

# Universidad del Aconcagua

## Facultad de Psicología





# **TESINA DE LICENCIATURA**

**Estilos Atribucionales en Personal de  
Atención de Servicios Gastronómicos.**

Alumno: Carlos Guillermo Messina

Director: Lic. Daniel Venturini

## INDICE

	Pagina
Titulo.....	2
Hoja de evaluación.....	5
Agradecimientos.....	6
Resumen.....	8
Abstract.....	10
Introducción.....	12
<b>Primera parte</b>	
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>14</b>
<b>Capitulo I</b>	
Teoría de la Atribución.....	15
<b>Segunda parte</b>	
<b>INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....</b>	<b>27</b>
<b>Capitulo I</b>	
Metodología, Procedimiento e Instrumento Utilizado.....	28
Fundamentación.....	29
Aspecto Metodológico.....	33
Preguntas de Investigación.....	35
Hipótesis de Trabajo.....	35
Objetivos Generales y Objetivos Específicos.....	36
Diseño de Investigación.....	37
Tipo de Muestra Seleccionada.....	38
Procedimiento e Instrumento utilizado.....	38
Validación del Instrumento utilizado.....	44
<b>Capitulo II</b>	
Presentación y Análisis de los Resultados.....	45

Tabla de los Resultados Obtenidos.....	49
Gráficos de los Resultados Obtenidos.....	50
Primera Parte (Estilos Atribucionales en Situación de propina)...	50
Segunda Parte (Estilos Atribucionales Generales).....	53
Elecciones en encuesta de estilo atribucional.....	81
<b>Capítulo III</b>	
Conclusiones.....	57
<b>Capítulo IV</b>	
Propuestas y Recomendaciones.....	62
<b>Capítulo V</b>	
Anexo: Encuesta Utilizada .....	65
<b>Bibliografía</b> .....	69

## HOJA DE EVALUACIÓN

**TRIBUNAL**

**Presidente:**

**Vocal:**

**Vocal:**

**Profesor Invitado:** Lic. Daniel Venturini

**Nota:**

**Observaciones:**

## AGRADECIMIENTOS

*Durante toda la carrera uno suele enojarse y estar en desacuerdo con criterios de evaluación, correcciones, retos, consejos o entredichos con profesores, jefes de trabajos prácticos, directores de cátedras, etc. Sin embargo, al terminar el cursado, uno llega a tener la madurez suficiente para comprender que todo esto fue necesario, y que de cada reto, mala nota, enojo o entredicho se aprendió algo, y que hoy gracias a ello me enorgullezco de quien soy. El primer agradecimiento es a todos aquellos profesores y personal de la Universidad del Aconcagua que me exigieron más de lo que yo creía que podía, que me retaron, me corrigieron y me empujaron a perfeccionarme. Gracias a todos los que vieron en mí una persona digna para merecer su tiempo, a quienes les debo todo lo que se y aprendí. Gracias a esos profesores que no me regalaron nada y sin embargo me estaban dando el mayor regalo... el del esfuerzo, el estudio y el aprendizaje.*

*Agradecer a mi familia, quienes a pesar de todo se mantuvieron a mi lado y pudieron hacer posible el que yo estudiara. Porque uno no comprende el valor del estudio hasta que no lo tiene, y gracias a ellos nunca me faltó la oportunidad de aprender. Por decirlo de una manera clara "por aguantarme y pagarme la carrera".*

*Gracias a todos mis compañeros y personas que hicieron posible esto, que pusieron su pequeño grano de arena para que cada uno de nosotros fuera lo que hoy es.*

*Por último, quiero hacer un agradecimiento especial al Lic. Daniel Venturini quien supo darme su ejemplo y enseñarme más de lo que los programas o teorías dicen. Por enseñarme que el camino más difícil nos enseña mucho más que aquel que no implica esfuerzo alguno. Gracias por despertar en mí el interés por la psicología y por dedicar su tiempo a ayudarme en este proceso de aprendizaje. Agradecerle, como alguna vez supimos comentar, esos 15 minutos, 30 minutos o 1 hora que dedicó de su tiempo a supervisarme, guiarme y ayudarme en este proceso de aprendizaje. Porque en esos pequeños 15 minutos está la diferencia...*

## RESUMEN

El presente trabajo surge a partir de una experiencia personal y en la observación e intento de plantearse de manera teórica, un hecho que se nos escapa justamente por su cotidianeidad. Se plantea como una pregunta a la cual intentaremos responder ¿Qué estilo atribucional utilizan los mozos o personal de atención de servicios gastronómicos a la hora de recibir las propinas? Así mismo se intenta conocer qué estilo atribucional utilizan en diferentes situaciones a la anteriormente planteada.

Se busca conocer si se suelen realizar atribuciones de tipo internas o externas a la situación planteada y qué atribuciones realizan en situaciones cotidianas. Un hecho que se pondrá a prueba es el llamado “Sesgo de Autoservicio”, esto es que generalmente tenemos la tendencia a aceptar los resultados positivos de nuestra conducta atribuyéndolos a causas internas y a atribuir los resultados negativos a causas externas.

Dichas preguntas se nos plantean como objetivos en este trabajo de carácter descriptivo no experimental, siendo seleccionada una muestra de 20 mozos de la ciudad de San Martín (Mendoza). Dicha muestra es de tipo no probabilística e intencional, la cual es lo más heterogénea posible, comprendiendo mozos de ambos sexos de entre los 18 y 55 años de edad. Se utilizó para el presente trabajo una encuesta que busca conocer el estilo atribucional que utilizan los mozos a la hora de recibir las propinas. Así también dicha encuesta busca conocer que estilos atribucionales utilizan en otras situaciones que nada tienen que ver con el trabajo.

Dicho aspecto metodológico se describe en profundidad más adelante, como así también se incluye en el trabajo un modelo de encuesta.

El presente trabajo esta dividido en dos partes. En la primera parte se presenta el marco teórico, en el cual se describen las teorías utilizadas para el abordaje del mismo, las cuales son de carácter cognitivo-conductual, básicamente la teoría sobre los estilos atribucionales de Bandura, Coger y Neisser.

En esta primera parte se incluye también una integración de dichas teorías con la temática misma del trabajo, intentando pensar dicha inquietud de trabajo con las teorías utilizadas. Así intentamos pensar la problemática de los estilos atribucionales del personal de atención gastronómica con teorías de índole cognitivo conductual.

En la segunda parte de este trabajo, se describe la metodología de trabajo, el procedimiento y el instrumento utilizado en el mismo, adjuntando y describiendo la encuesta utilizada. Luego se presentan los resultados obtenidos con su posterior tabulación. Finalmente se exponen las conclusiones a las cuales se han arribado a través de la articulación entre el marco teórico y el trabajo de campo realizado.

## ABSTRACT

This work comes from a personal experience and observation and attempt to theoretically consider, a fact which escapes us precisely because of being a daily matter. It is proposed as a question we'll try to answer: What explanatory style do waiters use when they receive tips? Also, we'll try to figure out which explanatory style they use in different situations.

This work wants to know if it's usual to perform both internal or external attributes to the situation that arose and which attributes they use on daily situations. A fact that will be tested is called "self-serving bias", that is we usually tend to accept the positive results of our behaviors attributing them to internal causes and to attribute negative results to external causes.

These questions are put to us as targets in this descriptive, non-experimental work, in which a sample of 20 waiters from the city of San Martín (Mendoza) was selected. The sample is not random and intentional, the most heterogeneous possible, including waiters both male and female, between 18 and 55 years old. It was used for this study a survey that investigates the explanatory style used by waiters when it comes to get tips. Besides, this survey expects to know what explanatory styles are used by waiters in other situations that have nothing to do with their job.

This methodological aspect is described in detail below, as well as the work includes a sample of survey.

This work is divided into two parts. The first one presents the theoretical framework, which describes the theories used to approach it. These theories are cognitive-behavioral, essentially Bandura's explanatory styles theory, Coger and Neisser.

This first part also includes an integration of these theories with the topic of the work itself, trying to think that concern with the theories used. So, it was tried to think the issue of the waiters' explanatory styles through different cognitive -behavioral theories.

In the second part of this work, the methodology, the procedure and the instrument applied are described, enclosing and describing the survey used. Then the results are shown with their subsequent tabulation. Finally the conclusions obtained through the coordination between the theoretical framework and the fieldwork are exposed.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación consiste en un estudio sobre un fenómeno social cotidiano sobre el cual nos hemos preguntado y teorizado muy poco, justamente por su cotidianeidad. Otro factor por el cual consideramos que nos cuestionamos poco sobre dicho fenómeno es por el "momento o situación" donde este fenómeno acontece. Siendo que dicho fenómeno ocurre en un momento de esparcimiento, relax o compartiendo una comida con la familia, lejos de las presiones del trabajo y problemas sociales; es que no hemos intentado pensar de manera consiente, teórica y ordenada dicho fenómeno. Siendo que el mismo ocurre a la hora de comer, ya sea cenar o almorzar, justo cuando intentamos olvidarnos de todo aquello que nos perturba o cuando el único esfuerzo que queremos hacer es el de contemplar y saborear la comida ordenada o degustar una buena bebida.

Nos referimos a una situación que acontece a diario en los bares, cafés, pizzerías o restaurantes de todo el mundo, donde todos hemos tenido o tendremos la oportunidad de ponerlo a prueba y teorizar sobre dicho fenómeno. Ocurre que a la hora de ir a algún restautaran o bar no queremos pensar mas que en disfrutar de una buena comida o bebida y por tal motivo no hacemos el esfuerzo de llenar de teorías nuestras mentes ni de intentar pensarlas con algún fenómeno social, al menos no en este momento.

A donde queremos llegar, bien, una vez disfrutada dicha comida el mozo o sujeto quien nos ha atendido nos trae la cuenta, le pagamos y le dejamos una propina (dinero que de manera voluntaria en algunos países, u obligatoria en otros, se le da por su servicio y atención). Cada uno de acuerdo a cómo se sintió atendido, a la calidad del servicio, a la obligatoriedad de la misma o a gusto y antojo del comensal le dejará una

suma determinada de dinero como propina. Aquí se nos plantea el fenómeno a investigar. ¿Qué atribución realiza el mozo o personal de atención gastronómica sobre esa propina que se le deja?, o mejor ¿Frente a esa propina que se le deja, realiza una atribución de tipo interna o externa el sujeto que la recibe?

Consideramos que la cantidad de propina influye a la hora de realizar una atribución de la situación, esperando encontrar un estilo atribucional internalizador cuando se les deja mucha propina, y por el contrario, encontrar un estilo atribucional externalizador para cuando se les deja poca o nada de propina.

Ahora bien, no nos detenemos aquí, sino que también intentamos conocer el estilo atribucional que utilizan en situaciones diferentes a la planteada, cotidianas, si se quiere, lo más genéricas posible.

En función a nuestros objetivos, se llevan a cabo en el presente trabajo la toma de una encuesta sobre estilos atribucionales a una muestra intencional de 20 mozos de la ciudad de San Martín. Todos ellos se encuentran actualmente trabajando, las edades van desde los 18 a los 55 años, todos los casos son de sexo masculino salvo 3 de sexo femenino.



**Primera parte**  
**MARCO TEORICO**

**CAPITULO I**  
**Teoría de la Atribución**

## TEORÍA DE LA ATRIBUCIÓN

Con el nombre de estilo atribucional se hace referencia a la forma con la que solemos interpretar las causas de lo que ocurre a nuestro alrededor y lo que nos ocurre a nosotros mismos. Por decirlo de alguna manera, la atribución es el sentido o significado que le damos a lo que ocurre a nuestro alrededor. Las personas al percibir somos partícipes activos en el proceso perceptual, la teoría de la atribución, explica los procesos mediante los cuales las personas explican y predicen la conducta humana.

La teoría de la Atribución está fundada en el supuesto de que la gente busca activamente significados en el mundo social. No nos contentamos con ser meros observadores pasivos de la acción. Si la conducta en cuestión es de una acción, de un grupo o de una persona y ya sea que sus consecuencias para nosotros sean positivas o negativas, si la conducta es importante para nosotros, trataremos de interpretarla. Utilizamos procesos de atribución para explicar la acción y para predecir si se repetirá en el futuro.

### **Inferencia de Causalidad**

En general, podemos sentir que comprendemos verdaderamente algún caso de conducta humana cuando conocemos por qué ocurrió o qué la provocó. Cuando vemos una conducta, debemos decidir a cual de las muchas posibles causas debe ser atribuida la acción. En Psicología Social, la tarea de tratar de inferir la causa de la conducta es conocida como "problema atribucional". Se entiende como atribución causal al proceso cognitivo mediante el cual se atribuye causalidad, responsabilidad e intencionalidad a los hechos.

Sin embargo, con atribución causal no nos referimos al hecho de “identificar” una causa; sino que se trata de una construcción. De acuerdo con Hewstone (1992, en Santoni, 1998) podemos decir que la atribución es una actividad integrada en los procesos internos del funcionamiento mental. Esto nos muestra que lo importante no es la información en sí que brinda cada situación, sino como la procesamos.

La “modelización mental del entorno” es uno de los principios de la teoría de la atribución. Según este principio, la incorporación de información, a lo largo de las diferentes interacciones que realizamos con el entorno, conduce a la construcción de un modelo o representación mental del mismo. Este modelo actúa de manera preponderante en la regulación de la conducta. De acuerdo con Hewstone (1992 en Santoni, 1998) podemos decir que distintas personas que realizan diferentes interacciones con su entorno, construyen diferentes modelos o representaciones mentales del mismo. Por lo tanto, posiblemente realizarán reconstrucciones distintas, por más que se encuentren frente a los mismos indicios.

### **Criterios para la Atribución de Causalidad**

Para determinar las causas de los hechos; intentamos detectar una covariación que satisfaga tres criterios. Estos criterios son el consenso, la consistencia y la distintividad.

Por un lado, consideramos el **consenso**, es decir, el grado en que los demás reaccionan a algún estímulo o evento de la misma manera en que lo hace la persona en que estamos concentrados. Por otro lado, consideramos la **consistencia**, es decir, el grado en que esta persona reacciona al estímulo o evento de la misma manera en que lo hace en otras ocasiones. Finalmente, consideramos la **distintividad**, es decir, el grado en que la

persona reacciona de la misma manera ante estímulos o eventos diferentes.

Estos criterios son utilizados tanto para detectar las causas de nuestras propias acciones, como de las acciones de los demás. Realizar este tipo de análisis requiere mucho esfuerzo, y la gente tiende a evitar el esfuerzo cognoscitivo innecesario. Por lo tanto utilizamos este tipo de información en situaciones en que sentimos que se justifica un nivel elevado de esfuerzo cognoscitivo, principalmente en situaciones en que es importante que comprendamos la razón de un hecho, o cuando no podemos explicar con facilidad las acciones en términos de lo que sabemos acerca de una situación.

### **Atribuciones Internas y Externas**

Para atribuir la responsabilidad de algo que nos ha ocurrido, tomamos una posición dentro de una línea que tiene dos extremos:

- En uno está la posición de atribuir todo a causas externas (es el que recibe el nombre de estilo atribucional externo). Por ejemplo, el azar, el destino, la suerte, o simplemente otro sujeto es responsable de lo que ocurre.
- En el otro extremo está la posición que nos lleva a atribuirnos a nosotros mismos la parte de responsabilidad que nos corresponde frente a lo que ha acontecido (estilo atribucional interno). Así se interpreta que lo que ocurre es por causa de mi propia conducta o responsabilidad.
- Podemos encontrar también una posición de integración, construcción en la cual, la atribución de causalidad de una conducta integra factores tanto internos o personales como externos (los otros, el momento o las circunstancias), de manera tal, que sería la integración de ambos

factores lo que llevaría a involucrarse en ciertas situaciones o por el contrario, llevaría a no involucrarse.

- Encontramos también la ambigüedad, construcción en cual la atribución de causalidad de una conducta es confusa, no hay una clara discriminación de factores internos o externos, ni una adecuada integración de ambos que sea postulada como lo que llevaría a involucrarse o no en ciertas situaciones, por lo cual no puede ser ubicada en ninguna de las categorías anteriores.

Básicamente es la forma en que interpretamos lo que ocurre con nosotros o a nuestro alrededor, la cual puede ser internalizadora (interna o disposicional), o sea, que las causas de lo que nos ocurre depende de nosotros o tenemos responsabilidad en ello; o externalizadora (externa o situacional), o sea, que las causas son de carácter exterior y no dependen de nuestra conducta, sino de factores externos.

Como hemos visto, una de las tareas diarias de atribuir es tomar la decisión de si una conducta observada refleja algo único acerca de la persona (sus actitudes, características de personalidad, etc.), o algo acerca de la situación en la cual observamos a la persona. Si inferimos que el responsable primario de la conducta es algo acerca de la persona, entonces nuestras inferencias son llamadas **Atribuciones Internas o Disposicionales** (con disposición nos referimos a actitudes, creencias y características de personalidad del sujeto). Por otro lado, si concluimos que una causa externa es responsable primaria de la conducta, nuestras inferencias son llamadas **Atribuciones Situacionales o Externas**.

Kelley (1992 en Barón, 1996), sugiere que es más probable que atribuyamos la conducta a causas internas bajo condiciones en que el consenso y la distintividad sean bajos y la consistencia sea alta. De modo contrario, es más probable que atribuyamos la conducta a causas externas

bajo condiciones en que tanto el consenso, la consistencia y la distintividad sean altos. Finalmente, atribuimos la conducta a una combinación de estos factores (internos y externos) cuando el consenso es bajo pero la consistencia y la distintividad son altos.

Fritz Heider en su libro de 1958 "la psicología de las relaciones interpersonales", sostiene que una de las características más asombrosas de los seres humanos es que creemos que podemos explicar cualquier cosa. La mayoría de la gente esta predispuesta a juzgar quién o qué es responsable de un acontecimiento o de una acción. Sostiene que existe una tendencia a atribuir los éxitos de otros y nuestras propias fallas a factores externos (no percibimos el éxito de otros como un mérito propio ni nuestras fallas como propias). Así mismo existe una tendencia a atribuir nuestros propios éxitos como internos, por mérito propio y la fallas de los demás como sus propias responsabilidades.

Es importante tener en cuenta que la atribución está sujeta a diversas formas de sesgo, tendencias que pueden llevarnos a cometer errores. Es decir, muchas veces fallamos en aplicar los criterios adecuadamente, correctamente o suficientemente.

### **Errores de atribución**

#### ***Error Fundamental de Atribución:***

Generalmente subestimamos las causas situacionales de la conducta, saltando parcialmente a conclusiones acerca de la disposición de la persona. Otra forma de plantear esto es que tenemos un esquema de causa y efecto en la conducta humana (al menos en la cultura occidental) que concede demasiado peso a la persona y demasiado poco a la situación. Ross (1977 en Piracés, 1996), ha denominado ésta tendencia hacia

atribuciones disposicionales más que situacionales como **error fundamental de atribución**.

Una explicación acerca de esta tendencia, sugiere que cuando observamos la conducta de los demás prestamos más atención a sus acciones que al contexto en que tienen lugar, por lo que tendemos a ignorar las posibles causas situacionales de la conducta de la gente. Otra posibilidad, relacionada con la anterior, es que percibimos los factores situacionales pero tendemos a darles poca importancia (Gilbert y Jones, 1986 en Piracés, 1996). El término de error fundamental de atribución fue acuñado por Lee Ross (Ross, 1977).

Resumiendo, es la tendencia o disposición de la gente a sobredimensionar disposiciones o motivos personales internos a la hora de explicar un comportamiento observado en otras personas, dando poco peso a motivos externos como el rol o la situación. En otras palabras, la gente tiende a explicarse los comportamientos fundamentados más en que "tipo" de persona, dando poco peso a los factores sociales y ambientales que rodearon e influyeron a la persona. Esta presunción por defecto hace que la gente haga explicaciones erróneas del comportamiento. Sin embargo, el sobre efecto de atribución generalmente no cuenta en nuestra habilidad para justificar nuestro propio comportamiento. La discrepancia descrita se denomina sesgo actor- observador y se encuentra en oposición directa del error fundamental de atribución.

Cualquiera que sea la causa precisa para el error fundamental de atribución, tiene implicaciones importantes. Por ejemplo, si no se atiende a las fuerzas situacionales que condicionan dicha conducta, puede llevarnos a formar conclusiones apresuradas, de tipo reduccionista, desatendiendo los factores situacionales que podrían estar influyendo. Así podríamos decir

simplemente que una persona es “mala” por tal o cual conducta, pero si profundizáramos en la situación o contexto de aparición de dicha conducta podríamos encontrar las causas o factores que estén condicionando o determinando dicha conducta, los cuales podrían explicarla mejor.

Un hecho interesante es que nuestra inclinación a atribuir las acciones de los demás a causas internas tiende a debilitarse con el paso del tiempo (Burger, 1986; Frank y Gilovich, 1988 en Piracés, 1996). En otras palabras, aunque tendemos a atribuir la acción de una persona a causas internas poco después de que ha ocurrido, tomamos cada vez más en consideración las causas situacionales. Parece que con el paso del tiempo la facilidad con que se recuerda la información personal disminuye más rápidamente que la facilidad para recordar la información situacional. De modo que con el paso del tiempo, el error fundamental de atribución tiende a desvanecerse.

### ***El Sesgo de Autoservicio***

A lo largo de la vida académica solemos escuchar frases asociadas a los resultados obtenidos en exámenes, mesas orales, trabajos prácticos, o simplemente a castigos u apercibimientos por nuestra propia conducta. Frases como “me saqué un 10, me pusieron un 2, gané tal o cual medalla o me dieron un castigo”. Parece ser que los meritos personales son atribuidos a nuestra propia persona, pero cuando se trata de un castigo o mala nota siempre nos son impuestos.

Generalmente tenemos la tendencia a aceptar los resultados positivos de nuestra conducta atribuyéndolos a causas internas, pero a atribuir los resultados negativos a causas externas, en especial a factores fuera de nuestro control. Esto muestra otro tipo de error de atribución conocido como el **sesgo de autoservicio** (Millar y Ross, 1975 en Barón, 1996).

Un factor importante que influye en este sesgo, parece relacionarse con nuestra necesidad de proteger y aumentar nuestra autoestima, o el deseo relacionado de quedar bien ante los demás (Brown y Rogers, 1991; Greenberg, Pyszczynski y Solomon, 1982 en Barón 1996). Atribuir nuestro éxito a causas internas a la vez que atribuimos nuestros fracasos a causas externas nos permite cumplir esas metas de protección del ego.

Cualquiera que sea el origen del sesgo de autoservicio, puede ser la causa de muchas fricciones interpersonales. Este tipo de error, a menudo lleva a los individuos a percibir que sus éxitos se deben a causas internas y que son bien merecidos, los éxitos de los demás obedecen a factores externos y son menos justos. También debido al sesgo de autoservicio, muchas personas tienden a percibir que las acciones negativas que cometen son justificadas y excusables, pero que las mismas acciones cometidas por otros son irracionales e imperdonables (Baumeister, Stillwell y Wotman, 1990 en Barón, 1996). Es así que el sesgo de autoservicio puede tener efectos importantes sobre nuestras relaciones interpersonales.

En el caso de nuestro trabajo, intentaremos conocer qué atribuciones hace un sujeto sobre la situación de recibir propina por parte de otra persona, si suele utilizar o realizar una atribución de tipo interna (depende de mi conducta atendiéndolo por ejemplo) o de tipo externa (depende de la otra persona, de las ganas que tenga de darme propina, de su generosidad o de algún otro evento o situación particular). Creemos que el llamado "sesgo de autoservicio" podría darse en estas atribuciones, y que cuando se le otorga una buena cantidad de propina suele atribuir esto a su propia conducta (atribución interna) y que, por el contrario, si se le deja poca propina lo atribuya a causas externas a él, ya sea de la otra persona o situacionales.

## **Autopercepción**

Comprendernos a nosotros mismos es una de las tareas más importantes como “científicos informales” que somos de la conducta humana. Una teoría de la auto-percepción propone que nosotros realizamos juicios acerca de nosotros mismos utilizando los mismos procesos diferenciales y cometemos la misma clase de errores, que cometemos al realizar juicios respecto a otras personas.

Algunas veces miramos nuestra propia conducta y sus circunstancias circundantes para decidir lo que sentimos o creemos. Esto puede resultar raro, dado que generalmente suponemos que tenemos conocimiento directo de nuestros propios conocimientos, ideas y creencias. Pero no siempre es así. Cuando los sentimientos y estados internos no son muy fuertes, las personas están forzadas a tomar un rol de observador externo para hacer las atribuciones correctas.

## **Otras Dimensiones de la Atribución**

Weiner (1979-1986 en Santoni, 1998), plantea una estructura multidimensional de causalidad. Desarrolló una taxonomía de causas de acuerdo a tres dimensiones. Estas dimensiones son: lugar, es decir la ubicación de una causa, interna o externa al sujeto; estabilidad, que hace referencia a la naturaleza temporal de una causa, es decir, estable/invariable o inestable/variable; y controlabilidad, que sería el grado de influencia que se puede ejercer sobre una causa.

Seligman (1995, en Santoni, 1998) hace referencia al estilo explicativo que presentan las personas. En primer lugar, este autor define el estilo explicativo, como una tendencia que tiene la persona a ofrecer tipos similares de explicaciones para eventos distintos. Si las personas son

consistentes en las distintas explicaciones que realizan, en relación a distintos eventos, reflejan un estilo explicativo.

Siguiendo con este autor, podemos decir que la gente explica las causas de los buenos o malos eventos a lo largo de tres dimensiones. Estas tres dimensiones son: interna (soy yo) o externa (es algo más, o es alguien); estable (esto va a ser así siempre) o inestable (esto es de corta duración); global (así es todo o será todo) o específica (es sólo esto).

### **Atribución Societal**

Podemos hacer referencia a las creencias sociales como un conjunto de conocimientos que proporcionan la base, incluso el vocabulario, de las atribuciones sociales. Es decir que existen atribuciones que son compartidas cultural y subculturalmente. Hacemos referencia a un constructo o concepto de representaciones sociales, como una estructura de conocimientos de carácter societal que posibilitan la comprensión de explicaciones causales. Estas representaciones sociales son creadas por las personas a través de los distintos tipos de interacción y en el contexto actual son consideradas marcos de referencia que clasifican y seleccionan la información al mismo tiempo que sugieren explicaciones.

Podemos realizar una distinción entre representaciones ampliamente distribuidas, de larga duración (cultura); representaciones lentamente transmitidas durante generaciones (tradiciones) y representaciones típicas de las culturas modernas que se extienden de manera rápida por toda la población pero que tienen corta vida (modas). Se puede decir que estas creencias son el trasfondo de las atribuciones.

También resulta necesario comprender la dimensión temporal de la atribución societal, con lo cual se hace referencia a las dimensiones

históricas de las atribuciones. De acuerdo con este autor, podemos hablar de "sociedad atribuyente", ya que los integrantes de una sociedad, comparten explicaciones respecto de los distintos fenómenos, como por ejemplo: el desempleo, la pobreza, etc. Es decir, estas explicaciones son compartidas en un nivel societal.

En nuestro trabajo utilizamos la Teoría de la Atribución para conocer ¿Qué tipo de atribución realizan los mozos o personal de atención de servicio gastronómico frente a la situación de la "propina"? De esta manera poder conocer si los sujetos realizan atribuciones de tipo internalizadoras (la propina dejada es por causa de mi conducta, de mi accionar) o externalizadoras (depende del azar o del otro). También creemos que la cantidad de propina condiciona esta atribución, a menudo induciendo a errores de atribución como el llamado "Sesgo de Autoservicio". Así si se le deja poca propina (menos de un 5% del total consumido) tenderán a atribuir que es por causa del otro o de factores externos; mientras que si se les deja mucha propina (más del 30% del total consumido) tenderán a atribuir que es por causa de su propia conducta.

Buscamos también conocer si en otras situaciones diferentes suelen utilizar el mismo estilo atribucional o bien utilizan uno diferente, para así poder distinguir si es un estilo propio de la situación de propinas. Es lo que llamábamos **consistencia**, es decir, el grado en que esta persona reacciona al estímulo o evento de la misma manera en que lo hace en otras ocasiones.



**Segunda parte**

# **INVESTIGACION DE CAMPO**

**Capitulo I**

**Metodología, Procedimiento e  
Instrumento Utilizado**

## FUNDAMENTACIÓN

Todos hemos ido a comer a algún restaurante, pizzería, bar, café, etc., alguna vez en nuestras vidas y hemos sido atendidos por algún mozo o moza, quien suele empeñarse más o menos a la hora de hacerlo. Llega el momento de la llamada "propina", aquel dinero que se le deja por su atención, sabemos que algunos dejan más, otros menos, y otros nada. La idea de investigación surge por una experiencia personal, en donde asistí en reiteradas ocasiones al mismo restaurante, dejando un día poca propina, otro mucha y otro nada, siempre siendo atendido por el mismo mozo. A las visitas posteriores a días que dejé mucha propina, tuve la "impresión" de que fuimos atendidos mejor que en visitas posteriores a cuando dejaba poca o nada de propina al mismo mozo.

Es así que surge la idea de investigación de este trabajo, donde observando al mozo, quien por cierto nos ignoraba y trataba de "no atendernos", me hice la siguiente pregunta: ¿Qué atribución habrá hecho el mozo de la propina que le dejé ayer? ¿Atribuirán que si les dejás mucho o poco es porque soy avaro o porque habrán hecho un mal trabajo? Me preguntaba si suelen hacer una atribución de tipo interna o externa frente a la propina, si consideran consecuencia de su conducta (el atenderlos) o de factores externos (Ej.: generosidad del otro) la cantidad de propina dejada por las personas o comensales.

Cuando planteaba la temática me encontré con afirmaciones como... "y esto en qué ayuda a la comunidad", "qué aporta a la comunidad científica", "qué diferencia haces con tu trabajo", o simplemente "es demasiado cotidiano, no tiene mucha gracia". A la hora de emitir

argumentos a favor de mi convicción por desarrollar dicho tema, acudí a ciertos eventos históricos que me ayudaban a defender mi trabajo. Es así que respondía valiéndome de la querida falacia de “apelación a la autoridad” (donde algo es verdad o tiene valor sólo porque lo dijo alguien importante u otra persona), o por lo menos a medias, citando algunos autores que me ayudasen a “zafar del apuro”.

Antes que nada quiero remarcar que dicho trabajo de investigación es de carácter cognitivo-conductual, aunque me valdré de algunos exponentes de otras ramas o paradigmas en esta introducción, sólo a los efectos de defender dicha temática.

Así comienzo con el ya conocido Sigmund Freud. Médico, filósofo y neurólogo Austriaco nacido el 6 de mayo de 1856, considerado el “Padre del Psicoanálisis”, desarrolló a lo largo de su vida numerosas obras, de las cuales me referiré a una muy brevemente. En su trabajo “Psicopatología de la vida cotidiana” (Tomo XX, 1900-1901) nos exponía un análisis completo sobre ciertos fenómenos que acontecían en la vida cotidiana, y que no necesariamente eran considerados grandes trastornos o patologías graves. Sostiene que el olvido de los nombres propios, palabras extranjeras, chistes, equivocaciones en la lectura o escritura, actos fallidos u equivocaciones orales, etc.... eran la manifestación del Inconsciente en la conducta del sujeto. Desarrolló de manera muy completa algo que podría haber sido tildado de “sin importancia”, y se le pudiese haber recriminado (a la manera que se me recriminó la temática de mi trabajo) “¿Qué importancia tiene una equivocación oral?, me equivoqué y listo, estaba distraído, etc.”. Sin embargo Freud desarrolló una completa teoría y demostró (en su rama teórica o corriente de pensamiento) que era mucho más que eso. Para resumir, si Freud no hubiese investigado sobre fenómenos de aparente “poca importancia”, nunca sabríamos el significado de un chiste, la irrupción del Inconsciente en la conducta, etc.

Otro caso que podría citar, sin ánimos de aburrir ni de ponerme a la defensiva, es el del Biólogo y Fisiólogo Ruso Iván Petrovich Pavlov. Sin duda se lo conoce en todo el mundo por el llamado "Condicionamiento Clásico". El condicionamiento clásico, también llamado condicionamiento Pavloviano o condicionamiento respondiente, o modelo Estimulo-Respuesta (E-R), es un tipo de aprendizaje asociativo que fue demostrado por primera vez por Pavlov. La forma más simple de condicionamiento clásico recuerda lo que Aristóteles llamaría la ley de contigüidad. En esencia, el filósofo dijo "Cuando dos cosas suelen ocurrir juntas, la aparición de una traerá la otra a la mente". El interés inicial de Pavlov era estudiar la fisiología digestiva, lo cual hizo en perros y le valió un premio Nobel en 1904. En el proceso, diseñó el esquema del condicionamiento clásico a partir de sus observaciones. En resumen, presentaba al perro alimento a determinada hora, en la cual sonaba una campana, el perro al ver el alimento salivaba debido a la presentación del primer estímulo (comida). Luego pudo observar como al sonar la campana sin la presentación del alimento, el perro salivaba también (aunque menor su intensidad). Para finalizar, ¿Qué interés pudo haber tenido ponerse a observar perros y ver si salivan o no cuando suena una campana? Ahora la pregunta parece hasta ridícula... obviamente, muchísimo interés y se pudo desarrollar muchas otras teorías a partir del aprendizaje de Pavlov.

No pretendo comparar mi trabajo con los grandes aportes a la ciencia de la psicología, no me es lícito y sería hasta un despropósito hacerlo, simplemente plantear como de aparentes preguntas "bobas", experimentos simples y con supuesto poco interés, se puede aprender mucho y poder conocer un poco más esto tan complejo que llamamos "vida cotidiana". El interés surge de una inquietud al querer pensar de manera ordenada y relacionada con teoría cognitiva-conductual, un fenómeno que nos ocurre a diario y que le damos demasiada poca importancia. Es verdad, no merece

mucha más importancia, pero si Usted lector me pregunta ¿Por qué decidiste investigar sobre eso? Yo le diría ¿Por qué no hacerlo?...

Poder observar si, a la hora de las propinas, los mozos manejan un mismo estilo atribucional, o si predomina uno por sobre el otro; y si esto condiciona o no su conducta a la hora de atender en un futuro a la misma persona me resulta interesante debido a que podría intentar hacer varias hipótesis a partir de esto.

Tomemos como ejemplo una selección de personal, donde un restaurante importante de 5 estrellas necesita tomar dos mozos, y si bien no podemos generalizar ni mucho menos los alcances de este trabajo, podemos decir que se observó o no una tendencia o una inclinación a manejarse de una u otra manera. Así si llegase a ocurrir que mozos con un estilo atribucional externalizador, quienes atribuyen que se les deja poca propina por factores externos a su conducta, luego atienden de mala manera o se esfuerzan menos debido a que atribuyen que las causas de la propina están "fuera" (condicionaron su conducta desde esa primera vez). Podríamos inferir que nos traería problemas con los clientes, debido a que si alguien no le deja buena propina, luego lo atendería mal, por lo tanto en una selección de personal sería algo interesante de ver. Esto no son más que suposiciones e hipótesis que sería interesante comprobar en un futuro trabajo de investigación y no estamos afirmando que esto sea así.

Con esto espero podamos encontrarle el lado práctico y de aprendizaje, y así poder problematizar y plantearnos una temática que se nos pasa por cotidiana, simple y sin mucha importancia.

## ASPECTO METODOLÓGICO

El foco de atención recae sobre la atribución que realiza una determinada muestra de sujetos frente a una situación específica y como anexo o inquietud extra, los estilos atribucionales que realizan en diferentes situaciones.

El presente trabajo está encarado como un diseño no experimental de carácter descriptivo de tipo piloto con resultados aplicables sólo a la muestra, ya que ésta es de tipo intencional y no probabilística, el cual busca poder observar una tendencia y no pretende ser generalizado al resto de la población debido a que la muestra con que se trabaja es de tipo intencional y limitada a 20 personas (Mozos de la localidad de San Martín). El grupo o muestra es de tipo heterogénea en su edad, todos son mozos que actualmente se desempeñan en el rubro de atención al cliente. No hemos tomado la edad como variable, pero no se dejará de prestarle atención, pudiendo luego corroborar si influye o no en el estilo atribucional de acuerdo a la encuesta aplicada.

Nos valdremos de una encuesta desarrollada por mí, avalada y validada por un número de 3 jueces, todos licenciados en Psicología, a quienes se les entregó dicha encuesta y se les pidió su valoración. Posteriormente es tratado dicho tema en apartado (*Validación de la encuesta*). Dicha encuesta se divide en dos partes.

Buscamos comprobar si dicho fenómeno ocurre o no, a través de la aplicación de una encuesta. A diferencia de la metodología experimental no se busca producir una situación de forma intencional, sino que ésta ya ha ocurrido y las variables no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables y no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron.

En este trabajo se entiende por metodología "el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas". Un problema se construye por determinada organización de la experiencia del investigador, quien distingue y selecciona datos de una manera particular. El diseño de esta investigación se ha enmarcado dentro de las metodologías cuantitativas.

Dicha metodología fue tomada debido a que se considera la más apropiada para este trabajo ya que nos da la posibilidad de conocer los estilos atribucionales que utilizan los mozos o personal de atención de servicio gastronómico a la hora de recibir su propina y los estilos que utilizan en diferentes situaciones.

El diseño utilizado en esta investigación es no experimental y descriptivo. Con no experimental nos referimos a que las variables intervinientes en el mismo no son susceptibles a manipulación por parte del experimentador; además no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes "in situ" (Sampieri, R.; Collado, C. y Lucio, P., 1998). Con descriptivo nos referimos a que nuestro propósito es observar como se manifiesta determinado fenómeno (Sampieri, R.; Collado, C. y Lucio, P., 1998). Es decir, se miden o evalúan componentes del fenómeno a investigar, para luego describirlos.

## PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Como ya mencionábamos antes, nos planteamos los siguientes interrogantes a la hora de concebir la idea del presente trabajo:

- ¿Los mozos tiende a realizar atribuciones internas o externas frente a la propina que se les deja?
- ¿Suelen realizar atribuciones internas para cuando se les deja mucha y externas para cuando se les deja poca?
- ¿Se cumple el sesgo de autoservicio en las atribuciones realizadas a la hora de recibir propina?
- ¿Qué estilos atribucionales realizan en otras situaciones diferentes a la anteriormente planteada?

## HIPOTESIS DE TRABAJO

La hipótesis con la que trabajaremos y en la cual basamos nuestro trabajo de investigación es la siguiente:

- 1. Tiende a predominar un estilo atribucional externalizador a la hora de recibir poca propina y un estilo atribucional internalizador al recibir mucha.***

(Esto es, que la situación podría ser percibida como si no dependiera de él ni de la calidad de su trabajo cuando le es otorgada poca o nada de propina; sino del azar, de la personalidad del que fue atendido, etc. Y que la situación sea percibida como consecuencia de su conducta a la hora de recibir mucha propina. Es lo que ya mencionamos como "Sesgo de Autoservicio".)

Hacemos una aclaración: Podríamos inferir que la personalidad de un sujeto puede influir en la cantidad de propina que se le deja a un mozo, en si se le da o no o en el tipo de trato, seguro que si, pero no es el objetivo de este trabajo profundizar en ello, sino en la atribución (interna-externa-integradora) que realizan los mozos a la hora de recibir las propinas. Recordamos que diferenciamos la situación de Mucha y Poca propina ya que creemos que la atribución será diferente en ambas.

## **OBJETIVOS GENERALES DEL TRABAJO**

- Intentar explorar esta temática cotidiana asociada a teorías ya conocidas en el campo de la Psicología cognitivo-conductual, encontrándole sentido en la dirección en que apuntamos, que es los estilos Atribucionales.
- Poder conocer el estilo atribucional que suelen utilizar los Mozos en una situación determinada.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer si suelen realizar atribuciones internas cuando se les deja mucha propina y externas cuando se les deja poca.
- Intentar descubrir si se cumple el llamado "sesgo de autoservicio" (*Véase Marco conceptual de referencia*) a la hora de realizar atribuciones internas o externas de acuerdo a la situación de propina.
- Conocer los estilos atribucionales que utilizan en diferentes situaciones a la planteada en dicho trabajo (Situación de propina).

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Consideramos al diseño "como la concepción de la forma de realizar la prueba que supone toda investigación científica concreta, tanto en el aspecto de la disposición y enlace de los elementos que intervienen en ella como el plan a seguir en la obtención y tratamiento de los datos necesarios para verificarla". El diseño utilizado en este trabajo es de tipo exploratorio y descriptivo:

Es **exploratorio** porque el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, "por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el 'tono' de investigaciones posteriores más rigurosas". Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos que estos otros dos tipos. Asimismo, implican un mayor "riesgo" y requieren gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador.

Es **descriptivo** porque permite describir situaciones y eventos. Esto es, decir como es y como se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

## TIPO DE MUESTRA SELECCIONADA

La muestra con la que se trabajó es intencional no probabilística, es decir que los sujetos fueron seleccionados porque presentan ciertas características que son relevantes para la investigación. Las muestras no probabilísticas tienen ciertas limitaciones, entre ellas que no se puede calcular con precisión el error estándar, es decir que no se puede determinar con que nivel de confianza hacemos una estimación. Esto tiene que ver con que los datos no pueden generalizarse a la población y son sólo aplicables a la muestra seleccionada.

Cabe mencionar que los resultados obtenidos en este trabajo no son generalizables, por ende son sólo aplicables a la muestra. Dicha muestra se compone de 20 mozos que actualmente se encuentran trabajando (17 de sexo masculino y 3 de sexo femenino), con edades de entre 18 y 55 años. Los resultados obtenidos nos estarán indicando una tendencia o una inclinación, pero de ninguna manera pueden ser tratados como concluyentes o generalizables. Sólo diremos que “se observa una tendencia” o un patrón, pero en todos los caso son aplicados a la muestra.

Se trabajó con los 20 mozos seleccionados de manera personal, in situ, donde se les administró una encuesta desarrollada para conocer el estilo atribucional utilizado.

## PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTO UTILIZADO

Como ya mencionamos nos valdremos de una encuesta la cual ha sido desarrollada para este trabajo (*Véase más adelante Validación del Instrumento*) y pretende identificar el estilo atribucional que se utiliza en una situación determinada (a la hora de recibir las propinas) y qué estilo

atribucional utiliza en diferentes situaciones que no son las laborales (esto para poder conocer si utiliza diferentes en otras situaciones).

La encuesta, a los fines didácticos, está dividida en dos, las cuales se irán explicando debajo para poder lograr una comprensión de la misma.

*Cabe mencionar y **definir operativamente** qué es mucho y qué es poco de propina. Para el presente trabajo consideramos como **poca propina** a menos de 5% del total consumido por el o los sujetos clientes; y **mucho** a más del 30% del total consumido (Criterio arbitrario establecido por el investigador.)*

La **primera parte** está orientada sólo al momento de la propina y el estilo atribucional que utilizaría en determinada situación. Se le plantea una situación en donde atiende a una persona y esta le deja mucha-poca propina, luego debe marcar una de entre tres opciones que se le presentan, las cuales van desde un estilo atribucional externo, pasando por uno integrador hasta uno interno.

Creemos, a modo de hipótesis, que al dejarle poca o nada de propina van a tender a realizar un estilo atribucional de tipo externalizador, o sea, el otro tiene la culpa o depende del otro, desligándose de la responsabilidad personal; y que si se les deja mucha propina podrían realizar un estilo atribucional internalizador. Es como el "Me saqué un 10, la profesora me puso un 2", del llamado sesgo de autoservicio; todo esto a modo de hipótesis. Como ejemplo citamos la primer parte de la encuesta:

- 1. Intente imaginar o representarse la siguiente situación y luego encierre con un círculo la opción que Usted considere que se ajusta más a su forma de pensar, actuar o sentir:  
"Usted atiende como de costumbre a un sujeto, el cual al***

***terminar, y luego de pedirle la cuenta, le deja una cantidad determinada de propina. Usted considera que..."***

**Si le deja mucha propina es porque...**

- El sujeto es generoso, bondadoso, buena persona o depende de otros eventos o suerte.
- Depende de muchos aspectos, tanto de la persona atendida como míos.
- Hice un buen trabajo atendiéndolo y soy responsable de ello.

**Si le deja poca o nada de propina es porque...**

- El sujeto es avaro, desconsiderado o depende de otros eventos o suerte.
- Depende de muchos aspectos, tanto de la persona atendida como míos.
- Hice un mal trabajo atendiéndolo y soy responsable de ello.

Con esto se pretende ver qué estilo atribucional utiliza el sujeto, si es de tipo internalizador (considerándose responsable por la situación), integrador (considerando la suma de diversos factores personales y situacionales que determinan la cantidad de propina), o de tipo externalizador (considerando sólo factores situacionales, de la otra persona, del azar o externos).

Dicha parte de la encuesta se encuentra circunscripta sólo a la situación de propina y a qué estilo atribucional utiliza o prefiere (interno o externo). Así queda por fuera y lejos de ser comprobados otros factores que podrían influir en la conducta de dar propina al mozo, como qué interpretación hace de acuerdo a esquemas o modelos mentales, etc. Así

también podemos decir que el sujeto que otorga la propina puede interpretar si el mozo merece o no la misma, si considera que fue bien atendido, si estaba de mal humor, etc.

Sabemos que podríamos complejizar y profundizar más en el tema, pero no es objetivo de este trabajo ni pretendemos hacerlo. Por tal motivo la situación con la que trabajaremos se encuentra bien delimitada y definida, como así también lo que pretendemos observar o medir (Estilo de atribución realizado por el mozo/a a la hora de recibir la propina).

La **segunda parte** de la encuesta busca poder conocer cuál es el estilo global o que estilos atribucionales maneja en otras situaciones, así podemos diferenciar si predomina algún estilo a la hora de recibir las propinas o siempre se maneja de esa manera. Para tal fin se le plantean diferentes situaciones, en pareja, en familia, con amigos y con su jefe en el trabajo; así podemos conocer qué estilo atribucional utiliza en otras situaciones que no son la de la propina.

A modo de ejemplo se intentó utilizar situaciones lo más genéricas posible para de esa manera identificar o descubrir qué estilos utiliza. Del mismo modo que en la primer parte de la encuesta se lo fuerza a elegir entre tres posibles opciones, una que representa un estilo internalizador, una media y uno externalizador. Así las situaciones planteadas serian:

***“Intente representarse las siguientes situaciones y elija una de entre las tres opciones que se le presentan a continuación. Recuerde ser lo más sincero posible y seleccione aquella opción que Usted considere que se ajusta más a lo que piensa o siente.”***

1. He concertado una cita con mi novia/o, esposa/o o pareja y llego 15 minutos tarde debido a que decidí quedarme un tiempo más en

la ducha. Dicho suceso genera reproches y quejas por parte de la otra persona, en tal caso yo pensaría o sentiría que:

- a.** La otra persona es muy molesta o exagerada y hace demasiado problema por algo tan insignificante.
- b.** Considero que, si bien tengo responsabilidad y asumo los reproches, la situación no amerita tales reclamos.
- c.** Considero que tengo responsabilidad en dicha situación, asumo y acepto los reproches.

**2.** Se genera una discusión en familia porque he dejado unos platos sucios que había utilizado con anterioridad y no han sido lavados, en tal caso yo pensaría o sentiría que:

- a.** Mi familia hace demasiado problema por algo insignificante o por algo que no requiere tanta atención.
- b.** Considero que, si bien tengo responsabilidad y asumo los reproches, la situación no amerita tales reclamos.
- c.** Considero que tengo responsabilidad en dicha situación, asumo y acepto los reproches.

**3.** Una persona a la cual no quiero o con la cual no simpatizo me insulta, a lo cual yo respondo con un golpe de puño y se origina una pelea. Yo pienso o siento que:

- a.** La responsabilidad es del otro por haberme insultado sin que yo le hiciera nada y haber incitado la pelea, en fin, se merecía el golpe.
- b.** Si bien el otro me insultó primero e incito la pelea yo respondí y soy igualmente responsable.
- c.** La responsabilidad es mía por responder y prestar atención a tal insulto pudiendo no hacerlo.

**4.** Llego 5 minutos tarde al trabajo debido a que me quedé dormido, a lo cual mi jefe responde con un reproche y el respectivo descuento del salario. Considero que:

- a.** Mi jefe es demasiado exigente y “jodido” con los horarios y no puede hacer problemas por 5 minutos.
- b.** Considero que soy responsable por la situación pero también mi jefe es muy exigente e hizo problemas por muy poco tiempo.
- c.** Me considero responsable por llegar tarde, mi jefe tiene razón y asumo los reproches por dicho retraso.

Como ya se ha dicho antes, esta encuesta sólo busca poder determinar qué estilo atribucional utilizan los mozos o personal de atención de servicio gastronómico ante una situación determinada (al recibir las propinas) y poder plantear de manera simbólica 4 situaciones más para comprobar que estilo utilizan en las mismas. No se busca profundizar demasiado en dicho tema, y sabemos que se puede desarrollar aún más dicha temática o teorizar más sobre la misma.

En cuanto al procedimiento, las encuestas fueron tomadas a lo largo de 1 semana entre las 20:00hs y las 21:30 los días martes, miércoles, jueves, viernes, sábado y domingo. Así se entrevistó de manera personal a cada mozo ofreciéndoles una breve explicación de la encuesta. Al finalizar con un mozo entrevistábamos al siguiente. La selección de la muestra de mozos había sido pensada con anterioridad, numerando y conociendo a las personas que serían entrevistadas (al menos de vista) para su posterior entrevista.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO UTILIZADO

El instrumento de medición utilizado en el presente trabajo de investigación es una Encuesta que apunta a conocer el estilo atribucional frente a una situación preestablecida (Situación de propina) y frente a diferentes situaciones.

Con el objetivo de validar dicha encuesta es que se les presentó a un grupo de 3 jueces, todos ellos Lic. en Psicología. El mismo consta del Magíster en Psicología Daniel Venturini, Lic. Diego Piastrelini y Lic. Elías Sánchez Olmedo.

Se les presentó la encuesta acompañada de las siguientes preguntas: (Debajo de la primera y segunda consigna) (Primera parte: Situación de propina y segunda parte: Estilos Generales)

- ¿Es clara la consigna?
  - Si
  - No

(En las afirmaciones de la primera parte: Situación de propina y en las de la segunda parte: Estilos Generales)

- ¿Qué estilo atribucional considera Usted que evalúa la siguiente afirmación? (siendo Internalizador, Externalizador e Integrador)

Coincidieron en que la consigna era clara en ambas partes (Primera parte: Situación de propina y segunda parte: Estilos Generales) y los tres jueces estuvieron de acuerdo en los estilos atribucionales que pretende evaluar cada afirmación. Por tal motivo podemos concluir que, a los fines del presente trabajo de investigación, el instrumento es válido.

**Capítulo II**

**Presentación y Análisis de los  
Resultados Obtenidos**

## PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de cada sujeto de la muestra, y luego se procederá a realizar un análisis general de los resultados obtenidos.

A fin de facilitar su comprensión los resultados son expuestos en una tabla que se encuentra dividida en 2 partes, las cuales representan la encuesta tomada. Se encuentra dividida en partes sólo a fines prácticos para poder facilitar su apreciación y comprensión.

**La primer parte de la tabla** representa las elecciones realizadas en la primera parte de la encuesta (*Véase apartado Procedimiento e instrumentos utilizados y Metodología Utilizada*), la cual busca conocer el estilo atribucional utilizado frente a la situación de quien le deja “muchacha” (más del 30% del total consumido) y “poca” (menos del 5% del total consumido) o nada de propina. Está dividida en “Muchacha” y “Poca” y al lado de cada sujeto de la muestra (numerados de 1 a 20) se ha colocado el estilo atribucional utilizado frente a estas dos situaciones.

Busca responder a la Hipótesis 1 la cual plantea que ***Tiende a predominar un estilo atribucional externalizador a la hora de recibir poca propina y un estilo atribucional internalizador al recibir mucha***. Así en dicha parte de la tabla podemos conocer los estilos atribucionales realizados en la situación de propina y recabar información que nos lleve hacia los objetivos específicos de nuestro trabajo, los cuales eran: Conocer si suelen realizar atribuciones internas cuando se les deja mucha propina y externas cuando se les deja poca; e intentar descubrir si se cumple el llamado “sesgo de autoservicio” a la hora de realizar atribuciones internas o externas de acuerdo a la situación de propina.

**La segunda parte de la tabla** representa el estilo atribucional general, esto es, el estilo utilizado en diferentes situaciones a la planteada de la propina. Se lo fuerza a elegir entre opciones frente a situaciones en familia, con la pareja, en una pelea y en el trabajo. En este apartado de la tabla hay tres columnas, cada cual representa un estilo atribucional internalizador, integrador y externalizador.

Dicha parte de la tabla busca conocer los estilos atribucionales generales de cada sujeto de la muestra y así poder responder a la pregunta de investigación ¿Qué estilos atribucionales realizan en otras situaciones diferentes a la anteriormente planteada? Además orientarnos hacia el tercer objetivo específico el cual es conocer los estilos atribucionales que utilizan en diferentes situaciones a la planteada en dicho trabajo (Situación de propina).

Recordemos que este apartado (Estilo atribucional General) es sólo como información adicional a los fines de complementar dicho trabajo, nos otorga información extra y los datos obtenidos no serán relacionados con la primera parte del mismo, a saber "Estilos atribucionales en situación de Propina".

Finalmente los resultados son expuestos en gráficas de cada parte de la tabla junto a una breve explicación e interpretación de los resultados. Cabe mencionar que la explicación e interpretación ofrecidas no son de carácter absoluto ni generalizables a la población, sino que sólo pretenden analizar e interpretar los resultados obtenidos, recordando siempre el contenido subjetivo de toda interpretación y que la misma no abarca más que la muestra seleccionada en dicho trabajo. Podemos si hablar de una tendencia o una inclinación a que ocurra tal fenómeno, pero de ninguna manera generalizar a toda la población.

## ***PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS (TABLA)***

Las gráficas demuestran lo que se había planteado como hipótesis de trabajo, y si bien este trabajo no está planteado como análisis o estudio de casos, se expondrá de manera muy resumida las elecciones realizadas por los sujetos de la muestra en una tabla.

	Primera Parte (Estilo Propina)		Segunda Parte (Estilo General)		
	Mucha	Poca	Internalizador	Mediador	Externalizador
Sujeto 1	INT	EXT			Externalizador
Sujeto 2	INT	EXT			Externalizador
Sujeto 3	INT	INT	Internalizador		
Sujeto 4	EXT	MED	Internalizador		
Sujeto 5	EXT	EXT		Mediador	
Sujeto 6	INT	EXT		Mediador	
Sujeto 7	EXT	EXT			Externalizador
Sujeto 8	MED	MED		Mediador	
Sujeto 9	INT	EXT			Externalizador
Sujeto 10	EXT	EXT			Externalizador
Sujeto 11	INT	INT	Internalizador		
Sujeto 12	MED	MED		Mediador	
Sujeto 13	EXT	EXT			Externalizador
Sujeto 14	INT	EXT			Externalizador
Sujeto 15	INT	EXT			Externalizador
Sujeto 16	EXT	INT		Mediador	
Sujeto 17	INT	EXT			Externalizador
Sujeto 18	EXT	EXT			Externalizador
Sujeto 19	INT	EXT	Internalizador		
Sujeto 20	INT	EXT		Mediador	

### TABLA DE RESULTADOS

#### Referencias:

INT: Estilo Internalizador

MED: Estilo Integrador (Se utiliza MED para designar Integrador y distinguir de INT Internalizador)

EXT: Estilo Externalizador

Estilo General: Qué estilo atribucional predomina en las diferentes situaciones planteadas

## GRAFICOS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación se presentan los gráficos de los resultados obtenidos junto con una breve explicación e interpretación en la cual se combina la teoría utilizada en dicho trabajo y la corroboración o refutación de las hipótesis planteadas previamente. Nuevamente dividimos esta presentación en 2 a los fines didácticos y prácticos.

### Primera Parte

#### Estilo Atribucional frente a situación de propina

Tabla 1

PRIMERA PARTE (ATRIBUCION ANTE PROPINA)			
MUCHA		POCA	
INT	11	INT	3
MED	2	MED	3
EXT	7	EXT	14

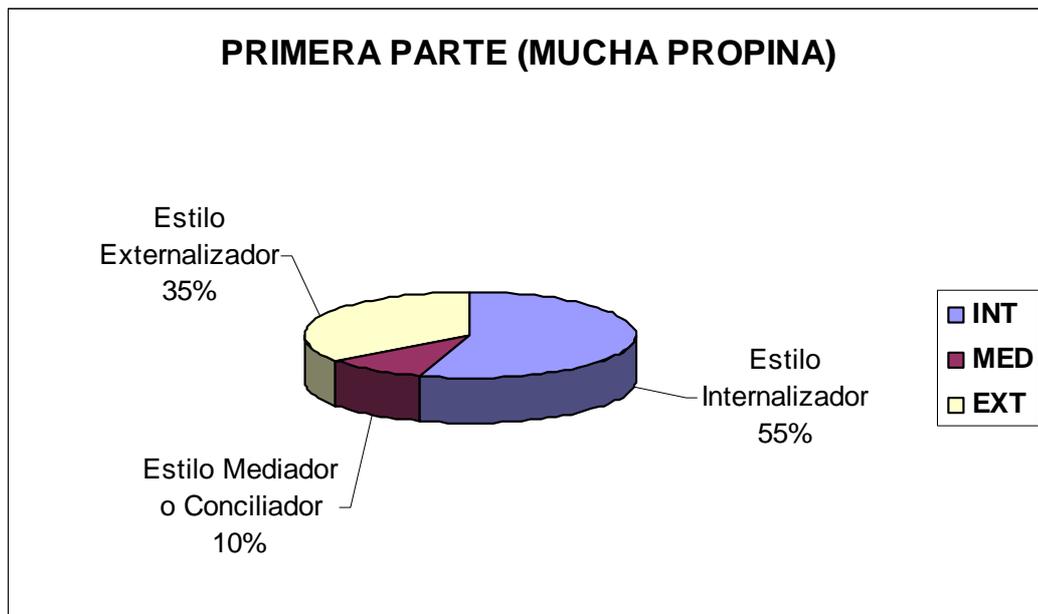
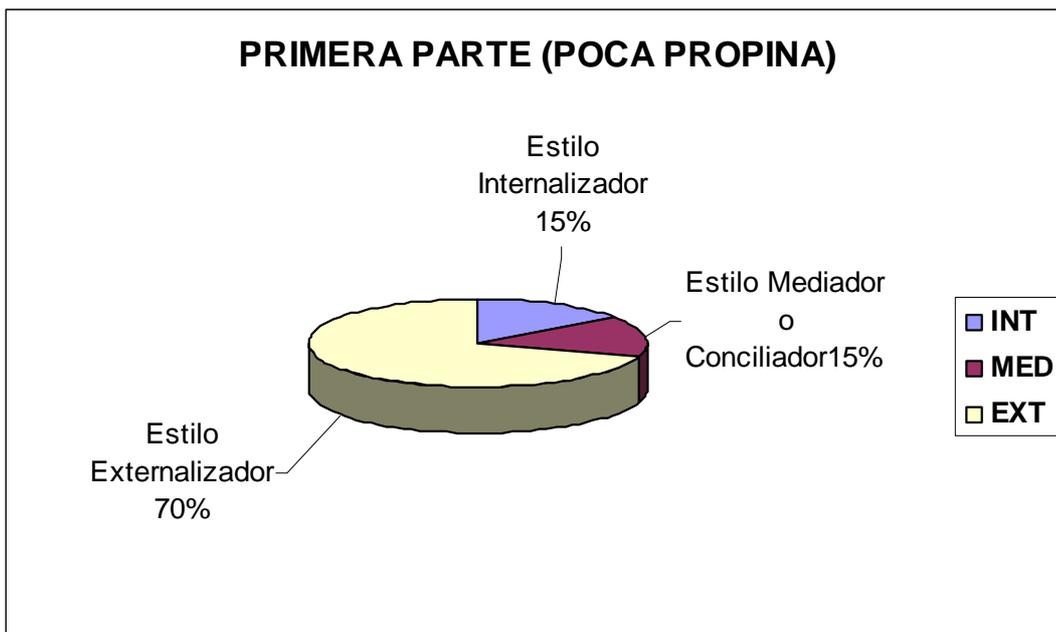


Gráfico Tabla 1 Parte 1



**Gráfico Tabla 1 Parte 2**

Vemos en los gráficos como hay una tendencia a lo que nos planteábamos como primer hipótesis de trabajo, frente a una situación de mucha propina las atribuciones que se realizan son del tipo internalizadoras 55%. Frente a la situación de poca propina es más frecuente encontrar atribuciones de tipo externalizadoras 70%, lo cual, como se puede observar es una tendencia marcada y fuerte frente a los restantes 30% (15% de estilo internalizador y 15% de estilo mediador o integrador).

Se observa una diferencia de atribuciones frente a la situación de mucha propina y a la situación de poca o nada. De este modo podríamos afirmar que frente a situaciones de poca propina o nada suelen realizarse atribuciones de tipo externalizadoras y frente a la situación de mucha propina suelen realizarse atribuciones de tipo internalizadoras.

Estos resultados confirman lo planteado en la hipótesis de trabajo y responden a las preguntas de investigación respecto a lo que denominamos "**Sesgo de Autoservicio**". Esto es, que la situación es percibida como si no dependiera de él ni de la calidad de su trabajo cuando

le es otorgada poca o nada de propina; sino del azar, de la personalidad del que fue atendido, etc. Y que la situación es percibida como consecuencia de su conducta a la hora de recibir mucha propina.

Generalmente tenemos la tendencia a aceptar los resultados positivos de nuestra conducta atribuyéndolos a causas internas, pero a atribuir los resultados negativos a causas externas, en especial a factores fuera de nuestro control. Esto es un tipo de error de atribución conocido como el **sesgo de autoservicio**. Un factor importante que influye en este sesgo, parece relacionarse con nuestra necesidad de proteger y aumentar nuestra autoestima, o el deseo relacionado de quedar bien ante los demás. Atribuir nuestro éxito a causas internas a la vez que atribuimos nuestros fracasos a causas externas nos permite cumplir esas metas de protección del ego.

La primera hipótesis que planteábamos como posible quedaría evidenciada en los resultados obtenidos y demostrada con los gráficos anteriormente presentados. También vemos como podemos responder a las tres primeras preguntas de investigación (¿Los mozos tiende a realizar atribuciones internas o externas frente a la propina que se les deja? ¿Suelen realizar atribuciones internas para cuando se les deja mucha y externas para cuando se les deja poca? ¿Se cumple el sesgo de autoservicio en las atribuciones realizadas a la hora de recibir propina?).

Así mismo podemos orientarnos a los dos primeros objetivos específicos, los cuales son: Conocer si suelen realizar atribuciones internas cuando se les deja mucha propina y externas cuando se les deja poca e Intentar descubrir si se cumple el llamado "sesgo de autoservicio" (*Véase Marco conceptual de referencia*) a la hora de realizar atribuciones internas o externas de acuerdo a la situación de propina.

## Segunda Parte

### Estilos Atribucionales Generales De La Muestra

Tabla 2

TERCERA PARTE (ESTILO ATRIBUCIONAL GRAL.)		
INT	4	Estilo Atribucional en dif. Sit.
MED	6	Estilo Atribucional en dif. Sit.
EXT	10	Estilo Atribucional en dif. Sit.

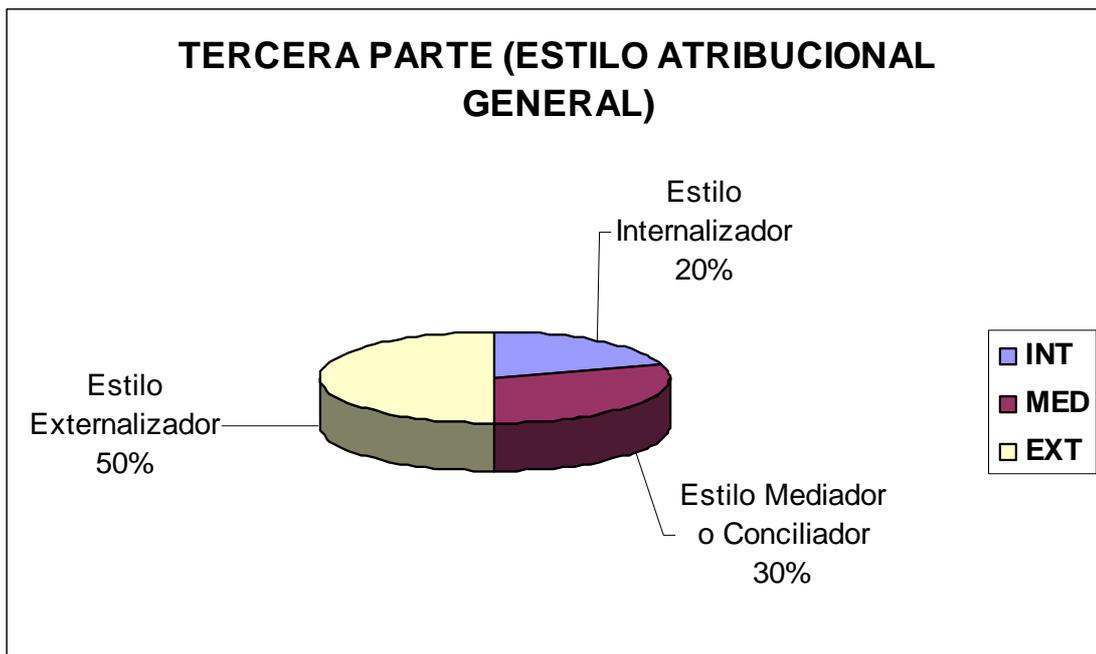


Gráfico Tabla 2

Vemos en dicho gráfico que los resultados obtenidos en la encuesta el 50% de los sujetos de la muestra predomina un estilo atribucional externalizador, en un 30% de la muestra un estilo integrador y en un 20% un estilo internalizador.

Cuando nos referimos a estilo atribucional general estamos aludiendo al estilo que predomina en la mayoría de las situaciones, y no sólo a la situación de propina (el cual varía en función de la cantidad que se le deja según vimos en dicho trabajo).

Se le ofrecen diversas situaciones que casi todo sujeto ha enfrentado alguna vez, ya sea una pelea o reproche con la pareja, un reproche o reto de la familia, un reto por parte del jefe de trabajo por no llegar a horario y una pelea o altercado con alguien.

Cabe destacar que dichos resultados son sólo de carácter complementario, cuyo único fin es de sumar mayor información al presente trabajo de investigación y de ningún modo buscan ser relacionados con los resultados obtenidos en la primera parte de la misma.

## **ELECCIONES EN ENCUESTA DE ESTILO ATRIBUCIONAL**

### **(Elecciones frente a situación de propina)**

Para finalizar ofrecemos un gráfico con las elecciones realizadas en la primer parte de la tabla y de la encuesta. Así podemos conocer que atribuciones realizaron en ambas situaciones (de mucha y poca propina) a modo de síntesis de lo que se ha venido trabajando con anterioridad.

Presentábamos con anterioridad (Primera Parte) dos gráficas separadas, una que evidenciaba las atribuciones frente a una situación de mucha propina; y otra que evidenciaba las atribuciones realizadas en situación de poca propina.

En este apartado se presenta una tabla acompañada de su grafico para poder observar qué estilos atribucionales realizaron en ambas situaciones (la de mucha propina y la de poca). Lo exponemos de la siguiente manera: INT-EXT, esto es, un sujeto que realizó una atribución interna frente a mucha y externa frente a poca.

A modo de ejemplo, si en la tabla figurase:

**INT-EXT 9 45%**

Esto nos indica que 9 sujetos realizaron una atribución interna cuando se les dejó mucha propina y externa cuando se les dejó poca, lo cual significa el 45% de la muestra.

Si tuviésemos que generalizar podríamos decir que el estilo predominante frente a la situación de propina es, interno (cuando se les deja mucha) y externo (cuando se les deja poca o nada). Siendo las elecciones más realizadas en dicha encuesta (45%). Es el llamado "Sesgo de Autoservicio", 9 sujetos de la muestra tienden a realizar este tipo de atribución.

En segundo lugar predomina un estilo atribucional externalizador en ambas situaciones (de poca y de mucha propina 25%). En tercer lugar tenemos elecciones de tipo mediadoras o integradoras (10%), e internalizadoras (10%). Finalmente tenemos quienes atribuyen de manera externa en situación de mucha propina e interna en situación de poca (5% "al contrario de lo que nos planteábamos como hipótesis") y quienes lo hacen de manera externalizadora en mucha y mediadora o integradora en poca propina (5%).

## Elecciones Generales (Mucha/Poca propina)

Tabla 3

Cantidad de Propina	Cantidad de Sujetos	Porcentaje
<b>MUCHA / POCA</b>		
<b>INT-EXT</b>	<b>9</b>	<b>45%</b>
EXT-EXT	5	25%
INT-INT	2	10%
MED-MED	2	10%
EXT-MED	1	5%
EXT-INT	1	5%
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

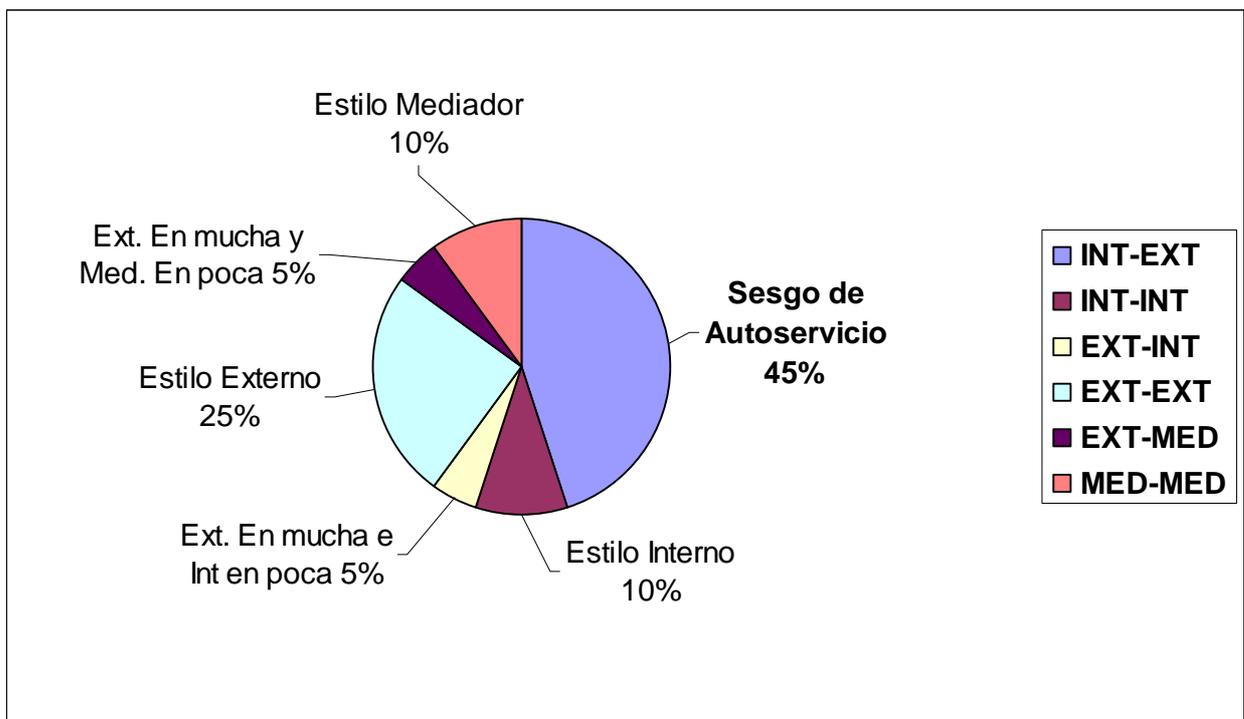


Gráfico Tabla 3

## **Capitulo III**

# **CONCLUSIONES**

## Conclusiones

A partir de todo lo expuesto en este trabajo podemos realizar varias inferencias y verificar la hipótesis planteada. Cabe recordar que los alcances de dicho trabajo son limitados, aplicables sólo a la muestra y en ningún caso son generalizables a toda la población. Sólo podemos hablar de que dichos resultados son obtenidos en la muestra seleccionada y que, en todo caso, se podría observar una tendencia pero no generalizar resultados.

Del mismo modo es conveniente recordar que el instrumento utilizado (Encuesta de estilos atribucionales) se encuentra desarrollado por el Alumno de la Lic. en Psicología, Guillermo Messina, a los fines de dicho trabajo y validado por 3 jueces, todos ellos Lic. en Psicología (*Véase Apartado Validación del Instrumento*).

A través de los análisis realizados en la presentación de los resultados podemos concluir que:

1. Hipótesis planteada: Podemos inferir que la cantidad de propina suele influir en la atribución que se realiza, viendo como merito propio si se le deja mucha (es por causa de mi conducta y soy responsable de ello) y como algo externo e impersonal si se les deja poca o nada (es por causa del azar, suerte o del otro). Esto verifica la hipótesis que plantea el llamado Sesgo de Autoservicio.

Como habíamos mencionado con anterioridad observamos que ***"tiende a predominar un estilo atribucional externalizador a la hora de recibir poca propina y un estilo atribucional internalizador al recibir mucha"***. Se observa una diferencia de atribuciones frente a las diferentes situaciones (poca o mucha propina).

Podemos afirmar que frente a situaciones de poca propina o nada suelen realizarse atribuciones de tipo externalizadoras (70%) y frente a la situación de mucha propina suelen realizarse atribuciones de tipo internalizadoras (55%). Un 45% del total realizó este tipo de elección, lo cual marca una clara tendencia de ocurrencia de dicho fenómeno.

La situación es percibida como si no dependiera de él ni de la calidad de su trabajo cuando le es otorgada poca o nada de propina; sino del azar, de la personalidad del que fue atendido, etc. Y la situación es percibida como consecuencia de su conducta a la hora de recibir mucha propina.

Así mismo respondemos a las tres primeras preguntas de investigación:

- **¿Los mozos tiende a realizar atribuciones internas o externas frente a la propina que se les deja?**
  - Existe una tendencia a realizar atribuciones internas cuando se les deja mucha propina y externas cuando se les deja poca o nada.
- **¿Suelen realizar atribuciones internas para cuando se les deja mucha y externas para cuando se les deja poca?**
  - Al menos el 45% de la muestra (9 sujetos) si, por lo que podemos afirmar que, como bien dijimos con anterioridad, existe una tendencia.
- **¿Se cumple el sesgo de autoservicio en las atribuciones realizadas a la hora de recibir propina?**
  - En gran medida, 9 sujetos de una muestra de 20 lo evidenciaron, esto es el 45% de la muestra. Podríamos decir que es muy probable.

La última pregunta de investigación plantea ¿Qué estilos atribucionales realizan en otras situaciones diferentes a la anteriormente

planteada?, la cual coincide con el Objetivo Específico "Conocer los estilos atribucionales que utilizan en diferentes situaciones a la planteada en dicho trabajo (Situación de propina).

Aclaremos nuevamente que los datos obtenidos en esta segunda parte son sólo complementarios y no serán tratados, relacionados ni discutidos más haya de lo expuesto (Conocer los estilos atribucionales de la muestra en diferentes situaciones). No se busca relacionarlos con los estilos atribucionales en situación de propina ni otro trato que el que se les ofrece a continuación.

En base a lo expuesto podemos afirmar que 10 sujetos de la muestra evidenciaron un estilo atribucional Externalizador (50% de la muestra), en tanto 6 sujetos evidenciaron un estilo Integrador. Por último sólo 4 sujetos prefirieron un estilo Internalizador (20% de la muestra).

### **Conclusión General**

Para finalizar y como conclusión final diremos que, según lo obtenido y demostrado en el presente trabajo:

El personal de atención de servicio gastronómico (mozos) suele, en la mayoría de los casos, realizar atribuciones de tipo internalizadoras a la hora de recibir mucha propina y exrternalizadoras a la hora de recibir poca o nada de propina (45% del total de la muestra).

Podemos afirmar que existe una tendencia a la ocurrencia del fenómeno considerado error de atribución ("Sesgo de Autoservicio"), siendo que 9 sujetos de la muestra incurrieron en el mismo. Esto es, utilizaron un estilo atribucional de tipo internalizador a la hora de recibir mucha propina y externalizador a la hora de recibir poca o nada.

También se observa que el 50% de los mozos entrevistados manifestaron atribuciones de tipo externalizadoras frente a situaciones generales o de la vida cotidiana, esto es 10 sujetos de la muestra; 20% internalizadoras (4 sujetos) y un 30% integradoras (6 sujetos).

Cabe destacar que en dicha apreciación no se han tenido en cuenta variables tales como la edad, el sexo, etc., las cuales si se desea profundizar en dicho tema sería recomendable controlar o manipular.

**Capitulo IV**

**Propuestas y Recomendaciones**

## **Propuestas y Recomendaciones**

Como hemos podido conocer en nuestro trabajo pudimos observar una tendencia a realizar atribuciones internalizadoras frente a una situación donde se le ha dejado mucha propina y atribuciones externalizadoras cuando se les deja poca o nada de propina.

Este trabajo abre varios interrogantes que podríamos investigar a futuro. Podríamos sugerir plantearnos una correlación entre el estilo atribucional utilizado frente a una situación de propina y el condicionamiento de conducta del personal de atención de servicios gastronómicos. Esto es, cómo se ve condicionada la conducta de un mozo cuando le es dejada cierta cantidad de propina si tuviese que volver a atender a un comensal determinado. De esta manera podríamos profundizar aún más en dicha temática y darle un alcance mayor a nuestro trabajo.

Así mismo se podría investigar el Locus de Control en relación a esta temática, cómo así también relacionar el estilo atribucional en general de cada sujeto de la muestra con el estilo atribucional de cada uno en situación de propina. O bien intentar dicha temática pero con un mayor control de variables (edad, sexo, estudios, categoría del local gastronómico, etc.)

Insistimos en el alcance limitado del presente trabajo y, siendo que el mismo es de tipo piloto, dejamos abiertas varias interrogantes que podrían continuarse en otras investigaciones. Para finalizar y resumiendo creemos conveniente:

Realizar un estudio de tipo correlacional para poder conocer la relación de variación entre Locus de Control y Estilos Atribucionales.

Del mismo modo profundizar con una muestra mayor o de características probabilísticas y con un estudio de tipo correlacional la variación entre el estilo atribucional y el condicionamiento de conducta frente a la misma situación.

## **Capitulo V**

# **Anexo: Encuesta Utilizada**

---

**Universidad del Aconcagua**  
**Facultad de Psicología**

---

**Sexo:**.....

**Edad:**.....

**N°:**..... (Para ser llenada por entrevistador)

**Encuesta Anónima de Tesina**

Lea atentamente cada consigna y responda lo más sinceramente posible, recuerde que esta encuesta es anónima y Ud. Puede tomarse toda la libertad necesaria a la hora de responder.

*2. Intente imaginar o representarse la siguiente situación y luego encierre con un círculo la opción que Usted considere que se ajusta más a su forma de pensar, actuar o sentir: "Usted atiende como de costumbre a un sujeto, el cual al terminar, y luego de pedirle la cuenta, le deja una cantidad determinada de propina. Usted considera que..."*

**Si le deja mucha propina es porque...**

- El sujeto es generoso, bondadoso, buena persona o depende de otros eventos o suerte.
- Depende de muchos aspectos, tanto de la persona atendida como míos.
- Hice un buen trabajo atendiéndolo y soy responsable de ello.

**Si le deja poca o nada de propina es porque...**

- El sujeto es avaro, desconsiderado o depende de otros eventos o suerte.

- Depende de muchos aspectos, tanto de la persona atendida como míos.
- Hice un mal trabajo atendiéndolo y soy responsable de ello.

***“Intente representarse las siguientes situaciones y elija una de entre las tres opciones que se le presentan a continuación. Recuerde ser lo más sincero posible y seleccione aquella opción que Usted considere que se ajusta más a lo que piensa o siente.”***

5. He concertado una cita con mi novia/o, esposa/o o pareja y llego 15 minutos tarde debido a que decidí quedarme un tiempo más en la ducha. Dicho suceso genera reproches y quejas por parte de la otra persona, en tal caso yo pensaría o sentiría que:
  - a. La otra persona es muy molesta o exagerada y hace demasiado problema por algo tan insignificante.
  - b. Considero que, si bien tengo responsabilidad y asumo los reproches, la situación no amerita tales reclamos.
  - c. Considero que tengo responsabilidad en dicha situación, asumo y acepto los reproches.
6. Se genera una discusión en familia porque he dejado unos platos sucios que había utilizado con anterioridad y no han sido lavados, en tal caso yo pensaría o sentiría que:
  - a. Mi familia hace demasiado problema por algo insignificante o por algo que no requiere tanta atención.
  - b. Considero que, si bien tengo responsabilidad y asumo los reproches, la situación no amerita tales reclamos.
  - c. Considero que tengo responsabilidad en dicha situación, asumo y acepto los reproches.

7. Una persona a la cual no quiero o con la cual no simpatizo me insulta, a lo cual yo respondo con un golpe de puño y se origina una pelea. Yo pienso o siento que:

- a. La responsabilidad es del otro por haberme insultado sin que yo le hiciera nada y haber incitado la pelea, en fin, se merecía el golpe.
- b. Si bien el otro me insultó primero e incito la pelea yo respondí y soy igualmente responsable.
- c. La responsabilidad es mía por responder y prestar atención a tal insulto pudiendo no hacerlo.

8. Llego 5 minutos tarde al trabajo debido a que me quedé dormido, a lo cual mi jefe responde con un reproche y el respectivo descuento del salario. Considero que:

- a. Mi jefe es demasiado exigente y "jodido" con los horarios y no puede hacer problemas por 5 minutos.
- b. Considero que soy responsable por la situación pero también mi jefe es muy exigente e hizo problemas por muy poco tiempo.
- c. Me considero responsable por llegar tarde, mi jefe tiene razón y asumo los reproches por dicho retraso.

---

***Para ser llenado por el entrevistador.***

1\_ a. Opción: 1 – 2 – 3

b. Opción: 1 – 2 – 3

***Estilo del Sujeto: Int. – Ext.***

***Estilo del Sujeto: Int. – Ext.***

2\_ 1) a – b – c

2) ) a – b – c

3) ) a – b – c

4) ) a – b – c

***Estilo: Int. – Ext.***

# BIBLIOGRAFÍA

## Bibliografía

- Arnold; Eysenck; Meili. (1979). *"Diccionario de psicología"*. Madrid. Ediciones Rioduero.
- Hewstone, Miles. (1992) *"La Atribución Causal: Del proceso cognitivo a las creencias colectivas"* Paidós (Barcelona-Bs.As.-Mexico).
- Heider, Fritz (1958). *"La Psicología de Relaciones Interpersonales"* Nueva York: Jhon Wiley & hijos.
- Kelley, H. (1973). *"El proceso de la atribución causal"*. American Psychologist (28) ISSN, 107-128.
- Páramo, M. A. (2009) *Normas para la presentación de citas y referencias bibliográficas según el estilo de American Psychological Association (APA), 5º edición*. Documento de Cátedra de Taller de Tesina. Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua. Mendoza.
- Piracés, A. (1996) *"Teoría de la Atribución: consecuencias sociales e interpersonales de la Atribución"*. Documento de Cátedra. Facultad de Psicología. U.D.A. Mendoza.
- Piracés, A. (1996) *Teoría de la Atribución: consecuencias sociales e interpersonales de la Atribución*. Documento de Cátedra de Psicología Objetivista. Facultad de Psicología. U.D.A. Mendoza.
- Ross, Lee. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. 'In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (vol. 10, pp. 173–220). New York: Academic Press.

- Sampieri, R.; Collado, C.; Lucio, P. (2000): *"Metodología de la investigación"*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores.
- Young J. (1996) *"Hipótesis acerca del origen de los esquemas"*. Ap. de cátedra de Psicologías Objetivistas. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mza.