los requerimientos diurnos para aires acondicionados e iluminación del sector comercial.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la Compañía tema una demanda máxima de 460 MW y 439 MW, respectivamente.

### **Objetivos**

- Distribuir y comercializar de energía eléctrica a clientes ubicados en el área de concesión.
- Abastecer a sus clientes de energía eléctrica de la manera más eficiente
- Cumplir con las necesidades eléctricas de sus clientes

### **Estructura organizativa**



- Javier Pariente Gerente General
- Eric Morales Director de Finanzas y Administración
- Jaime Lammie Director de Mercado Eléctrico
- Roque Ledesma Director de Operaciones Comerciales y Obras
- Beryl Bartolí Gerente de Recursos Humanos
- Rafael Ríos Director de Ingeniería
- Mariel Jované Gerente de Asesoría Legal y Oficial de Cumplimiento
- Lorena Fábrega Directora de Atención al Cliente
- Haribai González Jefe de Auditoría Interna

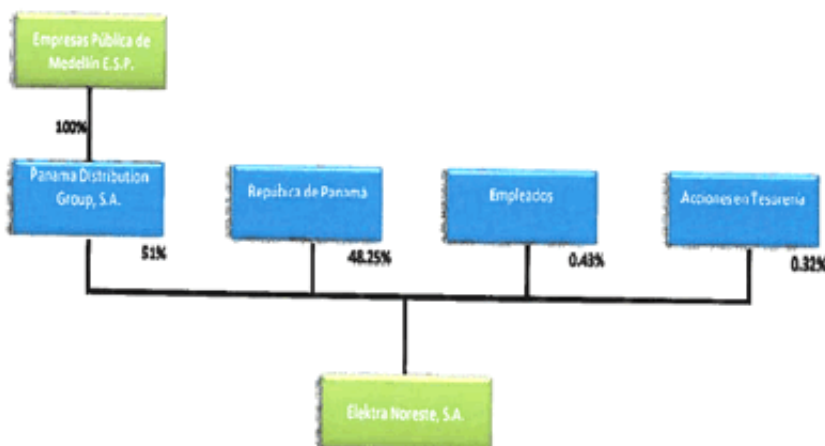
## Visión

Empresa modelo, socialmente responsable, comprometida con el bienestar de sus clientes, la calidad y la confiabilidad del servicio que brinda y el desarrollo socioeconómico de Panamá.

## Misión

Distribuir y comercializar energía eléctrica a nuestros clientes; manteniendo y garantizando una fuerza laboral motivada, capacitada y comprometida con la excelencia, la eficiencia y la confiabilidad del servicio que ofrecemos; optimizando procesos que permitan exceder las normas de la industria, para satisfacer las expectativas de clientes, colaboradores y accionistas.

## Organigrama



## BIBLIOGRAFÍA

### 1-Aitman Steven, Richard. M. y Hodg Etts

Comportamiento en las Organizaciones Editorial McGraw-Hill Interamericana

1989

### 2- Ander Ezequiel- EGG

Métodos y Técnicas de Investigación Social II

Buenos Aires- México

Grupo Editorial Lumen

2003

### 3- Ander Ezequiel- EGG

Métodos y Técnicas de Investigación Social III

Buenos Aires- República de Argentina

Grupo Editorial Lumen

1674

### 4-Ander Ezequiel- EGG

Métodos y Técnicas de Investigación Social IV

Buenos Aires- México

Grupo Editorial Lumen 1674

5- Arauz Héctor - Rovira, Arauz José A. Rovira

Metodología de la Investigación

Panamá

Editado en la Imprenta de la Universidad Santa María la Antigua

1996

**6- Hernández Sampierí Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Pilar Lucio**

Metodología de la Investigación

México, Buenos Aires

Editorial Me Graw-Hill/ Interamericana de México, S.A.

1991

**7- Ravagnan, Luis María**

Introducción a la Psicología Buenos Aires

Editorial Kapelux

1965

**8- Stephen, Klein,**

Psicología del Aprendizaje

Madrid, España

Editorial Me Graw-Hill

1994

**9- Stephen P. Kobbing**

Comportamiento Organizacional

México

Editorial Prentice Hall Hispano Americana

1999

**10- Tamayo y Tamayo Mario**

Metodología Formal de la Investigación Científica. 2da. edición

México

Editorial Limuza Noriega

1993