

**Comparación entre los estilos atribucionales de operarios y administrativos
respecto a la rotación de personal de la empresa de vigilancia Sevicol Ltda.
seccional Bogotá.**

AUTOR

Erika Lizet Pinzón Parra

Fundación Universitaria los Libertadores

Facultad de Psicología

Bogotá, 2017

**Comparación entre los estilos atribucionales de operarios y administrativos
respecto a la rotación de personal de la empresa de vigilancia Sevicol Ltda.
seccional Bogotá.**

Erika Lizet Pinzón Parra

Trabajo de grado para optar por el título de psicóloga

Director

Nestor Raúl Porras Velásquez

Fundación Universitaria los Libertadores

Facultad de Psicología

Bogotá, 2017

Resumen

El objetivo principal de esta investigación consistió en identificar y comparar los estilos atribucionales de operarios y administrativos de la empresa Sevicol Ltda respecto a las causas de la rotación de personal. La metodología que se utilizó fue cualitativa-descriptiva con 30 participantes voluntarios con contrato de trabajo actualmente en la empresa. Los resultados muestran que el estilo atribucional preferido tanto por el personal operativo como por el administrativo para identificar las causas de la rotación de personal en esta empresa de vigilancia privada fue el Externo-Controlable-Estable. La conclusión principal indica que el retiro voluntario o involuntario de la empresa es causada según la percepción de los participantes de esta investigación, por factores situaciones externos a los trabajadores y que corresponde las dinámicas propias del mercado laboral del momento actual. .

Palabras clave: Psicología del trabajo, estilos y procesos atribución causal, rotación de personal e investigación descriptiva.

Abstract

The main objective of this research was to identify and compare the attributes of operators and administrative personnel of the company Sevicol Ltda with regard to the causes of staff turnover. The methodology used was qualitative-descriptive with 30 volunteer participants with work contract currently in the company. The results show that the preferred attributional style by both operational and administrative personnel to identify the causes of staff turnover in this privately owned company was the External-Controllable-Stable. The main conclusion indicates that the voluntary or involuntary withdrawal of the company is caused by the perception of the participants of this research, due to factors external to the workers and corresponding to the dynamics of the current labor market. .

Key words: Work psychology, styles and processes causal attribution, staff turnover and descriptive research.

TABLA DE CONTENIDO

Página.

Resumen.....	
Introducción.....	1
1. CAPITULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Antecedentes del problema.....	3
1.2. Formulación de la pregunta problema.....	9
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos general y específicos.....	12
2. CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Breve historia de la Psicología industrial-organizacional.....	13
2.2. Teoría de las relaciones humanas.....	14
2.3. Cognición social y proceso de atribución.....	15
2.3.1. ¿Cuándo hacemos atribuciones?.....	16
2.3.2. ¿Por qué hacemos atribuciones?.....	17

2.3.3.	Funciones de la atribución.....	17
2.3.4.	Errores de la atribución.....	18
2.3.5.	Conceptos básicos.....	20
2.3.6.	Teorías de la atribución.....	21
2.3.6.1.	Teoría de la atribución causal ingenua de la acción de Heider....	22
2.3.6.2.	Teoría de las inferencias correspondientes de Jones y Davis.....	23
2.3.6.3.	Teoría de la covariación de los esquemas causales de Kelley.....	24
2.3.6.4.	Teoría de la atribución motivacional de Weiner.....	26
2.4.	Marco institucional Sevicol Ltda.....	28

3. CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1.	Tipo de investigación.....	32
3.2.	Población.....	32
3.3.	Participantes.....	35
3.4.	Instrumento.....	35
3.5.	Procedimiento.....	37

4. CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1.	Gráficas y análisis.....	38
------	--------------------------	----

4.2. Discusión.....	48
---------------------	----

5. CAPITULO V

CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones.....	52
------------------------	----

5.2. Recomendaciones.....	54
---------------------------	----

Referencias.....	55
------------------	----

Anexos.....	59
-------------	----

Dedicatoria

Este trabajo se lo quiero dedicar a lo más importante que tengo, **mí familia**; mí mamá, mí papá y mí hermano porque gracias a ellos es que he logrado muchas cosas hasta el momento y quienes me han apoyado día tras día para seguir adelante con mis proyectos.

Hace falta que se cierre una puerta para que te des cuenta que miles están esperando por tí...

Agradecimientos

Mis más grandes agradecimientos a mi familia por su apoyo y su constancia permanente, en especial en este trabajo quiero agradecerle a mi hermano porque fue quien me apoyo en todo momento y nunca dejó que cambiara de opinión... También gracias a mi novio por su apoyo durante todo el tiempo del proyecto, a mi asesor de proyecto por cada uno de sus aportes y a los miembros de la compañía Sevicol Ltda. por permitirme realizarlo allí y por los aportes que realizaron. Infinitas gracias a todos.

Introducción

En el campo organizacional a diario se generan diferentes problemáticas que se convierten en retos para las personas que apenas comienzan su vida laboral, y en algo que saca de la rutina para las personas que ya tienen un poco de experiencia, de no ser por estas situaciones, el trabajo se volvería monótono y se conservaría en “silencio”. Una de estas problemáticas es la rotación de personal, que se presenta desde las microempresas hasta con empresas de más de 2.000 empleados. Algunas organizaciones ponen énfasis en esto como hay otras que no; considero que es importante primero identificar como las personas están significando esta situación, para esto se hace necesario acudir a los estilos atribucionales, por medio de los cuales se pueden reconocer desde diferentes dimensiones las causas de un fenómeno.

Teniendo en cuenta lo anterior, para la realización de esta investigación se van tomar como referencia cinco capítulos. Inicialmente se va a evidenciar el planteamiento del problema, de dónde surgió, por qué es importante tratarlo, qué se espera obtener del trabajo y hacia dónde va la investigación.

Para el segundo capítulo se hace el recorrido por la literatura para divisar el terreno en el que está inmerso el tema central de la investigación; inicialmente se trata el tema de la psicología organizacional, cognición social, proceso de atribución y teorías de la misma. Para finalizar el capítulo se toma el marco institucional de la empresa en que se realiza el presente trabajo.

Más adelante, para el tercer capítulo se especifica la metodología dentro de la cual se encuentra el tipo y alcance de estudio utilizado, población general de la compañía, participantes, instrumento y procedimiento llevado a cabo.

Para el cuarto capítulo se presentan los resultados encontrados luego de la aplicación y tabulación del instrumento; y la discusión de los mismos.

Finalmente, para el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las que se llegaron, recomendaciones, referencias y anexos.

1. Planteamiento del problema

1.1. Antecedentes del problema

En la actualidad son muchos los factores tanto internos como externos a las organizaciones que afectan directa o indirectamente los niveles de productividad, satisfacción laboral, absentismo y rotación de personal. En cuanto a la rotación de personal, se puede afirmar que es un factor clave (crítico) en el desempeño del área de gestión de los recursos humanos.

Para la revisión de los antecedentes del problema se realizó una búsqueda en las diferentes bases de datos como Redalyc, Scielo, Proquest, Psicothema, entre otras; en las que se encontraron artículos indexados acerca del tema de atribución y rotación. A continuación, se van a presentar cronológicamente:

Manassero y Vázquez (1995) realizaron un estudio en el que se quiso verificar la validez del principio de expectativa en situaciones de logro escolares, se tomó una muestra de 573 estudiantes entre los 15 y 16 años de edad a quienes se les aplicó una escala de cinco dimensiones causales en la que se miden 15 características particulares sobre las causas que influyen en las calificaciones. En esta investigación se evidenció que la dimensión de estabilidad es la que más se debe tener en cuenta a la hora de identificar el cambio de expectativas en las personas.

Más adelante, a partir del estudio de Meliá, Chisvert y Pardo (2001) en el que llevaron a cabo un modelo procesual, se analiza el papel de las atribuciones en el campo de la seguridad laboral para buscar explicaciones que se generan ante los incidentes y

accidentes en el trabajo, los sesgos que pueden producirse y cómo dichas atribuciones influyen en las actitudes y conductas hacia la seguridad.

Guillén, Sánchez, Mercado y Navarro (2002) publicaron un artículo en el que su objetivo principal fue identificar las atribuciones causales sobre el uso de semilla criolla y semilla mejorada de maíz. Para la realización de este estudio se tomaron en cuenta 45 agricultores, 21 asesores técnicos y 7 investigadores, quienes se les hizo una entrevista individual con preguntas abiertas. En cuanto a los resultados se encontraron diferentes atribuciones para cada una de las semillas.

Un estudio realizado a trabajadores que sufrieron graves accidentes laborales fueron entrevistados y reunidos en grupos focales con el fin de analizar los procesos atribucionales, rasgos de personalidad y causas fundamentales de los hechos mencionados; analizados a través de un estudio cualitativo de la información. Finalmente, plantearon los resultados desde la teoría de la atribución de Kelley (Castañeda, Muñoz & Pérez, 2002).

Manassero et al (2005) plantearon un estudio acerca de las relaciones entre las dimensiones del burnout y la atribución causal en 614 profesores de primaria y secundaria, a quienes se les aplicó la Escala de Dimensiones Causales Atributivas, 16PF y MBI. Los resultados evidenciaron que las dimensiones del burnout se relacionan de manera moderada con las dimensiones causales.

En el artículo de Navarro (2007) se estudiaron los estilos atribucionales en niños de 9-12 años frente a las interacciones sociales en el salón de clase. Para esto se diseñó un cuestionario de 92 ítems con opciones de respuesta SI-NO para identificar la

interacción social de cada participante y 30 preguntas de selección múltiple para reconocer los estilos atribucionales. Este fue aplicado a 371 estudiantes de 35 colegios. Dentro de los resultados se encontró que el estilo atribucional predominante fue interno, estable y controlable.

Rodríguez y Caro (2007) proponen para su estudio el diseño de un programa de intervención para modificar el estilo Atribucional hacía un estilo relacionado con el desempeño físico. Para la realización del proyecto, se hicieron mediciones pre y pos test sobre las dos variables a 15 deportistas quienes puntuaron bajo en el Instrumento de Atribución de Lugar de Causalidad Deportiva (IALCD), lo que indica un estilo de atribución externa. Frente a los resultados, se demostró que luego de aplicado el programa, los puntajes en el IALCD tuvieron un cambio favorable, además del cambio en el desempeño.

El artículo de Morales y Gómez (2009) se basó principalmente en realizar una modificación al instrumento Escala Atribucional de Motivación de Logro (EAML) elaborado inicialmente por Manassero y Vázquez enfocado al entorno educativo. La modificación consistió en reemplazar la dimensión de Motivación de competencia del profesor por la dimensión de la Motivación de la interacción. El objetivo principal del estudio en mención fue determinar la fiabilidad y validez del EAML-M. El instrumento se aplicó a 224 estudiantes universitarios que estuvieran vinculados a un curso con metodología de aprendizaje colaborativo. Dentro de los resultados encontrados, se verificó buena confiabilidad del instrumento. Finalmente, proponen para futuras investigaciones analizar el perfil dimensional en diferentes contextos educativos.

Malico, Túlía y Lancho (2010) propusieron un estudio en el que se pretende estudiar las atribuciones causales en situaciones de éxito y fracaso en el contexto deportivo. Para esto se utilizó una muestra de 338 atletas a quienes se les aplicó la Causal Dimension Scale II en una versión traducida y adaptada a la población. Dentro de los resultados se evidencia que los atletas consideran que el éxito depende de condiciones internas, inestables y controlables; en cambio, el fracaso lo atribuyen a causas externas, inestables y con posible control de las demás personas.

En el estudio de Inglés et al (2012) se propuso un estudio para analizar las diferencias de género y curso, el papel predictivo de estas variables en las atribuciones causales académicas a través del cuestionario Sydney Attribution Scale (SAS). Este fue administrado a 2022 estudiantes. Dentro de los resultados arrojados se encontró que los hombres atribuyen mayoritariamente los éxitos a su capacidad, en cambio las mujeres los atribuyeron al esfuerzo.

En general se encontró que la mayoría de los estudios realizados a partir de las teorías de la atribución se enfocan en el campo educativo, haciendo énfasis en los estudiantes de los colegios y el rendimiento escolar que demuestran. También, se encontraron algunos en el campo deportivo en el que relacionan la atribución con el rendimiento físico. Dentro de los aspectos relevantes, el estudio que relacionan la agronomía con la atribución llamó la atención de la lectora porque no consideraba que desde el campo agronómico se utilizaran teorías psicosociales como lo es la atribución.

Se encuentra que hay varios artículos que se basan en la teoría de la atribución para identificar las causas de un suceso como por ejemplo el de (Guillen, Sánchez, Mercado

y Navarro, 2002) quienes querían identificar las atribuciones causales entre una semilla y otra, de esta manera reconocer la más eficiente para usar en los próximos cultivos. También, se encuentran algunos artículos que su objetivo es netamente teórico e informativo como el de (Morales y Gómez, 2009) quienes hicieron una adaptación de la prueba Escala Atribucional de Motivación de Logro (EAML) para contextos educativos universitarios, lo que es un aporte valioso para las personas que quieran investigar en este campo.

Por otro lado se encontraron estudios empíricos como el de (Castañeda, Muñoz y Pérez, 2002) quienes querían investigar procesos de atribución y aspectos de personalidad relacionados con accidentes de trabajo graves a través de un estudio cualitativo, también el de (Manassero y Vázquez, 1995) quienes querían identificar si la atribución causal era determinante en las expectativas a través de un estudio cuantitativo.

Finalmente, se encuentran artículos que toman la teoría de Weiner como base para investigación como el de (Malico, Tulia y Lancho, 2010) quienes lo enfocaron en el campo deportivo, identificando el estilo atribucional respecto al éxito y el fracaso en el rendimiento deportivo; como también, el artículo de (Navarro, 2007) en el que se pretendía reconocer el estilo atribucional de niños frente a las interacciones sociales, además, en esta investigación afirman que las personas están todo el tiempo tratando de buscar explicaciones acerca de las situaciones que pasan para poder en el futuro contralazarlas o por lo menos preverlas; ambos estudios coinciden con la teoría en que cuando las personas atribuyen sus éxitos a factores internos-controlables-estables

resultan sentimientos como el orgullo y la satisfacción; por otro lado cuando se atribuyen a factores externos suelen sentirse culpables e incompetentes; de esta manera, surgió el interés de estudiar los estilos atribucionales ya que, del modo en que las personas atribuyen las situaciones puede depender su motivación y emoción de las en situaciones futuras.

1.2. Formulación de la pregunta problema

¿Cuál es el estilo atribucional de operarios y administrativos respecto a la rotación de personal en una empresa de vigilancia de Bogotá?

1.3. Justificación

El siguiente trabajo se hace con el fin de identificar los estilos atribucionales en operarios y administrativos acerca de la rotación de personal, ya que dentro de la empresa Sevicol Ltda, se presenta un movimiento de personal constante, que en su mayoría es de índole voluntaria, por tal razón es interesante explorar los motivos que un trabajador atribuye para que se genere dicho proceso, debido a que desde una perspectiva de gestión humana, la empresa aporta todos los beneficios necesarios y pertinentes para que un colaborador permanezca dentro de la compañía con una buena calidad de vida; además, en un análisis de los últimos 15 meses se identificó que existe un índice de rotación de personal promedio de 8,36 lo cual quiere decir, que aproximadamente se retiran 112 personas por mes, de un total de empleados promedio en el periodo de tiempo calculado de 1337.

Por otra parte, también es importante analizar las causas de rotación, en la medida en que este proceso implica efectos tanto para la empresa como para la persona que renuncia. Uno de estos efectos para la compañía es como afirma Chiavenato (2000), son bastante altos los costos que pueden generar un alto nivel de desvinculación-vinculación de personal. Al igual para la persona que opta por abandonar la empresa, tiene efectos tales como: posible desempleo prolongado, inestabilidad económica, problemas familiares, entre otros, aunque es viable que se presenten consecuencias positivas para las dos partes.

Los estilos atribucionales son procesos cognitivos que buscan establecer causas de algo, estos procesos son un campo que compete a la Psicología, específicamente a la social. Al hacer una revisión de los estudios del tema que se han realizado hasta el momento, no se encontró gran cantidad de artículos que relacionen la atribución con el campo laboral, la mayoría son aplicados en el campo educativo y deportivo, por esto, es interesante aportar un estudio que implique tanto la teoría atribucional como el contexto organizacional, con la finalidad de encontrar estrategias para disminuir los índices de rotación y optimizar la productividad de los trabajadores, así contribuir a generar empresas más productivas y trabajadores más satisfechos. Cabe aclarar que en esta tesis solo se pretende identificar y comparar los estilos atribucionales, que sirven como base para futuras investigaciones y generar planes de acción, para una aplicación de la teoría.

1.4. Objetivo General

Comparar el estilo atribucional de operarios y administrativos respecto a la rotación de personal

Objetivos Específicos

- Diseñar un instrumento que permita identificar el estilo atribucional de operarios y administrativos
- Identificar los estilos atribucionales de los administrativos
- Identificar los estilos atribucionales de los operarios

2. CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para lograr una mayor comprensión del marco teórico, conceptual y epistemológico desde el cual se realiza la presente investigación de corte empírico, se plantea inicialmente que la psicología de las organizaciones es un campo de aplicación de la psicología social a los problemas humanos en los contextos laborales. En este sentido, las aplicaciones de las teorías cognitivas de la atribución causal al mundo del trabajo y particularmente a la comprensión y solución de uno de los problemas fundamentales de la administración o gestión humana en la actualidad para muchas de las empresas colombianas como es el caso de la rotación de personal, implica una breve referencia al desarrollo histórico de este campo del conocimiento humano.

2.1. Breve historia de la psicología organizacional

Para algunos autores (Morris y Maisto, 2001; Rodríguez, 1998, 2009) la psicología es la ciencia que estudia la conducta y los procesos mentales. Los objetivos de esta disciplina científica son observar, explicar, predecir y controlar la conducta y los procesos mentales. Por su parte, la psicología de las organizaciones es el nombre más reciente de un campo de aplicación de la psicología general de corte experimental que se inició en los Estados Unidos de Norteamérica a comienzos del siglo XX, bajo la denominación de psicología industrial.

La psicología aplicada a los contextos organizacionales asume una perspectiva psicosocial que enfatiza los aspectos del contexto sociocultural en la determinación de la conducta laboral. En la configuración y desarrollo de este campo del conocimiento psicológico tiene un lugar muy destacado la investigación experimental realizada por el psicólogo australiano Elton Mayo y su grupo de colaboradores.

2.2. La teoría de las relaciones humanas y el aporte de la investigación psicosocial.

Es indiscutible el impacto de la teoría psicológica de las relaciones humanas propuesta por el psicólogo social Elton Mayo en la praxis y en el pensamiento administrativo contemporáneo. Este hecho se evidencia en el surgimiento de nuevas maneras de administrar al personal (recursos humanos). El aporte de los estudios e investigaciones dirigidas por Mayo se focalizaron en reconocer la importancia de las relaciones sociales formales y sobretodo informales que se dan entre los empleados y los demás miembros de la organización. Temas como la dinámica de grupos, las relaciones interpersonales, la motivación, el liderazgo, la comunicación, la percepción, entre otros asuntos estudiados por la psicología en el campo industrial, tiene innegablemente su origen en los efectos de estas primeras investigaciones de campo en el ámbito laboral. En otras palabras, los experimentos de Hawthorne son la base de la incorporación de la “dimensión social” a las investigaciones del campo de la psicología industrial.

Más recientemente, Turner (1999), sostiene que la psicología social “...es la ciencia de los aspectos sociales de la vida mental” (p. 2). De acuerdo con este autor, la

psicología social se encarga de estudiar la relación entre la influencia que las personas ejercen y reciben de los demás. Igualmente, estudia los efectos que dicha influencia tiene en los pensamientos, sentimientos y fundamentalmente en la conducta de los seres humanos que interactúan en los diferentes escenarios de acción (actuación) sociales, desde los roles asumidos y desempeñados.

Dentro de la perspectiva psicosocial de la organización se inscriben varios autores que destacan la actividad humana de trabajar como una acción eminentemente social y colectiva que configura la experiencia personal y que toma una forma particular de ser, a partir del procesamiento de la información que surge en la interacción social de los grupos de trabajo.

2.3. Cognición social y proceso de atribución en el contexto organizacional

De acuerdo con Moya (1999), la cognición social “comenzó siendo un área específica de investigación pero con el tiempo se ha convertido en un enfoque, una nueva manera de abordar y de considerar muchos de los temas estudiados en psicología social” (p.64). En pocas palabras, la cognición social estudia cómo la cognición (procesamiento de la información proveniente de las relaciones sociales) afecta los contextos sociales y también de qué manera incide en el comportamiento del propio sujeto que realiza el procesamiento de dicha información.

La perspectiva del procesamiento de la información social va a dar soporte a un conjunto de teorías sobre el proceso de atribución causal que surgen a finales de los años cincuenta con los estudios de Fritz Heider y que se conocen popularmente como la psicología ingenua de las relaciones sociales.

2.3.1. ¿Cuándo hacemos atribuciones?

En general, podemos decir que hay cuatro ocasiones en las que es más probable que se produzcan atribuciones Morales y Huici (2000):

Acontecimientos inesperados: si un amigo nos niega ayuda buscaremos un porqué. Esto tiene que ver con el motivo motivacional de control. Buscaremos la razón a un acontecimiento inesperado para reducir la incertidumbre en el futuro y por lo tanto aumentar el control.

Objetivos no logrados: si suspendemos un examen también buscaremos un porqué.

Fallos y éxitos: cuando fallamos realizamos más atribuciones sobre nuestro comportamiento que cuando acertamos.

Acontecimientos negativos: como las catástrofes. En general, se buscan explicaciones de estos acontecimientos. Sin embargo, tampoco puede afirmarse que el éxito no sea una experiencia igualmente intensa como para provocar explicaciones causales.

Hewstone (1989), también habla de otros aspectos que favorecen el análisis atributivo:

- Falta de control (realizamos atribuciones para recuperar el control)
- Estado de ánimo: el mal humor incrementa y complica el análisis causal, en contraste con el buen estado de ánimo.
- Sentimientos en general

- Interesante: racionalizar la experiencia de una emoción, sobre todo si es negativa, reduce la intensidad de las emociones, aunque se trate de una atribución errónea. Es decir, si estás triste y te preguntas porqué estás triste, automáticamente nos sentiremos mejor. Es importante poder “vernos” a nosotros mismos desde fuera y desvincularnos de nuestras emociones de vez en cuando.

2.3.2. ¿Por qué hacemos atribuciones?

Teniendo en cuenta los diferentes autores que tratan el tema de atribución se puede inferir que las atribuciones están relacionadas con los motivos. De esta manera las atribuciones nos sirven para percibir:

- Que manejamos nuestro ambiente (Motivo básico de comprensión).
- Que salimos airosos de las situaciones (Motivo de control).
- Que mantenemos una buena imagen ante los demás (Motivo de pertenencia) y ante nosotros mismos (Motivo de potenciación personal).

2.3.3. Funciones de la atribución

De acuerdo con Morales y Huici (2000) se han logrado establecer tres funciones básicas del proceso de atribución: control, auto estima y presentación del Yo.

Función de control: incluye tanto la explicación como la predicción de la conducta. La “explicación” (se apoya en el análisis cognitivo, relacionada con el motivo básica de comprensión) y la “predicción” (sirve para la intervención sobre el ambiente, relacionada con el motivo básico de control). De esta manera, como señala Wortman (1976) muchas personas que sufren enfermedades se culpan a sí mismas, ya que al rechazar la idea de que las enfermedades pueden deberse al azar, se convencen de

que podrían evitarlas en el futuro. La función de control tiene gran influencia en la explicación de la conducta intrapersonal como interpersonal.

Función de autoestima: se manifiesta principalmente en los sesgos egocéntricos. Está comprendida en el motivo de potenciación personal. Cuando se compran las atribuciones de éxito y fracaso las personas con el fin de proteger su autoestima, explican los éxitos aludiendo a factores internos y estables mientras que sus fracasos se explican por factores externos.

Función de auto presentación o presentación del Yo: esta función es la menos frecuente, pero tiene importancia cuando mediante la comunicación de las atribuciones a otras personas se consigue su aprobación o se evitan situaciones desagradables e incómodas.

Por su parte, Kelley y Michela (1980), se refieren a estas tres funciones como a las motivaciones de “creer en un control efectivo”, de “auto ensalzamiento” y de “dar una imagen positiva de nosotros mismos a los demás”. Éstas coinciden con las funciones que se asocian a la atribución de acuerdo con la propuesta de Morales y Huici (2000).

En pocas palabras, se pueda afirmar que las personas tenemos que dar razón, explicar y controlar nuestro comportamiento ante los demás. A través de nuestras explicaciones tratamos de controlar las atribuciones de los demás sobre nosotros y sobre nuestra conducta.

2.3.4. Errores de atribución

Una misma conducta se puede interpretar de formas completamente diferentes. Las atribuciones causales se realizan a partir de la información de la que se dispone, las

actitudes y expectativas del observador, asimismo por la perspectiva que se tiene del hecho o persona observada. Todos estos factores enmarcan el carácter subjetivo de la atribución llevando a cometer errores o sesgos atribucionales.

Error fundamental de atribución o sesgo de correspondencia: se refiere a la tendencia de los observadores a explicar la conducta de las personas sobrestimando sus disposiciones personales y quitándole importancia a los factores ambientales (Morales y Huici, 2000)

Sesgos de atribución

Falso consenso: es la tendencia de las personas a generalizar su forma de actuar y por ello creer que las demás personas actuarán igual en determinadas situaciones (Suría, 2010).

Sesgos favorables al yo: las personas tienden a atribuir sus éxitos a factores disposicionales mientras que sus fracasos los explican por elementos situacionales (Suría, 2010).

Sesgos favorables al grupo: se da cuando las personas, en contextos intergrupales, explican las conductas negativas de alguno de los miembros del mismo grupo por factores situacionales, mientras que las conductas negativas realizadas por miembros de otro son atribuidas a factores personales. (Suría, 2010).

Sesgo actor-observador: hace referencia a las diferencias individuales entre el actor y el observador, por un lado el actor se le hace más fácil hacer una explicación situacional de la conducta a partir de sus experiencias previas, por el contrario el

observador al no tener esa información hace una atribución hacia las características personales del sujeto (Melià, Chisvert & Pardo, 2001; Morales y Huici, 2000).

Ilusión de dominio: es la creencia ilusoria de que ciertos aspectos del entorno están bajo el control de la persona, cuando en realidad depende de factores externos; además las conductas supersticiosas hacen parte de este sesgo ya que responden también al mecanismo de ilusión de dominio (Morales y Huici, 2000)

2.3.5. Conceptos básicos

1. Atribución: es la explicación que elaboramos sobre las causas de la conducta de los demás y de uno mismo. En los procesos atributivos la causa no es directamente observable sino inferida por el que realiza el análisis causal (observador). Es lo que se conoce como “psicología ingenua de la vida diaria”. Desde esta perspectiva los seres humanos se conciben como “científicos ingenuos”, que utilizan reglas de inferencia de sentido común para descubrir la causa de la conducta de las personas.

2. Inferencia: es la deducción de la causa del comportamiento humano que se hace a partir de la conducta observada. En términos generales es una interpretación de la causa de los hechos comportamentales observados.

3. Proceso atributivo: es el conjunto de pasos cognitivos que conducen a la explicación de una determinada conducta.

4. Estilo atribución: es la manera (el modo) preferencial que utiliza una persona para determinar las causas de la conducta propia o ajena.

5. Tipos de atribución: fundamentalmente existen dos tipos de atribución: la autoatribución y la heteroatribución.

Autoatribución: se refiere a la atribución que hacemos de nuestro propio comportamiento

Heteroatribución: se refiere a la atribución que realizamos del comportamiento de otra persona.

Esto se explica mediante el modelo atributivo de la motivación y la emoción de Weiner

2.3.6. Teorías de la atribución

El interés por los proceso de atribución ha ido creciendo progresivamente no solo entre los investigadores de los procesos básicos sino entre los profesionales de la psicología social aplicada. Esta situación se refleja en la producción de estudios sobre el tema. Además, la razón principal de este interés por parte de los psicólogos es quizá la aplicabilidad que la teoría de la atribución tiene a problemas prácticos, fundamentalmente en campos aplicados de la psicología como la educación y la industria.

De otro lado, lo que se encuentra al revisar la literatura científica sobre este fenómeno es que no existe, en sentido estricto, una teoría de la atribución; lo que existe en la actualidad es un conjuntos de teorías y modelos explicativos del proceso atribucional, sus causas y consecuencias. En este sentido, se presentan a continuación las principales teorías de la atribución.

2.3.6.1. Teoría psicológica de la atribución causal ingenua de la acción de Heider

Fritz Heider es considerado el autor más representativo de este campo de estudio. Su importancia radica en el reconocimiento de su trabajo “Psicología de las relaciones interpersonales”, que se publica en 1958. Obra en la que desarrolla sus ideas sobre los procesos cognitivos de las relaciones interpersonales, que venía trabajando desde hacía más de una década.

Heider (1958) postula que el hombre siempre ha estado interesado en las relaciones interpersonales, tanto en la comunicación oral como en los actos y sentimientos entre personas. No obstante, la psicología social ha tomado como campo de estudio al individuo en grupo, en tanto el grupo tenga influencia sobre él, o la influencia que tiene el individuo sobre el mismo, dejando de lado que un grupo puede estar compuesto por dos individuos en constante interacción.

Avanzando en esto último Heider (1958) afirma que para describir la conducta no es necesario el conocimiento científico, dado que la persona ordinaria tiene un gran y profundo entendimiento de otras personas y de él mismo, por consiguiente, aunque tenga ideas vagas, puede interactuar y adaptarse por el sentido común o psicología ingenua. El sentido común se evidencia en las interpretaciones que se hace de los actos de otras personas y de acuerdo a esto es posible predecir conductas en ciertas condiciones; estas interpretaciones a menudo funcionan adecuadamente.

Heider (citado por Weary, Stanley y Harvey, 1989) propone que la gente busca una explicación causal de los eventos a través de dos tipos de atribución: las primeras son

denominadas ambientales, externas, circunstanciales o impersonales, estas incluyen todas las circunstancias físicas y sociales que rodean a la acción; por otra parte las segundas hacen referencia a lo que está dentro de la persona implicada en el evento, estas son denominadas internas, disposicionales o personales, comprenden la capacidad, la motivación, la actitud y el estado emocional que posee la persona (Crespo, 1982; Morales y Huici, 2000).

Heider (citado por Weary, Stanley y Harvey, 1989; Schunk, 2012; Crespo, 1982) afirma que una acción resultante depende de la combinación de dos fuerzas, una ambiental, que es representada por la dificultad de la tarea o la suerte; y una personal, que es constituida por la capacidad y el esfuerzo realizado por la persona. Dado esto es posible afirmar que es necesario tener en cuenta tanto factores internos como externos para realizar una atribución.

2.3.6.2. Teoría de las inferencias de correspondencia de Jones y Davis

En 1965 Jones y Davis citados por León et al (1998) introdujeron la inferencia correspondiente que “se da cuando podemos atribuir claramente la causa de la conducta a los factores internos... tales como intenciones, gustos personales o rasgos de personalidad” (León et al, 1998, p. 187). Este modelo se centra en la heteroatribuciones internas, que se hacen de conductas intencionadas por lo demás.

En este postulado se encuentran dos estadios (León et al, 1998):

1. Atribución de la intención: se refiere a cuando la persona sabe los efectos y tiene la capacidad para obtenerlos, de esta manera se habla de una conducta intencionada.

2. Atribución de disposición: en esta se hace un proceso lógico o racional en el que existe una decisión ante varias posibles alternativas de acuerdo con la libertad, la capacidad o los efectos (Expósito y Moya, 2005).

- Efecto no común: se refiere a que existen dos alternativas, la persona elige una de las dos con base en los efectos no comunes de ambas (Weary, Stanley y Harvey, 1989; León et al, 1998; Morales y Huici, 2000).

- Deseabilidad social: cuando la elección de la persona va en contra de un patrón socialmente aceptado (Morales y Huici, 2000; León et al, 1998).

- Relevancia hedónica: cuando la conducta del actor tiene efectos positivos o negativos en las personas que realizan la atribución (observadores) (Sánchez, 2014; León et al, 1998; Morales y Huici, 2000; Expósito y Moya, 2005).

- Personalismo: este refiere a si la conducta del actor se dirige al perceptor o si se orienta hacia otras personas (Sánchez, 2014; León et al, 1998).

2.3.6.3. Teoría de la covariación y de los esquemas causales de Kelley.

En la teoría de atribución de Kelley (1967/1972) citado por Expósito y Moya (2005) se encuentran dos procesos que se diferencian, esta distinción depende de la cantidad de información de que disponga el perceptor social para hacer el juicio de causalidad; el primero hace referencia a la disposición de información procedente de múltiples observaciones lo que correspondería al proceso de Covariación. En este el perceptor generalmente dispone de tres tipos de causas diferentes a los que puede atribuir un efecto: a la persona, el estímulo y la circunstancia.

Para escoger la causa más cercana, el perceptor dispone de tres tipos de dimensiones de información (Exposito y Moya, 2005; Gerrig y Zimbardo, 2005):

- Consenso: el grado en el cual otros agentes adoptan el mismo comportamiento ante el mismo evento.
- Distintividad: respecto a la manera en que la persona responde a otras situaciones similares o si la conducta es específica a está en particular
- Consistencia: forma en que la persona ha respondido a esa situación en el pasado

La combinación de las tres dimensiones explica que las atribuciones se hagan a quien realiza la conducta (interna) o el entorno y las circunstancias (externa), esto es evidente en la figura 1.

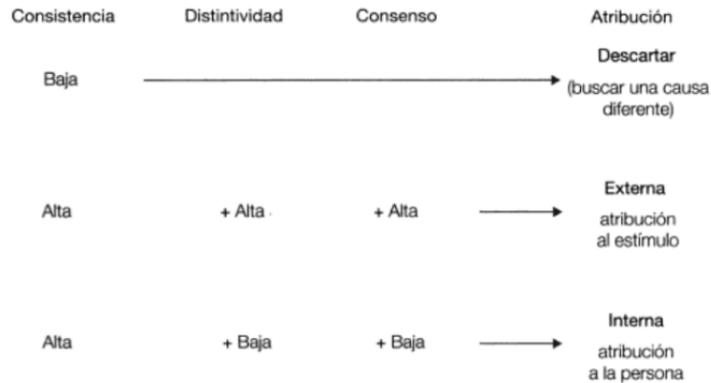


Figura 1. Covariación de Kelley (citado por Hogg y Vaughan, 2010).

El segundo proceso se refiere al de configuración, el cual se daría cuando el perceptor social no tiene la información, el tiempo o la motivación suficiente para examinar múltiples observaciones, por tanto se vale de una sola, en este caso utiliza esquemas causales, es decir, preconcepciones basadas en su experiencia acerca de qué

tipo de causas suelen darse para conseguir un determinado efecto (Expósito y Moya, 2005).

Por otro lado, León et al (1998) retoman el término de esquemas causales y lo clasifican en:

- Causas suficientes múltiples: se aplica cuando el efecto se puede explicar por diferentes causas, pero también cada una por separado puede producir el efecto,
- Causas necesarias múltiples: se emplea cuando varias causas deben operar conjuntamente para producir un determinado efecto.

2.3.6.4. Teoría de la atribución motivacional de Weiner

El modelo de Weiner es dinámico, pues la gente primero evalúa si alguien ha tenido éxito o fracaso y experimenta, en consecuencia, emociones positivas o negativas. Después, efectúan una atribución causal sobre el rendimiento, lo que genera emociones más específicas... y expectativas que influyen en el desempeño futuro (Hogg y Vaughan, 2010 p. 87)

Weiner (1986) citado por Expósito y Moya (2005) desarrollo un modelo en el que relaciona atribución, motivación (de logro) y las emociones, además refiere que las causas de cualquier evento pueden situarse a lo largo de tres dimensiones:

- Locus (origen): se refiere a si la causa es interna o externa
- Estabilidad o naturaleza temporal de la causa (si es estable o inestable)
- Controlabilidad: se refiere al grado de influencia intencionada que uno puede ejercer sobre la causa.

El tipo de atribución que una persona realice influirá en sus expectativas futuras. Así, si el fracaso se atribuye a la falta de esfuerzo, las implicaciones son diferentes que si se atribuye a la incapacidad. También influirá en la motivación y en el afecto.

Weiner basado en la teoría de Heider postula que las personas tienden a atribuir sus éxitos y fracasos en gran medida a la capacidad, el esfuerzo, la dificultad de la tarea y la suerte. Además de esto, Weiner integra una nueva dimensión que es la controlabilidad, de esta manera y teniendo en cuenta que este modelo es dinámico existen eventos que pueden ser internos, estables y controlables o pueden ser externos, inestables e incontrolables. Estos dos ejemplos son posibles combinaciones para generar estilos atribucionales (Schunk, 2012). Para tener mejor claridad de todas las posibles combinaciones ver Figura 2.

	Interna		Externa	
	Estable	Inestable	Estable	Inestable
Controlable	Esfuerzo habitual	Esfuerzo inusual	Ayuda u obstaculización consistente de otros	Ayuda u obstaculización inusual de otros
Incontrolable	Capacidad	Estado de ánimo	Dificultad de la tarea	Suerte

Figura 2. Atribuciones de logro en función de locus, estabilidad y controlabilidad (Hogg y Vaughan, 2010).

Así pues teniendo los datos de la figura 2, las personas tienden a sentir culpa cuando la causa del fracaso es controlable e interna, al igual cuando la causa es externa pero

controlable, la culpa puede darse en menor medida. En cambio el éxito produce sentimientos de orgullo y satisfacción, lo cual es más evidente cuando la causa es interna y controlable, lo que quiere decir que fue por méritos de la persona, por el contrario si el éxito se atribuye a una causa externa, como por ejemplo, que la tarea estaba fácil, la satisfacción es menor.

2.4. Marco Institucional Sevicol Ltda.

A continuación se va a presentar la historia de la empresa Sevicol Ltda, recolectada a través de la página de internet corporativa y un documento producto de una entrevista que le realizaron al fundador de la misma (Sevicol, 2016; Patiño, 2016):

La empresa Seguridad y Vigilancia Sevicol Limitada fue fundada el 11 de Abril de 1973 por un cuñado del señor Jorge Aurelio Díaz quien después de tres años desistió y le entregó la responsabilidad al señor Díaz. Él nació en Tunja (Boyacá) pero reside desde hace más de 40 años en Santander; afirma que ingresó al mundo de la seguridad por la necesidad, lo que en la mayoría de las ocasiones hace que la gente se movilice y desarrolle una actividad. Además, dice que su experiencia en Acería Paz del Río durante 17 años le ayudó mucho a la hora de enfrentarse a los diferentes niveles de una organización y que su liderazgo se fue formando a través del tiempo.

Sevicol Ltda. fue una de las pioneras empresas de seguridad en Bucaramanga porque en aquel tiempo escasamente estaba la policía, de esta manera, la empresa fue asumiendo liderazgo porque el señor Jorge ha procurado desde ese entonces capacitar al personal a través de convenios con diferentes entidades con el fin de obtener una mejor

labor y aceptación por parte del mercado, tanto, que en algún momento se tuvo el 90% de las instituciones bancarias a su servicio.

Actualmente cuenta con aproximadamente 3700 empleados a nivel nacional, distribuidos en 11 agencias: Bucaramanga (Sede principal), Bogotá, Cúcuta, Barrancabermeja, San Gil, Cartagena, Yopal, Barranquilla, Villavicencio, Medellín y Cali; de las cuales la agencia de Bogotá en octubre de 2016 es la más grande con más de 1500 empleados. Estas agencias son lideradas por sus 5 hijas quienes lo han apoyado constantemente en su empresa.

MISIÓN: Brindamos y gestionamos soluciones para promover entornos seguros y tranquilos.

VISIÓN: Consolidarnos como líderes en Colombia en el sector de la seguridad privada con tecnología de punta, que nos permita una expansión continua con alto sentido humano.

VALORES: Verdad, Lealtad, Honestidad, Cumplimiento.

Hoy en día Sevicol Ltda. presta servicios de:

- Seguridad Física:
 - Vigilancia física fija.
 - Vigilancia física móvil.
 - Escolta a personas, vehículos y mercancías.
 - Vigilancia canina.
- Seguridad Electrónica:
 - CCTV (Circuito cerrado de televisión).

- Diseño, montaje y monitoreo de S.E.S.
- Operadores de medios tecnológicos.
- Call Center.
- Consultoría
 - Poligrafía.
 - Verificación de antecedentes.
 - Visitas domiciliarias.
 - Analistas de Seguridad.
 - Seguimiento vehicular.
 - Seguridad Bancaria.

Algunos de los sectores en los que Sevicol Ltda. presta sus servicios son: Hidrocarburos, Bancario, Educación, Industrial, Comercial, Energía, Residencial, Financiera, entre otros.

Adicional a esto, cuenta con diferentes certificaciones porque se preocupan por la mejora continúa:

- **ISO 14001:2004** Validity date: 2016-01-01
- **ISO 9001:2008** Validity date: 2016-01-01
- **NORSOK S-006:2003** Seguridad y Vigilancia Colombiana Sevicol Ltda obtuvo en esta evaluación un puntaje de :93,33 de un total de 100 puntos. Fecha de Evaluación 2012-11-01
- **OHSAS 18001:2007** Validity date: 2016-01-01
- **BASC** Business Alliance for Secure Commerce 2013

Además, Sevicol Ltda. está innovando un servicio con drones, del cual ya se han realizado algunas pruebas con los canes. Finalmente, el señor Díaz no desea retirarse todavía, aunque su familia se lo ha pedido, sin embargo, su propósito cuando se jubile es conocer todo Colombia en su carro.

Organigrama: Ver anexo 1.

3. CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En el presente marco metodológico se describe el tipo de estudio y el procedimiento llevado a cabo para la realización de la presente investigación, con el fin de obtener la información suficiente que permita obtener las diferentes atribuciones frente a la rotación de personal.

3.1. Tipo de investigación

“La investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde una perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 364), quiere decir que se selecciona cuando el objetivo está enmarcado en reconocer creencias, experiencias, opiniones y modos de entender frente a alguna situación en particular. También, se puede escoger este tipo de investigación cuando el tema ha sido poco estudiado.

En cuanto al alcance de la investigación, es descriptivo porque pretende recoger información para especificar características y propiedades de alguna situación. Este tipo de estudios no tienen en cuenta correlaciones con otras variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

3.2. Población

La población de Sevicol Ltda. Bogotá al mes de julio de 2016 está compuesta por 1858 trabajadores, divididos en 44 cargos; estas personas se encuentran en diferentes

partes a nivel nacional; a continuación, se van a presentar en dos tablas, la primera pertenece al área administrativa y la segunda al área operativa.

Tabla 1. *Población administrativa seccional Bogotá*

Número	Cargo	Cantidad
1	Analista administrativo	1
2	Analista de riesgos	1
3	Analista de tesorería	1
4	Analista HSEQ	2
5	Asistente de proyectos y licitaciones	1
6	Auxiliar administrativo	1
7	Auxiliar contable	1
8	Auxiliar de contratación	1
9	Analista de contratos y facturación	1
10	Analista de nómina	1
11	Auxiliar de recepción	1
12	Auxiliar de selección	1
13	Auxiliar de tecnología	1
14	Auxiliar gestión humana	2
15	Auxiliar HSEQ	2
16	Consultor comercial	1
17	Coordinador de selección y formación	1
18	Director Operaciones Regional Bogotá	1
19	Director Comercial Seccional Bogotá	1
20	Director de Gestión Humana Seccional Bogotá	1
21	Director Jurídico	1
22	Mensajero	1
23	Servicios generales	1
24	Técnico de Seguridad Electrónica	1

25	Coordinador servicios	6
Total		33

Tabla 2. *Población operativa seccional Bogotá*

Número	Cargo	Cantidad
26	Auditor	3
27	Analista de Seguridad	84
28	Apoyo Command Center	1
29	Conductor escolta	2
30	Investigador	6
31	Coordinador de agencia	1
32	Coordinador de operaciones	1
33	Coordinador de seguridad	7
34	Coordinador operativo UNP Barrancabermeja	1
35	Coordinador regional Cali	1
36	Escolta	7
37	GAM – Escolta	57
38	Manejador Canino	9
39	Operador de comunicaciones	4
40	Operador de Medios Tecnológicos	23
41	Radioperador	3
42	Recepcionista	19
43	Supervisor	75
44	Vigilante	152
Total		1825

3.3. Participantes

Para esta investigación se tomó el personal administrativo (16 personas de un total de 32) quienes generalmente se encuentran en las instalaciones de la oficina y guardas de seguridad del grupo Bancolombia (25 de un total de 70) ellos debían pertenecer al contrato Bancolombia y debían llevar por lo menos 6 meses en la compañía; además en general a todos los participantes se les explicó en el momento de entregar el consentimiento informado que era totalmente voluntaria su participación y que en cualquier momento de la aplicación podrían abandonarla.

3.4. Instrumento

El instrumento que se empleó para la recolección de la información en esta investigación se denominó: RAZONES SOBRE LA DESVINCULACIÓN LABORAL (CRDL), el cual consistía en tres situaciones en las que la persona debía escribir mínimo 5 principales causas y 3 causas denominadas otras posibles razones que eran opcionales. Estas situaciones estaban encaminadas a identificar los estilos atribucionales del personal tanto operativo como administrativo dependiendo sus respuestas. El presente instrumento fue validado por el asesor de proyecto quien actúa como profesional en el tema y adicional por el par evaluador quien hace las veces de par amigo, en los criterios de pertinencia de las preguntas, claridad de los ítems y comprensión de las situaciones. A continuación se muestra el modelo del cuestionario:

RAZONES SOBRE LA DESVINCULACIÓN LABORAL (CRDL)

Fecha: Cargo: Operativo () Administrativo ()

Puesto:

Instrucción:

A continuación encontrará tres preguntas para conocer las razones por las cuales las personas se desvinculan de las empresas.

Importante:

La información suministrada para este estudio es voluntaria, confidencial y de uso estrictamente académico, por lo tanto no será publicada en ningún medio.

1. Escriba las 5 principales razones por las que usted se retiraría de un trabajo

-
-
-
-
-

Otras posibles razones:

-
-
-

2. Escriba las 5 principales razones por las que usted cree que una persona se retiraría de su trabajo

-
-
-
-
-

Otras posibles razones:

-
-
-

3. Escriba las 5 principales razones por las que usted cree que los jefes de personal despiden a las personas de su trabajo

-
-
-
-
-

Otras posibles razones:

-
-
-

¡Gracias por su colaboración!

e. Procedimiento

Para la recolección de la información se realizaron cinco pasos que se describen a continuación:

Paso 1: se diseñó el instrumento de recolección de información el cual consistió en un cuestionario con tres situaciones encaminadas a identificar el estilo atribucional del personal operativo y administrativo.

Paso 2: se solicitó el permiso en la empresa para la aplicación del instrumento y se les solicitó a los participantes diligenciar el consentimiento informado.

Paso 3: se le aplicó el cuestionario al personal administrativo. Para esto se pidió la colaboración del personal definiendo que era voluntario y confidencial. Se les entregó y ellos pudieron diligenciarlo en el momento que quisieran

Paso 3: se le aplicó al personal operativo. Para esto se pidió la colaboración de los Escoltas para que se los hicieran llegar a los Guardas de Seguridad.

Paso 4: luego de recolectar la información a través de los cuestionarios, se procedió a la calificación, la cual se realizó a partir de la información brindada por el cuadro en el que están los 8 estilos atribucionales de la teoría de Weiner.

Paso 5: se hizo la tabulación de los resultados, dividiendo las principales razones de las otras posibles razones. De las que se utilizaron únicamente las principales, ya que, no se consideró relevante utilizar las otras, pues con las gráficas de las primeras se evidenció la diferencia entre los estilos y posiblemente utilizando las segundas no cambiaría el resultado obtenido.

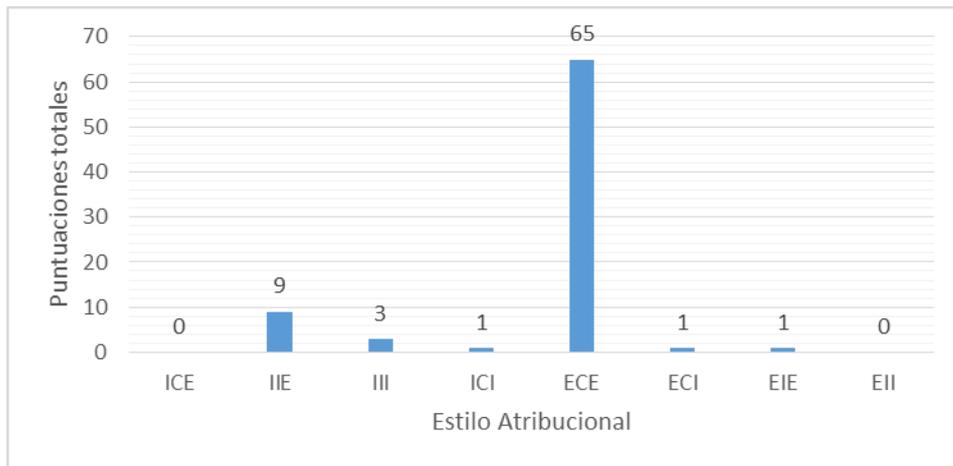
2. CAPITULO IV

RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados. Inicialmente se presenta la descripción de los resultados en forma gráfica correspondientes al personal administrativo, luego se presentan los resultados hallados el personal operativo. Después, se hace el análisis comparativo entre los dos niveles organizativos y finalmente se encuentra la discusión de los resultados.

a. Gráficas y análisis

Los resultados del personal administrativo en cada una de las situaciones se evidencian en las gráficas 3, 4 y 5.

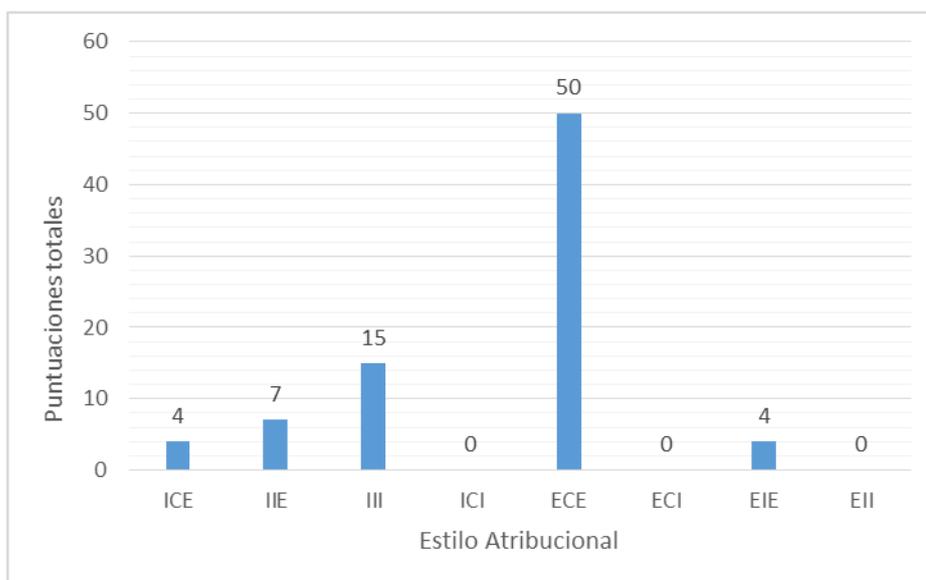


Gráfica 3. Estilo atribucional preferido por administrativos sobre las razones por la que otra persona se retiraría de trabajar.

De acuerdo a la distribución de los puntajes obtenidos de los cuestionarios aplicados al personal administrativo, se encuentra en la gráfica 3 correspondiente a la primera situación planteada en la que se indagaba las principales razones por las que cada uno

de los participantes se retirarían de una empresa, el estilo atribucional preferido fue el Externo-Controlable-Estable desde la teoría de Weiner, este se refiere a que las causas son atribuidas a la ayuda u obstaculización consistente por parte de otras personas; esto se evidenció en respuestas tales como: “maltrato por un superior”, “Irrespeto verbal por los compañeros”, “no pago de seguridad social”, “acoso laboral”, “desmejoramiento de la calidad de vida laboral”, “incumplimiento en el pago”, “recarga laboral”, “mejor oferta laboral”; entre otras. A partir de esto, en cuanto a la emoción que produce este estilo atribucional en la persona es un sentimiento de frustración y además de verse obligado a renunciar por situaciones ambientales.

Por otra parte, se puede notar que los estilos atribucionales Interno-Controlable-Estable y Externo-Incontrolable-Inestable fueron los menos preferidos, lo que significa que las personas no atribuyen sus propias causas de rotación de personal a factores internos tales como esfuerzo, capacidad o estado de ánimo ni a factores externos como la suerte. Lo anterior, genera en la persona sentimientos de satisfacción y tranquilidad porque consideran que hacen bien su trabajo y que el hecho de cambiar de empleo no es por su falta de esfuerzo sino por situaciones externas.



Gráfica 4. Estilo atribucional preferido por administrativos sobre las razones por las que la persona se retiraría de trabajar.

El gráfico 4 corresponde a la situación en que las personas escribían las principales razones por las que otra persona se retiraría de trabajar, para lo cual se atribuyeron bajo un estilo atribucional predominante Externo-Controlable-Estable de Weiner; lo que significa que las personas respondieron causas tales como: “exceso de trabajo”, “mala convivencia entre compañeros”, “acoso laboral”, “mejores oportunidades en otra empresa”, “mala comunicación con los jefes”, “mal pago”, “no se ofrecen oportunidades de ascender”, entre otras. Por otra parte, se puede ver que los estilos atribucionales que menos prefirieron fue el Interno-Controlable-Inestable, Externo-Controlable-Inestable y Externo-Incontrolable-Inestable; es decir, que no atribuyeron a causas principales hechos como el esfuerzo, una ayuda u obstaculización de otros temporales ni a la suerte. De lo anterior, se puede inferir que las personas están teniendo sentimientos de frustración porque no pueden controlar las situaciones que los hacen

renunciar, además, no sienten que sea por falta de esfuerzo o capacidad el hecho de la rotación de personal.

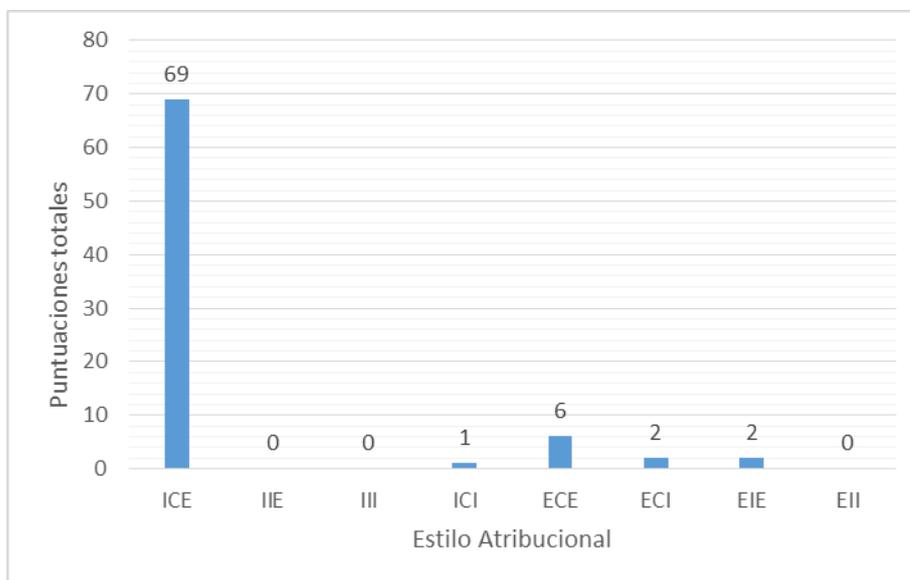


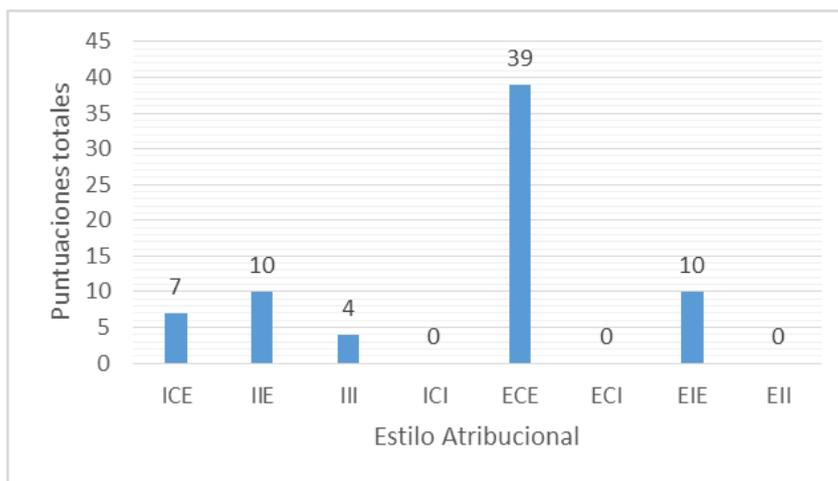
Gráfico 5. Estilo atribucional preferido por administrativos sobre las razones por las que un jefe de personal despediría una persona.

Según la distribución de las puntuaciones en el gráfico 5 se evidencia que el personal administrativo respondió bajo un estilo atribucional Interno-Controlable-Estable ante la situación de escribir las causas por las que un jefe de personal despediría un trabajador, lo que significa que las personas inclinaron sus respuestas hacía la falta del esfuerzo que puede realizar un trabajador para cumplir con sus obligaciones, por ejemplo, “llegar tarde”, “por desaseado”, “falta de compromiso”, “hablar mal de la empresa”, “falta de responsabilidad”, “deshonestidad”, “no cumplir metas”, “ineficiencia, entre otras. En otra instancia, se puede notar que el resto de los estilos atribucionales estuvieron con puntuaciones bajas, lo que quiere decir que para esta situación no son atribuidas causas por suerte, capacidad, ayuda u obstaculización de

otros, dificultad de la tarea ni estado de ánimo. Para esta situación, las personas pueden tener sentimientos de fracaso y decepción al atribuir esta situación a factores internos, controlables y estables; además, podrá influir en su motivación futura a la hora de conseguir un trabajo que sea más estimulante y no se produzcan nuevamente dichos sentimientos.

Finalmente, se puede concluir que entre la distribución de las respuestas para la situación 1 y la situación 2 no se denota mayor diferencia, sin embargo, se puede evidenciar que en la situación 2 los estilos internos tuvieron un poco más de puntuación que en la 1. Lo que quiere decir que las personas atribuyen en mayor medida a las causas disposicionales cuando se ponen en el rol de observadores. Lo anterior denota que las personas suelen ver los hechos de los demás como errores y en situación propia lo toman como algo normal.

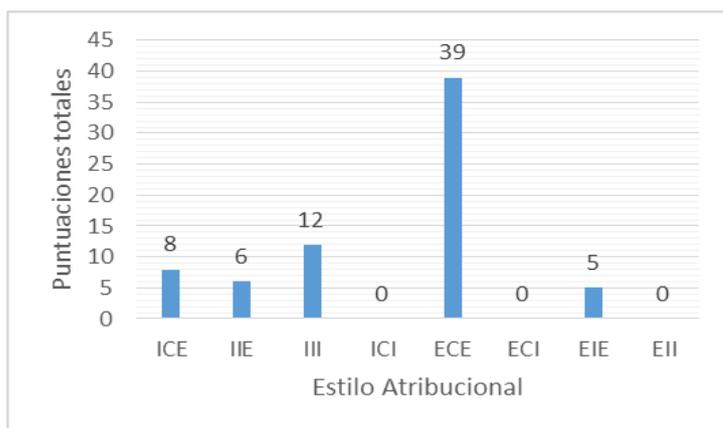
A continuación se van a presentar los resultados del personal operativo.



Gráfica 6. Estilo atribucional preferido por operativos sobre las razones por las que otra persona se retiraría de trabajar.

Según la distribución de los datos recolectados en la gráfica 6 para la situación 1 en la que se indagaban las principales causas por las que la persona se retiraría de trabajar, se encontró que el estilo predominante fue Externo-Controlable-Estable de Weiner evidenciado en respuestas como: “Bullying”, “maltrato”, “inconformidad salarial”, “nueva oportunidad de trabajo”, “mal ambiente laboral”, “acoso laboral”, “problemas con compañeros”, “falta de ascensos”, entre otras. Lo cual quiere decir que las personas concuerdan en que experimentan sentimientos de frustración y de verse obligados a renunciar.

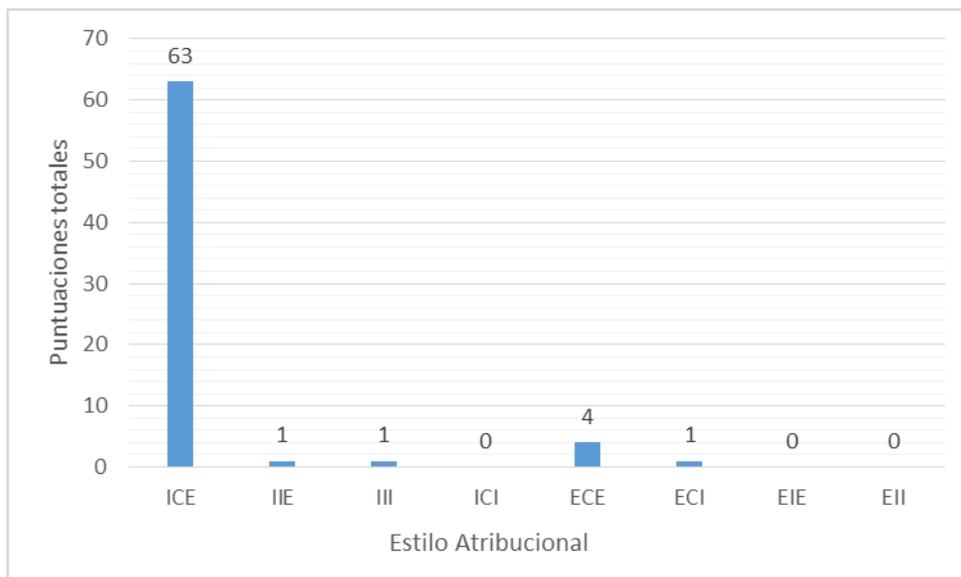
Por otro lado, se puede notar que los estilos Interno-Controlable-Inestable, Externo-Controlable-Inestable y Externo-Incontrolable-Inestable fueron los menos preferidos, lo que indica que las personas no atribuyeron las causas de la rotación de personal al esfuerzo inusual, ayuda u obstaculización por parte de otros inusual ni a factores de suerte. Lo que significa que dichas personas no se inclinan hacia la inseguridad, por tanto en el futuro actuarán en pro de la seguridad y estabilidad.



Gráfica 7. Estilo atribucional preferido por operativos sobre las razones por las se retirarían de trabajar.

En la gráfica 7 se puede evidenciar que los datos se distribuyeron de manera que el estilo atribucional preferido por esta población frente a la situación de identificar las causas por las que otra persona podría retirarse de trabajar fue Externo-Controlable-Estable lo que significa que las personas enfocaron sus respuestas hacía causas que se refieren a la ayuda u obstaculización por parte de otros evidenciado en las siguientes respuestas: “Pago incumplido”, “mejores oportunidades de trabajo”, “acoso laboral”, “no se cumple con el horario establecido”, “problemas con los jefes”, “falta de herramientas de trabajo”, “por largos desplazamientos al lugar de trabajo”. De lo anterior se puede decir que el personal encuestado considera que las otras personas renuncian de su trabajo por sentimientos de frustración, además de sentirse obligados a renunciar.

Por otra parte, se evidencia en la gráfica 5 que los estilos Interno-Controlable-Inestable, Externo-Controlable-Inestable y Externo-Incontrolable-Inestable fueron los menos preferidos; lo que significa que las personas no atribuyeron causas como la suerte, ayuda u obstaculización inusual por parte de otros ni al esfuerzo inusual por parte del trabajador; es decir, experimentan sentimientos de estabilidad y no de impulsividad.

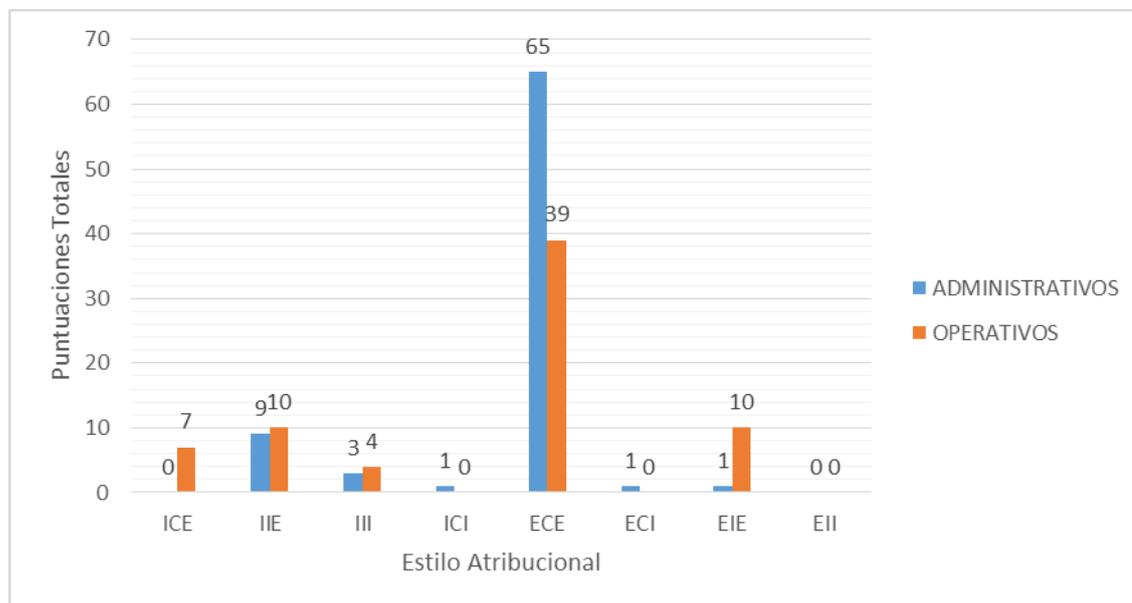


Gráfica 8. Estilo atribucional preferido por operativos sobre las razones por las que un jefe de personal despediría una persona.

En la gráfica 8 se muestra que los datos se distribuyeron entre los diferentes estilos atribucionales para la situación de las causas principales por las que un jefe de personal despediría una persona, destacando el estilo Interno-Controlable-Estable que se refiere al esfuerzo habitual de las personas; en este caso los encuestados dieron respuestas tales como: “faltas laborales”, “incumplimiento laboral”, “Irrespeto a los superiores”, “mal uso de la información”, “desobedecer órdenes”. Lo que significa que las personas podrían experimentar sentimientos de culpabilidad y podría generar inseguridad en situaciones futuras.

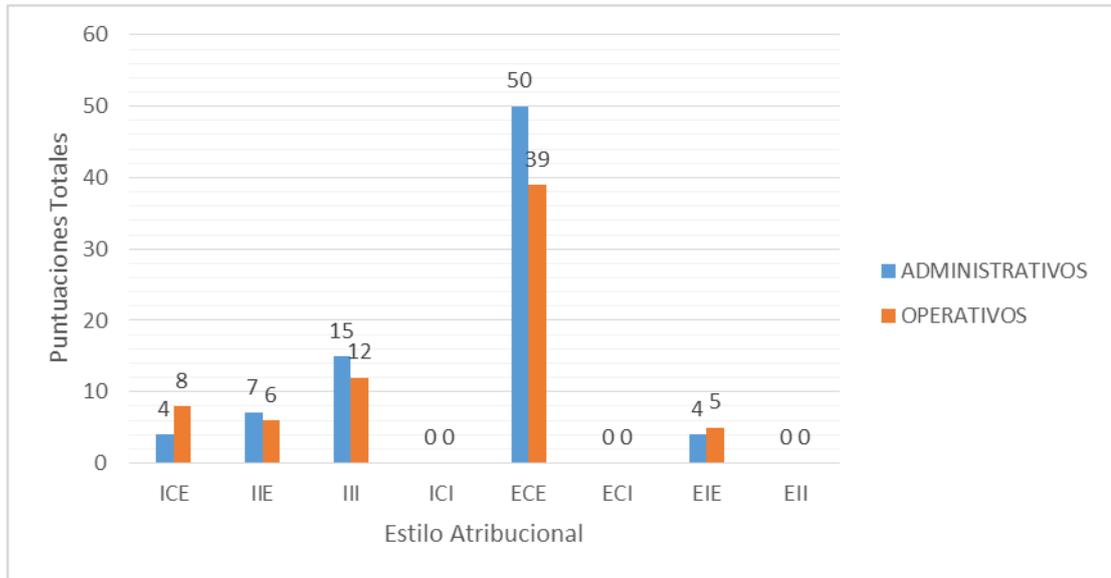
Además, la gráfica 8 evidencia la notoria diferencia entre los estilos, de lo que se puede decir que no atribuyeron causas tales como: suerte, capacidad, esfuerzo inusual, estado de ánimo, ayuda u obstaculización inusual de otros. Lo que indica que las personas no experimentan situaciones como frustración, satisfacción, entre otros.

En seguida se van a mostrar las gráficas de las comparaciones por situación.



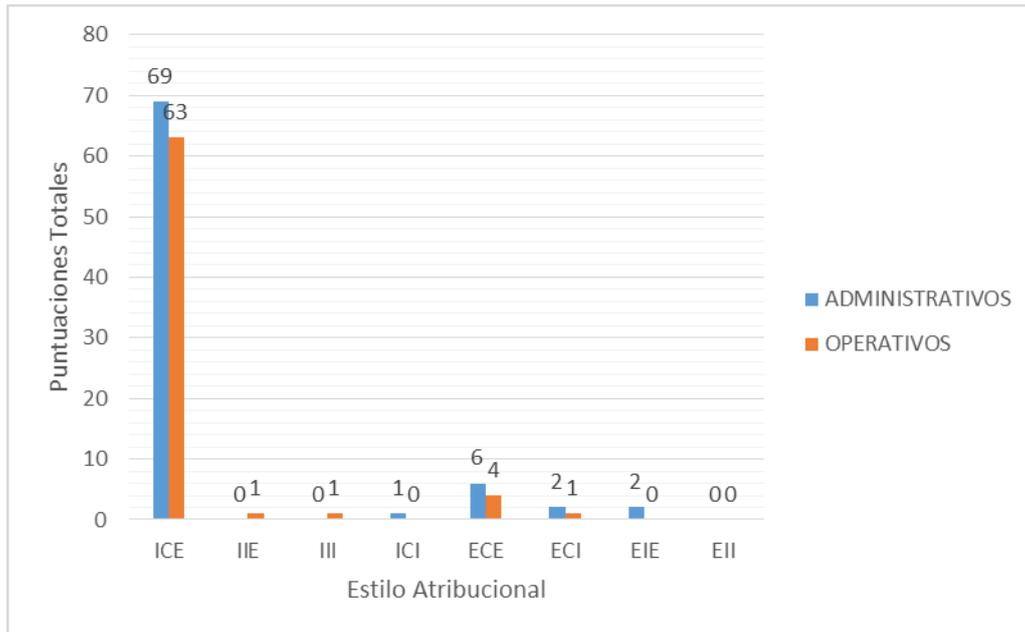
Gráfica 9. Estilo atribucional preferido por administrativos y operativos sobre las causas por las que otra persona se retiraría de trabajar.

En la gráfica 9 se puede evidenciar que el personal administrativo enfocó sus respuestas al estilo atribucional Externo-Controlable-Estable sin tener en cuenta los demás estilos, en cambio, el personal operativo distribuyó sus respuestas entre los diferentes estilos; sin embargo el predominante para los dos niveles organizacionales fue ECE lo que significa que atribuyen como causas de rotación de personal situaciones en las que otros ayudan u obstaculizan su ejecución como por ejemplo: “Acoso laboral”, “mejor oportunidad laboral”, “maltrato”; entre otros. Además, quiere decir que consideran que se retirarían de trabajar por sentimientos de frustración y de verse obligados a realizar esa conducta.



Gráfica 10. Estilo atribucional preferido por administrativos y operativos sobre las razones por las que se retirarían de trabajar.

En la gráfica 10 se puede evidenciar que los datos de los dos niveles organizativos se distribuyeron de forma similar, no existe mayor diferencia entre ellos. Lo que significa que los participantes en general enfocaron sus respuestas al estilo atribucional ECE ante la situación de considerar las causas por las que otra persona se retiraría de trabajar, dentro de las que se encontraron “Acoso laboral”, “incumplimiento en el pago”, “problemas con los jefes”, entre otras. Lo que quiere decir que las personas experimentan sentimientos de frustración y de verse obligados a renunciar.



Gráfica 11. Estilo atribucional preferido por administrativos y operativos sobre las razones por las que un jefe de personal despediría una persona.

En la gráfica 11 se puede notar que no existe gran diferencia entre la distribución de los datos para los dos niveles organizativos, ambos enfocaron sus respuestas al estilo atribucional ICE ante la situación de considerar las principales razones por las que un jefe de personal despediría a la persona. Dentro de las respuestas se encontraron “incumplimiento de las labores”, “irresponsabilidad”, saltar el conducto regular”, “conflictos con compañeros”, “robo”, entre otras; lo que significa que las personas podrían experimentar sentimientos de culpabilidad e inseguridad para situaciones futuras.

4.2. Discusión

La teoría de la atribución (motivación y emoción) propuesta por el psicólogo norteamericano Bernard Weiner ha sido empleada en varias investigaciones

psicosociales de corte cognitivo y motivacional, principalmente en contextos educativos pero también se han realizado algunos estudios en otros escenarios tanto laborales como clínicos y deportivos, desde que se publicó en 1986. Los hallazgos muestran que los estilos atributivos generan estados motivacionales y emocionales tanto positivos como negativos. En este sentido, si una acción o comportamiento propio o ajeno lleva al fracaso laboral, por ejemplo, y dicho fracaso es atribuido a causas internas, estables y controlables esta situación generará sentimientos de culpa y frustración, afectando no solo la autoestima sino la motivación laboral. Por el contrario, si el fracaso laboral se atribuye a causas externas, inestables e incontrolables dichas emociones se atenúan y el estado motivacional del trabajador o empleado no se ve afectado negativamente.

Por otro lado, la rotación de personal puede ser tomada por el trabajador como fracaso o como éxito dependiendo de la situación, por ejemplo, cuando la persona es retirada por parte del empleador, esto podría significar un fracaso porque perdió el empleo y con este el salario, los aportes a Seguridad Social, estabilidad laboral, entre otros aspectos; en cambio, cuando la persona se retira voluntariamente puede ser visto como éxito porque podría deberse a una mejor oferta laboral, mayor tiempo con su familia, cambio de área laboral, entre otros. Por esta razón, que cada persona toma las situaciones de manera distinta, es importante reconocer cómo lo están haciendo los miembros de una organización, así, se podrá reflejar si la rotación de personal es causada por insuficiencias organizacionales, necesidad de superación del personal, casos de fuerza mayor, estrés laboral, etcétera.

De acuerdo al estilo atribucional preferido por operativos y administrativos Externo-Controlable-Estable, se puede decir que los participantes en general explican la rotación de personal a partir de estímulos que no son propios de ellos, que probablemente son controlados por otras personas y que permanecen en el tiempo. Lo que significa que las personas encuestadas podrían sentir frustración y presión al sentirse obligados a renunciar; lo que también provocaría en situaciones futuras predisposición frente a los compañeros y a los jefes en otros trabajos. La tendencia demostrada a no atribuir estas situaciones a causas internas podría deberse a que los participantes se movilizan a través del sesgo favorable al yo en el que el fracaso es atribuido a causas situacionales. Además, esto conllevaría sentimientos de culpa y de incapacidad frente a situaciones laborales futuras.

De otro lado, a la hora de hacer atribuciones se puede caer en el error fundamental de la atribución que se refiere a que cuando se explican los eventos de los demás se suelen atribuir a causas disposicionales, en cambio cuando se hace autoatribución se atribuye a causas situacionales. Sin embargo, en los resultados encontrados se evidencia que en ambas situaciones predominó el estilo atribucional Externo-Controlable-Estable.

Se considera que para la recolección de la información se presentaron sesgos debido a que las personas contestaron individualmente y no se dió la posibilidad de profundizar en sus respuestas, lo cual, podría haber influenciado en el momento de la calificación.

Por otra parte, hablar de la teoría de la atribución es un tema que varios autores han tomado como referencia, sin embargo, muchos estudios revisados se quedan en la teoría en general hablando de Heider, como principal autor de esta, sin analizar los elementos

de otros autores que han hablado del tema como por ejemplo Kelley, Jones y Davis y Weiner. De este último se toma el concepto de estilo atribucional del cual solo es mencionado en el estudio de (Navarro, 2007) que pretendía identificar el estilo atribucional en niños frente a las interacciones sociales en el aula de clase; en este se identificó el estilo atribucional Interno-Controlable-Estable lo que significaba para la investigación algo favorable por tanto las consecuencias y las emociones eran positivas, de igual manera, en el estudio de (Malico, Tulia y Lancho, 2010) en el que los deportistas atribuyeron a causas internas sus situaciones de éxito; en cambio, en este trabajo se encontró el mismo estilo atribucional pero en la situación en que el jefe despediría a una persona, que se podría tomar como un fracaso por tanto conllevaría a sentimientos y consecuencias para el futuro negativas.

Finalmente, es importante, recordar que en estudios anteriores, los elementos psicológicos básicos de las culturales de las organizaciones (Porrás, 2009), impactan significativamente la percepción de los trabajadores. De igual forma, los efectos psicosociales sobre la salud mental de los trabajadores (Porrás, 2013; 2016), muestran una correlación con los estilos atribución causal que predominan en los empleados. Además, la configuración de la realidad organización (Porrás, 2012), juega un papel clave en el mantenimiento y desarrollo de los colaboradores, tanto en las empresas de servicios como en las industriales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

A partir del trabajo realizado, para este caso en particular se puede concluir (teniendo en cuenta que la información no se puede generalizar en otras áreas o con otra población) sino lo que se pretendía era analizar los empleados activos en la empresa en octubre de 2016:

En primer lugar cabe resaltar que al objetivo planteado en esta investigación acerca de la comparación entre estilos atribucionales por parte de administrativos y operativos frente a la rotación de personal en la empresa Sevicol Ltda. no se encontraron diferencias significativas entre las causas atribuidas detectadas a través de las respuestas dadas por los trabajadores. Ya que, tanto operativos como administrativos prefirieron el estilo atribucional Externo-Controlable-Estable en el que podrían verse involucrados sentimientos de frustración y de presión al verse obligados a renunciar. También se encontró que al proponer la situación de por qué los jefes de personal despedirían una persona, el estilo atribucional preferido fue Interno-Controlable-Estable lo que conllevaría a sentimientos de culpabilidad y de inseguridad para futuras situaciones.

En segunda instancia, a la pregunta planteada ¿Cuál es el estilo atribucional de operarios y administrativos respecto a la rotación de personal en una empresa de vigilancia de Bogotá? Se identificó que el estilo atribucional preferido tanto por

operario como administrativos antes las situaciones propuestas sobre las causas por las que otra persona podría abandonar su empleo y las causas por las que la propia persona se retiraría fue Externo-Controlable-Estable en cambio, para la situación de las causas por las que un jefe de personal despediría un empleado el estilo atribucional predominante fue Interno-Controlable-Estable

Por otra parte, se identifica que los dos niveles organizativos coincidieron en atribuir a causas externas las razones por las que ellos y otras personas se retirarían de trabajar lo que indica una posible frustración al sentirse obligados a renunciar; por otra parte, cuando responden a la situación de las causas por las que un jefe de personal despediría una persona coinciden también en atribuirlo a causas disposicionales que podría ocasionar en las personas inseguridad en sí mismo ante futuras posibilidades de empleo.

También, se reconoce que el tipo de estudio contribuyó para identificar los estilos atribucionales de los dos niveles organizativos porque de las respuestas consignadas en los cuestionarios se destacó información relevante para hacer la diferenciación entre los diferentes estilos, sin embargo, con otra metodología podría profundizarse un poco más en las atribuciones de cada persona.

5.2. Recomendaciones

A partir de la investigación realizada descrita en el presente trabajo se considera pertinente hacer las siguientes recomendaciones:

Para futuras investigaciones en las que se desee identificar las causas o los estilos atribucionales se recomienda utilizar otro tipo de instrumento de recolección de la información para poder profundizar en las respuestas dadas por las personas.

Para la empresa se recomienda implementar la entrevista de retiro para conocer las razones en profundidad por las que las personas se desvinculan de la empresa y poder hacerles seguimiento.

Para la psicología organizacional se considera importante ahondar un poco más en este tema, ya que, puede brindar información relevante sobre distintos aspectos a los que se enfrentan las organizaciones hoy en día, y de esta manera mejorar cada vez más el desempeño y rendimiento de las empresas. También, se sugeriría para la disciplina que fueran construidos instrumentos validados que permitan de manera cuantitativa analizar este tipo de información, de esta manera, fuese más fácil la aplicación y calificación del instrumento y se podría realizar con una muestra representativa de la población. Además, lo anterior ayudaría a que la información pudiera generalizarse en otros ámbitos.

REFERENCIAS

- Castañeda, O., Muñoz, M. y Pérez, E. (2002). Atribución causal en accidentes de trabajo graves: un estudio cualitativo. *Psicopatología clínica, legal y forense*, 2(1), 81-94.
- Crespo, E. (1982). Los procesos de atribución causal. *Estudios de psicología*, (12), 34-45
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Expósito, F. y Moya, M. (2005). *Aplicando la psicología social*. Madrid: Pirámide.
- Gerrig, R. y Zimbardo, P. (2005). *Psicología y vida*. México: Pearson
- Guillén, L., Sánchez, C., Mercado, S. y Navarro, H. (2002). Análisis de atribución causal en el uso de semilla criolla y semilla mejorada de maíz. *Revista Agrociencia*, 36(3), 377-387.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New Jersey: IEA
- Hogg M. y Vaughan, G. (2010). *Psicología social*. Madrid: Medica panamericana.
- Hewstone, M. (1989). *La atribución causal*. Buenos Aires: Paidós.
- Inglés, C., Díaz, A., García, J., Ruiz, C., Delgado, B. y Martínez, M. (2012). Auto-atribuciones académicas: diferencias de género y curso en estudiantes de

educación secundaria. *Revista latinoamericana de psicología*, 44(3), 57-68.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v44n3/v44n3a05.pdf>

Kelley, H. y Michela, J. (1980). Attribution theory and research. *Annual review of psychology*, 31(1), 457-501.

León, J. M., Barriga, S., Gómez, T. González, B., Medina, S. y Cantero, F. J. (1998). *Psicología social. Orientaciones teóricas y ejercicios prácticos*. Madrid: McGraw Hill.

Manassero, M. A. y Vázquez, A. (1995). La atribución causal como determinante de las expectativas. *Psicothema*, 7(2), 361-376

Manassero, M. A., García, E., Torrens, G., Ramis, C., Vázquez, A. y Ferrer, V. (2005). Burnout en la enseñanza: aspectos atribucionales. *Revista del trabajo y de las organizaciones*, 21(1-2), 89-105.

Malico, P., Túlia, A. y Lancho, J. (2010). Atribuciones causales en el deporte: estudio sobre las diferencias entre la percepción de éxito y fracaso. *Apuntes educación física y deportes*, 100(2), 47-55.

Melià, J.L., Chisvert, M. y Pardo, E. (2001). Un modelo procesual de las atribuciones y actitudes ante los accidentes de trabajo: estrategias de medición e intervención. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 17 (1), 63-90.

Morales, F. y Huici, C. (2000). *Psicología social*. Madrid: McGraw Hill.

Morales, P. y Gómez, V. (2009). Adaptación de la escala atribucional de motivación de logro de Manassero y Vázquez. *Educación y educadores*, 13(3), 33-52.

Recuperado de
<http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/1530/1836>

Morris, C. y Maisto, A. (2001). *Introducción a la psicología*. México: Pearson educación.

Moya, M. (1999). *Percepción social y de personas*. Madrid: McGraw-Hill

Navarro, C. P. (2007). Estilo atribucional frente a la interacción social de niños en el aula. *Pensamiento psicológico*, 3(9), 149-161.

Patiño, P. (2016). Jorge Aurelio Díaz, el empresario de la seguridad de Santander. *Séptimo día*.

Porras, N. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. *Tesis psicológica*, 4(1), 36-56.

Porras, N. (2012). La realidad organizacional: desde la perspectiva psicosocial. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(1), 7-18.

Porras, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Tesis psicológica*, 8 (2), 98-117

Porras, N. (2016). La psicología del trabajo en relación con la subjetividad, la inserción laboral y la salud mental. En Báez y Cols. *Salud mental y sistema de producción*. (pp. 61-108). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.

Rodríguez, A. (1998). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.

- Rodríguez, A. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, M. y Caro, N. (2007). Diseño y evaluación de un programa de cambio de estilo atribucional en deportistas adolescentes de una institución educativa privada ubicada en la ciudad de Bogotá. Cuadernos de psicología del deporte, 7(2), 5-26. Recuperado de <http://revistas.um.es/cpd/article/view/54571/52581>
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Schunk, D. (2012). *Learning theories. An educational perspective*. Boston: Pearson.
- Sevicol Ltda. (2016). Quiénes somos. Recuperado de <http://www.sevicol.com.co/empresa/quienes-somos/>
- Suriá, R. (2010). Procesos de atribución. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10045/14288>
- Turner, J. (1999). Tema de discusión: teoría, método y situación actual de la psicología social. *Revista de Psicología Social*, 3 (1), 99-128.
- Weary, G., Stanley, M. A. y Harvey, J. H. (1989). *Attribution*. New York: Springer-Verlag.

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama de Sevicol Ltda.

