

29
22



Universidad Nacional Autónoma
de México

Facultad de Psicología

SATISFACCION LABORAL EN UN
GRUPO DE POLICIAS AUXILIARES

T E S I S
Que para obtener el título de
Licenciado en Psicología
presenta

CARMEN BERMEJO SANCHEZ

Director de tesis: Silvia Gpe. Vite San Pedro

México, D. F.

1989

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

I N D I C E

	Págs.
INTRODUCCION	
Importancia teórica	I
Importancia práctica	II
I. SATISFACCION LABORAL	
1.1 Definición	1
1.2 Teorías sobre motivación	2
1.2.1 Teoría de Maslow	4
1.2.2 Teoría de Herzberg	9
1.2.3 Teoría de McClelland	11
1.3 Antecedentes sobre satisfacción laboral	14
1.4 Estudios sobre satisfacción laboral	27

	Págs.
II. INVESTIGACION	
2.1 Objetivo	32
2.2 Problema general	32
2.3 Problemas específicos	32
2.4 Hipótesis	33
2.5 Variables	34
2.5.1 Definición de variables	34
2.5.2 Control de variables	37
2.6 Muestreo	38
2.7 Tipo de muestreo	39
2.8 Instrumento	39
2.9 Resultados	41
2.9.1 Descripción de datos	41

	Págs.
2.9.2 Contratación de medias (Prueba F)	49
2.9.3 Discusión de resultados	66
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	79
APENDICE	80
BIBLIOGRAFIA	83

I N T R O D U C C I O N

Las empresas encaran el problema de motivar al personal para que pongan más empeño en sus actividades e intensificar el interés y satisfacción laboral.

Los trabajadores tienen sentimientos y actitudes positivas y negativas hacia su trabajo, este hecho repercute en su eficiencia. En la actualidad las empresas procuran ante todo medir y mejorar las actitudes de sus miembros, pero no siempre fue así.

El aspecto de la motivación del empleado es esencial, tiempos atrás se suponía que para motivar al personal bastaba con aumentar le el sueldo, esta hipótesis actualmente ya no es válida. El sueldo ha dejado de ser el motivador y satisfactor que fue en otras épocas. En términos generales, una vez que el sueldo rebasa cierto límite, ya no es un factor significativo. Parece ser que la manera de fijarlo es una causa posible de malestar.

Puede ser que el sueldo sea adecuado, pero ello no significa necesariamente que las tareas y condiciones del trabajo mismo sean interesantes, agradables o estimulantes.

La nueva generación de trabajadores busca ante todo su realización y trabajos que sean interesantes y ofrezcan la oportunidad de participar en la toma de decisiones.

Reviste gran importancia cuantificar las actitudes del personal, si se detectan actitudes negativas ante determinado aspecto, deberán instituirse medidas correctivas.

Algunas empresas consideran que esta estrategia representa un tipo de comunicación ascendente para el empleado, una oportunidad de expresar sus sentimientos respecto a los aspectos positivos y negativos del trabajo. La medición de actitudes aporta resultados útiles sólo si los canales de comunicación funcionan en ambas direcciones. No basta con permitirles que externen sus sentimientos.

El interés por el estudio de la satisfacción laboral, abordada desde diversos aspectos, se observa en el creciente número de investigaciones publicadas.

C A P I T U L O I

S A T I S F A C C I O N L A B O R A L

Resulta evidente que para la mayoría de las personas el trabajo no es un fin, sino un medio para alcanzar otras cosas. Sin negar que en algunas circunstancias el trabajo en sí mismo puede ser gratificante, no podemos pensar que todo el mundo va a considerarlo un fin en sí mismo, por el contrario, debemos conocer cuáles son los objetivos de los individuos que pueden ser cubiertos a través de un medio: el trabajo.

El trabajo debe ser una fuente de satisfacción para las necesidades del sujeto y en consecuencia, un medio para alcanzar la satisfacción en la vida. Del mismo modo, puesto que el trabajo es parte importante de la vida la satisfacción laboral influye en la satisfacción de la vida en general.

I.1 DEFINICION

El interés sobre el grado de satisfacción y la relación de éste con aspectos del comportamiento laboral, ha impulsado el crecimiento de una basta literatura de investigación. No obstante, toavía falta una definición clara y bien aceptada sobre satisfacción laboral, el concepto es en muchas formas análogo al concepto de la moral, con frecuencia usado pero esencialmente mal definido (Hinrich, 1968).

Roberts, et al (1971), señalan que al tratar de conceptualizar

diversas dimensiones de la satisfacción laboral, uno puede empezar con el medio ambiente, categorizando varios aspectos del trabajo y de la organización . . . O, uno puede partir del individuo, estudiando la estructura de sus necesidades y a que nivel el trabajo proporciona satisfacción a cada una de las necesidades medidas.

Gruneberg (1976) define satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre las expectativas de la persona con respecto al empleo y las recompensas que éste le ofrece.

Al respecto, Vroom (1964) nos proporciona una definición más completa, para él la utilización de los términos satisfacción laboral y actitud hacia el trabajo es intercambiable. Ambos se refieren a la orientación afectiva de los individuos hacia el trabajo que realizan. Las actitudes positivas hacia el trabajo equivalen a satisfacción laboral y las actitudes negativas hacia el mismo son si nónimos de insatisfacción.

Siguiendo esta línea, se han creado varios métodos para evaluar la satisfacción laboral, generalmente ha sido medida a través de escalas tipo Likert.

1.2 TEORIAS SOBRE MOTIVACION

La motivación es un concepto fundamentalmente explicativo rela

cionado con el "porque" del comportamiento. Los organismos experimentan continuamente necesidades o deseos que le impelen a actuar. Cuando un individuo se ve impelido a alcanzar una meta o a evitar alguna consecuencia indeseable entonces tenemos evidencia de una motivación. Las diferencias de motivación explican con frecuencia que diversas personas reaccionen de manera completamente diferente cuando se ven confrontadas con la misma serie de circunstancias y en efecto, una misma persona puede comportarse de forma diferente al enfrentarse a una misma serie de circunstancias en ocasiones diferentes.

El concepto de motivación está constituido por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia una meta. Por lo que la selección, intensidad y persistencia del comportamiento se halla dentro del campo de la motivación. Hablar de motivación sin duda alguna implica hablar de motivos y necesidades.

A continuación presentamos las teorías de A.H. Maslow, F. Herzberg y de D. McClelland por ser las más representativas sobre motivación. Y como teorías, todavía están abiertas a discusión y no pasan de ser meras suposiciones más o menos verosímiles.

Cuentan con un acervo de datos empíricos que les respaldan, pero también hay investigación que las rechaza con pruebas contrarias.

Las teorías favorecen el movimiento de ideas e intercambio de opiniones, son aceptadas y la investigación producida por ellas ha suscitado nuevos enfoques sobre las causas de la conducta laboral.

I.2.1 T E O R I A D E M A S L O W

Abraham Harold Maslow (1954), formuló una teoría de la motivación en la cual propone que las necesidades o deseos del hombre es tán dispuestos en una jerarquía. En seguida se describen las cinco categorías de necesidades:

1. NECESIDADES FISIOLÓGICAS

Son necesidades primarias del hombre y se consideran indispensables para la conservación de la vida. Incluyen alimento, agua, oxígeno, sueño, protección contra temperaturas extremas, estimulación sensorial y actividad. Tales necesidades se controlan en su mayor parte por condiciones químicas y nerviosas del interior del organismo; se incluyen otras menos básicas como curiosidad y sexo.

2. NECESIDADES DE SEGURIDAD

Si las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas aparece entonces un nuevo grupo de necesidades a las cuales

se les agrupa en la categoría general de necesidades de seguridad.

El ser humano desea sentirse seguro, libre de todo peligro en la medida de lo posible, protegido de contingencias futuras.

En el hombre adulto podemos encontrar las necesidades de seguridad en fenómenos tales como la preferencia de un trabajo estable, el deseo de poseer una cuenta de ahorro y seguros de varias clases (médico, dental, incapacidad, vejez, etc.), requiere estabilidad y seguridad en el futuro aprovisionándose de satisfactores.

3. NECESIDADES DE PERTENENCIA O SOCIALES

Son las que suponen interacciones con otros, por ejemplo: afecto, afiliación e identificación.

El hombre requiere vivir y ser miembro de una comunidad; necesita establecer relaciones afectivas, sentir que pertenece a un grupo y se le acepta como miembro del mismo.

4. NECESIDADES DE ESTIMA

Son necesidades de tipo personal, al hombre le es importante emocionalmente darse cuenta que es estimado, sin embargo no sólo tiene necesidad de una alta evaluación o autoestima y de sentirse apreciado por los demás, sino que, precisa destacar y contar con cierto prestigio, estatus o posición del grupo al que pertenece.

Por consiguiente dicha necesidad puede clasificarse en dos subgrupos:

- a) Necesidad de logro o autoestima, incluye conceptos como deseo de lograr confianza, competencia, suficiencia, éxito, autonomía y libertad.
- b) Necesidad de reputación y prestigio, incluye conceptos como reconocimiento, aceptación, respeto, estatus y aprecio.

5. NECESIDADES DE AUTORREALIZACION

Consiste en la autoexpresión, en lograr plenamente la capacidad de actuación, incluye la realización personal, o sea el hacer realidad las propias capacidades y posibilidades.

Esta tendencia podría ser definida como el deseo de llegar a ser cada vez más lo que uno puede ser.

Un concepto básico en la teoría propuesta es el de prepotencia. Según Maslow cuando las primeras necesidades están razonablemente satisfechas, surge el segundo grupo. El tercer grupo de necesidades no es prepotente sino hasta que el segundo está razonablemente satisfecho, y así sucesivamente. En otras palabras, se propone una jerarquía en la cual las necesidades superiores no mo

tivan, sino hasta que las anteriores han alcanzado un nivel adecuado de satisfacción.

El autor divide las categorías de necesidades, en necesidades de déficit y necesidades de crecimiento. De ellas sólo la autorrealización es una necesidad interna de crecer para llegar a ser aquello que uno es capaz de ser. Las demás son necesidades de déficit, necesidades internas estimuladas por falta de alimento, seguridad, pertenencia y estima. Es preciso satisfacer las necesidades de déficit para que surja la necesidad de crecimiento en el individuo.

Al estudiar la jerarquía de necesidades da la impresión de que los cinco grupos de categorías, se rigen por un principio semejante al siguiente, si una necesidad es satisfecha entonces aparece otra, esta afirmación podría dar la impresión de que una necesidad tiene que ser al 100% satisfecha antes de que aparezca la siguiente. En realidad la mayor parte de los individuos están al mismo tiempo parcialmente satisfechos e insatisfechos en todas sus necesidades básicas. Por ejemplo, Maslow señala que asignando cifras arbitrarias, con fines de ilustración, es como si un ciudadano medio estuviese satisfecho en los siguientes porcentajes de acuerdo a cada necesidad; fisiológicas, 85%; seguridad, 70%; sociales, 50%; estima, 40%; y de autorrealización, 10%.

En relación al contexto nacional Arias (1982) señala que la escala de necesidades válida para México es diferente a la desarro

llada por Maslow en los Estados Unidos.

El orden jerárquico propuesto por Arias (1969) para las categorías de necesidades es el siguiente: estima, sociabilidad, autorrealización, autonomía y seguridad respectivamente. Sin embargo, el autor recomienda que dicha proposición sea tomada con cautela debido al reducido número de investigaciones al respecto.

Lo que expresa esencialmente el modelo de necesidades, es que las necesidades que están cubiertas o satisfechas no constituyen una fuerza motivacional tan intensa como las necesidades insatisfechas. Dicho de otra manera, el individuo promedio está motivado por deficiencias, esto es, las personas se sienten más motivadas por lo que tratan de alcanzar que por lo que ya tienen.

Walter Cannon, fisiólogo, creó el término homeostasis para describir los estados estables logrados en un momento determinado, para los procesos que se llevan a cabo en los organismos vivientes.

El término homeostasis nos da la idea de una tendencia natural al equilibrio o de una búsqueda del equilibrio, la cual surge de una necesidad en el momento en que el organismo se aparta en forma considerable de un estado óptimo.

Aunque muchos estudios confirman las predicciones específicas que se derivan de la teoría de Maslow, no se ha encontrado el modo de investigar satisfactoriamente el modelo como un todo. No obstante su planteamiento parece tener bastante aceptación general.

Parte de la atracción de la teoría es que proporciona al mismo tiempo una teoría de motivos humanos en donde se clasifican las necesidades básicas en una jerarquía, y una teoría de la motivación humana en relación a las necesidades. Esto es, una teoría de motivos o necesidades.

Porter (1961) construyó y desarrolló un instrumento en base al Modelo Jerárquico de las Necesidades de Maslow, conocido como el Porter Needs Satisfaction Questionnaire (PNSQ), el cual consta de 13 ítems y las áreas de necesidades que investiga son: seguridad, interacción social, estima, autonomía y autorrealización.

I.2.2 T E O R I A D E H E R Z B E R G

Esta teoría combina la motivación y la satisfacción con el trabajo, la formuló Frederick Herzberg en 1959. Aunque sencilla, es muy controvertida y ha originado abundante investigación.

Herzberg, Mausner y Snyderman utilizaron el método de incidentes críticos para recoger historias de las situaciones de trabajo. Pidieron a 200 empleados entre ingenieros y contadores que describieran brevemente un episodio que les hubiera causado gran satisfacción y otro que les hubiera sido particularmente insatisfactorio.

Es evidente que se pedía a los sujetos que describieran los sucesos o situaciones que establecían una diferencia importante en sus sentimientos hacia el trabajo.

Después de estudiar los datos, establecieron una teoría conocida como de los motivadores y los factores higiénicos, que ha sido ampliada por Herzberg.

Dicha teoría señala que es erróneo pensar que la satisfacción tiene como contrapartida la insatisfacción. Hay dos clases de necesidades; las que procuran satisfacción en el trabajo y las que causan malestar. No están interrelacionadas, la presencia o ausencia de una no conlleva a la otra, por esta razón se le denomina también teoría dual.

Básicamente, la teoría dual llama necesidades motivadoras a las que procuran satisfacción en el trabajo, pues motivan al empleado a dar su máximo rendimiento. Forman parte del trabajo propiamente dicho e incluyen la índole del mismo y el sentido de logro personal, grado de responsabilidad, desarrollo y progreso. Las necesidades motivadoras quedan frustradas si el trabajo no es estimulante, atractivo y absorbente.

En cambio los factores que ocasionan insatisfacción en el trabajo son las necesidades de higiene (o mantenimiento); casi no procuran satisfacción. Nada tiene que ver con el carácter del trabajo, sino que se refieren a aspectos del ambiente laboral: políticas de

la empresa y métodos administrativos, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, ganancias de la empresa y condiciones de trabajo.

La teoría de Herzberg establece que las necesidades de higiene han de atenderse antes que las motivadoras; al quedar cubiertas éstas, no se produce la satisfacción laboral sino que tan sólo se evita la frustración del personal.

La teoría de Herzberg ha suscitado polémicas. Aunque se le critica con aspereza, los resultados de investigación a veces la corroboran y a veces la refutan.

No obstante la teoría ha colaborado a que se de la debida importancia a los aspectos intrínsecos del trabajo y a su propiedad de motivar al personal.

I.2.3 T E O R I A D E M C C L E L L A N D

Desde principios de la década de 1950 la necesidad de logro ha sido objeto de estudios exhaustivos por David McClelland y sus colegas.

McClelland propone que las personas están motivadas fundamentalmente por tres factores:

- a. Realización (logro)
- b. Afiliación
- c. Poder

Las personas motivadas por el primer factor obtienen profunda satisfacción con sus logros y se sienten motivadas para destacar en cuanto emprenden. Se plantean metas u objetivos con el deseo de alcanzarlos.

La persona motivada por la afiliación, se encuentra más interesada por establecer contactos personales y por consolidar relaciones de tipo social. Por último, las personas que se encuentran motivadas por el poder tratan de influir en los demás.

McClelland mide la necesidad de logro por medio de una técnica proyectiva llamada Thematic Apperception Test (TAT), en la que los sujetos narran historias, sobre una serie de imágenes ambiguas. Esta técnica proyectiva se basa en la teoría de que el hombre proyectará sus pensamientos, sentimientos y necesidades en el estímulo ambiguo para darle significado y estructura. Posteriormente se analizan las historias para revelar la cantidad de logro expresado. Así, las personas que sienten gran necesidad de logro desarrollarán relatos que se centren en la obtención de una meta. Los participantes que posean escasa necesidad de logro escribirán contenidos totalmente diferentes a historias con indicación de logro o realización.

McClelland identifica tres características de las personas (ejecutivos) con gran necesidad de logro.

1. Prefieren una situación laboral en la cual se les permita asumir la responsabilidad en la solución de problemas. Si no son los encargados de encontrar la respuesta, carecerán en absoluto del sentido del logro. No están contentos si la solución se basa en la casualidad o en factores que se escapen a su control. Quieren que se base en su capacidad e iniciativa.
2. Muestran tendencia a tomar riesgos bien calculados y a fijarse metas moderadas. Asumen tareas de dificultad mediana y de ese modo consiguen satisfacer su necesidad de logro. Si las tareas u objetivos fueran demasiado fáciles, quizá no tendrían éxito y tampoco el sentido de realización personal.
3. Necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos. Si no reciben reconocimiento por su esfuerzo, no sabrán qué rendimiento están dando.

Las organizaciones deben crear las condiciones que les permi-

tan a los trabajadores alcanzar sus objetivos.

Esta teoría contiene puntos que están todavía por resolver, y además no todos los resultados de la investigación la corroboran. A pesar de ello parece ser una teoría bastante útil y una explicación de la motivación en el trabajo.

I.3 ANTECEDENTES SOBRE SATISFACCION LABORAL

Se han creado varios métodos para evaluar la satisfacción laboral, por lo general se emplean cuestionarios de actitud o técnicas de entrevista. Basta decir que los tres métodos principales: Guttman, Thurstone y Likert, el último tiene una confiabilidad un tanto más elevada y lleva menos tiempo construir y administrar.

Por su simple confección y aplicación, y por poseer un buen nivel de correlación con otras escalas y criterios de medición de las actitudes la escala Likert es una de las más utilizadas para medir las actitudes.

Las actitudes de los individuos dentro del trabajo dependerán del grado en que consideren que el trabajo satisface sus necesidades y les proporcione los satisfactores que apetezcan.

La escala de necesidades que se puede aplicar en un momento dado a un conglomerado de empleados refleja la interacción de dos series de factores: su historia personal y la situación inmediata.

Los factores de situación determinantes de la escala de necesidades se derivan del medio laboral que gratifica ciertos tipos de conducta y reprueba otros. Por lo tanto, en los intentos que se hacen por generalizar acerca de la importancia respecto a los factores específicos relacionados con el empleo se debe tener en cuenta el marco general del empleo.

Talarico y Swanzon (1982) señalan que la investigación sobre satisfacción laboral se inició esencialmente en los años de 1930.

Se ha propuesto que la satisfacción laboral está compuesta por diversas dimensiones, las cuales actúan como un todo en la predicción del comportamiento laboral (Vroom, 1964; McIlwee, 1982; Hollinger y Clark, 1982; Bhagat y Chassie, 1981; Davies y Shackleton 1982). Se han destacado varios aspectos o factores específicos, relacionados cada uno con diferentes áreas de la situación de trabajo, tales como:

A) EL TRABAJO MISMO

Incluye el contenido y rutinas del trabajo, para estimar en qué grado los individuos sienten que su actividad laboral es agradable, desafiante, creativa y pone en juego sus habilidades.

B) SUPERVISION Y JEFES

Se relaciona con qué tan consideradas son las autoridades de la organización, en qué medida proporcionan recompensas y castigos a los empleados, interés por el bienestar del trabajador y de qué forma supervisan las actividades de los mismos.

C) COMPAÑEROS DE TRABAJO

En qué medida los trabajadores sienten que las relaciones con sus compañeros de trabajo son gratificantes.

D) SALARIO Y PRESTACIONES

Se refiere al grado en que los empleados consideran qué tanto el ingreso económico y las prestaciones que perciben se ajustan a sus necesidades y aspiraciones.

E) OPORTUNIDADES DE PROMOCION

Se relaciona con las oportunidades de desarrollo, así como con las facilidades que existen para alcanzar mejores puestos y con los sentimientos hacia las políticas de ascenso.

F) HORAS DE TRABAJO

Se refiere al tiempo que una persona permanece en el lu-

gar del trabajo y cómo distribuye las horas asignadas a él.

G) CARGA DE TRABAJO

Investiga la relación entre la cantidad de trabajo a realizar y el tiempo para efectuarlo, además de las facilidades de las que dispone en el trabajo para llevarlo a cabo.

La índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción laboral. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción laboral influye el sexo, la edad, la escolaridad, etc., son factores que la empresa no puede modificar, pero sirven para preveer el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

Se ha encontrado relación entre la satisfacción laboral y algunas características personales las cuales se mencionan a continuación:

A) EDAD

Existe evidencia que indica que con la edad del empleado

aumenta su satisfacción laboral (Hoppock, 1936).

Se ha atribuido esta relación a una combinación de factores. Algunos de los factores responsables del descontento en el empleo tales como la falta de oportunidad para el ascenso y el salario bajo, tienen un grado menor de importancia para los trabajadores de mayor edad que para los empleados más jóvenes.

En términos generales, la satisfacción laboral aumenta con la edad, la más baja le corresponde al personal más joven. La insatisfacción de los jóvenes se ha intensificado en el último decenio y por lo visto refleja las expectativas de la nueva generación, pues son mayores que las de la generación anterior (Schultz, 1985).

Los trabajadores jóvenes hoy en día desean obtener una realización personal más completa. Cuando se les pregunta lo que quieren obtener de su trabajo, los estudiantes mencionan factores como la oportunidad de hacer una aportación, el carácter interesante del puesto, la autoexpresión y la libertad para tomar decisiones. De ahí que muchos empleados se sienten decepcionados cuando empiezan a trabajar, ya que no encuentran en su actividad el interés y la oportunidad de asumir responsabilidades.

B) SEXO

Las mujeres poco a poco han llegado a convertirse en un sector numeroso e importante de la fuerza de trabajo.

Los datos no son congruentes ni claros. En algunos estudios se ha demostrado que se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. Algunos resultados de investigación indican que están más satisfechas que los varones.

Morse (1953) ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción laboral entre las mujeres que entre los hombres.

Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. Por ejemplo, a los empleados de ambos sexos (Schultz, 1985) contratados por Prudential Insurance se les preguntó qué aspectos de su trabajo eran importantes para ellos. Los resultados indican que los objetivos profesionales a largo plazo les parecían menos importantes a las mujeres. Por otra parte, ellas sentían más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Las motivaciones y satisfacciones de las mujeres profesionales se parecen más a las de los ejecutivos. Ellas obtienen más satisfacción con su trabajo.

No es el sexo propiamente dicho el que se relaciona con

la satisfacción laboral, sino un grupo de factores que dependen de él. Así, con gran frecuencia, todavía se paga menos a la mujer que al hombre en un mismo puesto y aquélla tiene menos oportunidades de ascenso. Las ejecutivas piensan que necesitan mucho más empeño que los varones y destacar más, si quieren recibir las mismas recompensas y reconocimientos que ellos.

C) INTELIGENCIA

El nivel de inteligencia en sí no parece un factor determinante en la satisfacción del empleado. Su importancia radica en la naturaleza del trabajo que se va a realizar.

En muchos empleos hay un límite de inteligencia necesario para un buen rendimiento y satisfacción laboral. Los que no lo rebasan o que no lo alcanzan sentirán frustración o aburrimiento e insatisfacción. En muchas investigaciones se ha demostrado que aquellos cuya inteligencia es demasiado alta para el trabajo que desempeñan lo juzgan monótono y terminan por sentir tedio y descontento. De manera análoga, cuando alguien desempeña un cargo que requiere una inteligencia superior a la que posee sentirá frustración si no logra cumplir con las exigencias. Si se aplican los procedimientos adecuados de selección de personal, se encontrará al candidato idóneo para determinado empleo.

D) ESCOLARIDAD

La escolaridad es otro factor que suele relacionarse con la satisfacción. Schultz (1985) señala que se ha comprobado que los empleados de escolaridad más alta experimentan más satisfacción general en su trabajo. Es posible que consigan puestos más interesantes y de mayor autonomía, que ofrezcan además mejores oportunidades de satisfacer las necesidades de crecimiento.

Los empleados estarán más contentos en su trabajo si tienen oportunidad de demostrar las habilidades que poseen y si se les permite practicar sus destrezas y conocimientos adquiridos en su formación académica.

Robinson (1959) ha calculado que aproximadamente el 13% de los empleados están descontentos en su empleo. Este porcentaje representa un valor mediano basado en los resultados de un número considerable de estudios acerca de la satisfacción laboral que abarca muchos años.

Aún cuando la mayoría de los empleados están satisfechos con sus empleos o mantienen una actitud de relativa neutralidad al respecto, el grado de satisfacción que reportan varía de acuerdo con la posición profesional del empleado. Cuanto más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, tanto más probable es que informe sentirse satisfecho con su

empleo.

Por último, es probable que el nivel de satisfacción reportado por el empleado también esté relacionado con el valor que la comunidad le adjudica a esos servicios.

E) ANTIGUEDAD LABORAL

La relación existente entre satisfacción y antigüedad la boral es bastante interesante y compleja. Como es de esperar se en los primeros años de trabajo el personal de nuevo ingre so tiene tendencia a sentirse satisfecho con su trabajo.

En esta etapa según Siegel (1973) el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas producen estimulación e interés. Además quizá el trabajo parezca atractivo sim plemente por ser una actividad nunca antes realizada. Sin embargo, la "luna de miel" termina después de cierto tiempo, a menos que el empleado reciba pruebas constantes de su progreso y crecimiento.

Después de unos cuantos años en el trabajo, es frecuente que emplecen a desmoralizarse, sienten que están desempeñando una labor sin futuro. El efecto que ésto tiene es que provoca un descenso en el nivel de satisfacción comparada con la que prevalecía al inicio.

El nivel de satisfacción parece aumentar al cabo de seis

o siete años, después mejora el ritmo constante y alcanza su máximo para los trabajadores que han permanecido con la organización alrededor de los 20 años. Esto se debe indudablemente a que los empleados más descontentos han buscado otro empleo. Además, los empleados que se han sentido animados a quedarse con la empresa tanto como 20 años, han recibido probablemente la clase de estímulos que provocan sensaciones de satisfacción en el empleo.

F) PERSONALIDAD

Al parecer existe un nexo positivo entre una constante in satisfacción con el trabajo y un equilibrio emocional deficiente. Los datos disponibles, a pesar de no ser enteramente concluyentes indican que los trabajadores más contentos con su trabajo suelen ser los que poseen mejor equilibrio y una estabilidad psíquica.

La realidad de la relación parece clara, no así la causalidad. Ambos factores pueden ser la causa. La inestabilidad emocional produce malestar en todas las esferas de la vida del sujeto, sin excluir el trabajo. La insatisfacción prolongada puede dar origen al desequilibrio emocional.

Algunas empresas han establecido programas de orientación personal, otras han contratado psicólogos clínicos para tra-

tar los problemas emocionales del personal.

Sin embargo, es posible que personas equilibradas emocionalmente experimenten cierto descontento laboral, causado por factores de situación, la mayoría de los empleados se ven expuestos ocasionalmente a circunstancias que producen temporalmente tensiones y sensaciones de descontento.

G) NIVEL JERARQUICO

Cuanto más alta sea la jerarquía de un empleo, mayor será la satisfacción que procure.

En una muestra de supervisores del primer nivel y gerentes medios Porter (1961) informa que el nivel del trabajo presenta influencia significativa en relación con la satisfacción laboral. Los directivos del nivel superior tendieron a percibir más satisfechas las necesidades que los directivos del nivel inferior.

El mismo autor (1962, 1963a) señala haber confirmado los resultados respecto al impacto del nivel del trabajo sobre la percepción de necesidades y la satisfacción de las mismas.

En otra investigación se reporta que los trabajadores - - staff presentan mayor déficit de satisfacción que los trabajadores de línea (Porter, 1963b).

En un estudio en que participaron más de 1 000 gerentes, la satisfacción de las necesidades de estima, autonomía y autorrealización aumentaron conforme se ascendía en la jerarquía de la organización (Schultz, 1985).

En términos generales, a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras como autonomía, interés y responsabilidad.

Estrechamente ligada a la motivación y a la satisfacción laboral se encuentra la noción de interés por el trabajo, que se define como la intensidad de la identificación psíquica del sujeto con su trabajo (Schultz, 1985). A su vez, por identificación con el empleo, vamos a entender la importancia del trabajo para la estimación propia o sentido de valer de una persona.

La persona que está identificada con su empleo es aquella para quien el empleo forma parte muy importante de su vida, por consiguiente, le afecta de manera considerable todo lo que sucede en su trabajo. En contraste, el trabajador no identificado con su empleo vive la mayor parte de su vida alejado del trabajo. Su imagen propia no resulta afectada de una manera significativa por el tipo de trabajo que ejecuta ni por la perfección con que lo hace.

A una identificación más completa corresponderá mayor sa-

tatisfacción laboral. La identificación influye en la satisfacción del empleado, de ahí la necesidad de que las empresas conozcan en qué consiste.

Las características personales del empleado y las del puesto influyen estrechamente en la identificación con el empleo. Las características más importantes según Schultz - - (1985) son la edad y las necesidades de crecimiento.

No es extraño que la edad afecte el interés por el trabajo, los empleados de más edad suelen estar más identificados con su trabajo que los jóvenes. Es posible que ello se deba a que han tenido más oportunidades de lograrlo por haber desempeñado cargos de más interés y responsabilidad, ésto a la vez les ha ayudado a satisfacer sus necesidades de crecimiento. Los empleados más jóvenes se hallan en los puestos iniciales y a menudo su trabajo les parece menos estimulante y atractivo.

Dada la importancia que las necesidades de crecimiento tienen en la identificación con el empleo, es natural que las características de los puestos relacionadas con la identificación sean las que permitan atender las exigencias señaladas. La investigación ha demostrado que los trabajos estimulantes son aquellos que ofrecen gran autonomía, variedad, identidad con las tareas, retroalimentación y participación personal,

además de que favorecen un fuerte sentido de identificación.

Las personas que se caracterizan por un elevado grado de identificación con el trabajo, es posible que también se identifiquen con la organización, es decir, que sean ambiciosas, estén más satisfechos con el trabajo, con los supervisores y los compañeros de trabajo y se sientan optimistas en lo que se refiere a la promoción.

Se puede decir que la ambición, la satisfacción laboral y el movimiento de ascensión son colorarios de la identificación con el empleo.

I.4 ESTUDIOS SOBRE SATISFACCION LABORAL

Herberg, et al, (1957) reportan haber realizado una revisión de investigaciones sobre satisfacción laboral, analizaron la relación entre edad, antigüedad y nivel del trabajo con la satisfacción laboral.

Concluyen que los estudios disponibles revelan una relación consistente entre diversas muestras de trabajadores. Las conclusiones referentes a las variables mencionadas son:

EDAD

Los resultados de 17 de 23 estudios sobre satisfacción laboral

con trabajadores de distintas edades presentan el siguiente cuadro: la satisfacción es alta cuando la gente ingresa a su trabajo, a los pocos años va descendiendo y permanece relativamente baja. Cuando los trabajadores están en los últimos veinte o primeros treinta años la satisfacción empieza a elevarse, posteriormente este ascenso continua en la mayor parte de los casos.

ANTIGUEDAD

Los trabajadores empiezan con un elevado grado de satisfacción, el cual baja durante los primeros años de servicio para incrementarse en los próximos años. Cuando la antigüedad se incrementa la satisfacción tiende también a aumentar.

NIVEL DE TRABAJO

Un inequívoco hecho surge de los estudios de satisfacción; a un nivel de ocupación alto le corresponde mayor satisfacción laboral.

SALARIO

Los estudios revisados apoyan la relación que a mayor ingreso le corresponde mayor satisfacción laboral. De este modo Herzberg, et al, concluyen que existe una relación en forma de U entre la edad y la satisfacción y entre la antigüedad y la misma; y una

función monótona positiva entre el nivel del empleo y la satisfacción. Las conclusiones respecto al salario y la satisfacción es más tentativa al menos en los estudios analizados por los autores, de ahí que concluyen que hay una relación monótona positiva entre el salario y la satisfacción en el trabajo.

Hulin y Smith (1965) investigan cinco áreas de satisfacción laboral (satisfacción con: el trabajo mismo, salario, oportunidades de promoción, compañeros de trabajo y supervisión) y seis variables independientes (edad, antigüedad laboral en el empleo, antigüedad laboral en la empresa, nivel del trabajo, salario y salario ideal menos salario percibido). Utilizaron una muestra de 185 trabajadores de sexo masculino y 75 de sexo femenino, para determinar la validez de las hipótesis de Herzberg sobre la edad y la antigüedad, pues propone que la relación de éstas con la satisfacción es en forma de U.

Los resultados indican que para los trabajadores de sexo masculino el modelo lineal de satisfacción laboral predice la satisfacción con la paga y el trabajo. Ninguna de las otras variables dependientes para ambos grupos de trabajadores predice significativa y consistentemente la satisfacción laboral.

Mottaz (1984) los datos de 1,385 trabajadores representan una variedad de grupos ocupacionales diferentes. Los resultados sugieren que la educación puede aumentar la satisfacción laboral por in

crementar la remuneración del trabajo. Por otra parte, parece que más que la paga de la educación fue en términos de recompensa intrínseca tal como autonomía en el trabajo, significado del trabajo y lo complicado del mismo. Sin embargo, los resultados indican que la educación que no conduce a una remuneración intrínseca mayor reduce significativamente la satisfacción laboral. Así, para los sujetos quienes reportan igualdad de nivel en la remuneración intrínseca, la satisfacción laboral tendió a disminuir considerablemente entre los sujetos de mayor educación. Estos efectos parecen ser dos de las más altas aspiraciones del valor asociado con el incremento de la educación.

Lawrance (1984) determinó la percepción de 139 agentes de vigilancia en varios roles y funciones de su trabajo, en el contexto de la organización y en relación a otros empleados judiciales.

Se encontró que muchos sujetos se autoperciben más como judiciales sirvientes en un servicio civil modesto, que como profesionales.

Dixit (1985) administró una escala de satisfacción laboral a 500 maestros de high school, variando el grado de experiencia (0-10 años, 10-20 años y más de 20 años).

Los resultados indican que los maestros con menos experiencia presentaron más satisfacción con sus trabajos que los maestros con

10-20 años de experiencia. Finalmente, se observó que los maestros con más experiencia (más de 20 años) fueron los más satisfechos.

Lee y Wilbur (1985) investigaron a 1,707 empleados públicos de un gobierno del condado y de un gobierno estatal en los Estados Unidos, a dichos trabajadores se les administró una triple intervención: una encuesta de opinión sobre satisfacción laboral, el Minnesota Satisfaction Questionnaire y el Job Diagnostic Survey. Los sujetos fueron clasificados en tres grupos de edad (< 30 años, 30-40 y ≥ 50 años), asignándoles los grados bajo, mediano y alto respectivamente.

Los resultados señalan que la satisfacción laboral se incrementó con la edad. Los empleados jóvenes estuvieron menos satisfechos con sus trabajos, particularmente con las características intrínsecas del trabajo. Los empleados de mayor edad estuvieron más satisfechos con las características extrínsecas que el resto de los empleados.

Jayaradne y Chess (1986) examinaron a 202 administradores de trabajo social (principalmente por arriba de 41 años) y 356 trabajadores de casos (principalmente por debajo de 40 años). Se observó una interacción significativa entre edad y satisfacción laboral.

Se concluye que los trabajadores jóvenes (menos de 41 años de edad) en ambos puestos, estuvieron menos satisfechos con sus trabajos.

C A P I T U L O I I

I N V E S T I G A C I O N

OBJETIVO

El propósito de la presente investigación consistió en determinar los efectos de los factores siguientes: edad, nivel de escolaridad, grado jerárquico, número de subordinados bajo el mando, antigüedad laboral e ingresos económicos sobre la satisfacción laboral, en un grupo de elementos de la Policía Auxiliar del Distrito Federal.

PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye un grupo de factores internos y externos sobre la satisfacción laboral?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

- 1) ¿La edad influye sobre la satisfacción laboral?
- 2) ¿El nivel de escolaridad influye sobre la satisfacción la
boral?
- 3) ¿El grado jerárquico influye sobre la satisfacción labo-
ral?
- 4) ¿El número de subordinados bajo el mando influye sobre la
satisfacción laboral?

- 5) ¿La antigüedad laboral influye sobre la satisfacción laboral?
- 6) ¿El ingreso económico influye sobre la satisfacción laboral?

HIPOTESIS

H_{I_1} : A mayor edad de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{O_1} : No hay diferencias significativas entre la edad de los sujetos y la satisfacción laboral.

H_{I_2} : A mayor nivel de escolaridad de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{O_2} : No hay diferencias significativas entre el nivel de escolaridad de los sujetos y la satisfacción laboral.

H_{I_3} : A mayor grado jerárquico de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{O_3} : No hay diferencias significativas entre el grado jerárquico de los sujetos y la satisfacción laboral.

H_{I_4} : A mayor número de subordinados bajo el mando de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{O_4} : No hay diferencias significativas entre el número de subordinados bajo el mando de los sujetos y la satisfacción

ción laboral.

H_{I5} : A mayor antigüedad laboral de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{O5} : No hay diferencias significativas entre la antigüedad laboral de los sujetos y la satisfacción laboral.

H_{I6} : A mayor ingreso económico de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{O6} : No hay diferencias significativas entre el ingreso económico de los sujetos y la satisfacción laboral.

VARIABLES

Variable Dependiente: Satisfacción laboral.

Variable Independiente: Factores internos; edad y nivel de escolaridad.

Factores externos; grado jerárquico, número de subordinados, antigüedad laboral e ingresos económicos.

DEFINICION DE VARIABLES

Satisfacción laboral: Se define como la orientación afecti-

va de los individuos hacia diferentes aspectos del trabajo que realizan y la operacionalizamos como la suma de las siguientes dimensiones de satisfacción laboral;

El trabajo mismo.- Se relaciona con lo interesante o atractivas que le resultan al sujeto las actividades propias del trabajo que realiza.

Compañeros de trabajo.- Se refiere a que tan agradables le resultan al sujeto las relaciones que establece con sus compañeros de trabajo.

Jefe.- Que tan gratificantes le resultan al sujetos las relaciones con sus superiores.

Salario y prestaciones.- Grado de satisfacción que exhibe el sujeto en relación al salario y prestaciones que percibe en la entidad en donde presta sus servicios.

Oportunidades de promoción.- Que tan

satisfecho se siente el sujeto con las oportunidades de ascenso que existen en su trabajo.

Factores internos:

Proporcionan información relacionada con la historia personal de los sujetos. En este rango localizamos a la edad y el nivel de escolaridad.

Edad.- Período de tiempo de un sujeto desde su nacimiento hasta un momento determinado. Término utilizado para indicar la edad cronológica, expresada en unidades de año.

Nivel de escolaridad.- Conjunto de estudios comprobables a través de una serie de testimonios que el sujeto reporta haber cursado.

Factores externos:

Proporcionan información relacionada con la situación laboral de los sujetos en su empleo actual. En esta categoría encontramos al grado jerárquico, número de subordinados, antigüedad la

bóral e ingresos económicos.

Grado jerárquico.- Categorías de designación jerárquica reglamentaria para los elementos de la Policía Auxiliar del Distrito Federal.

Número de subordinados bajo el mando.- Cantidad de elementos o individuos que se tienen bajo responsabilidad.

Antigüedad laboral.- Intervalo de tiempo que un individuo permanece interrupidamente en un empleo.

Ingresos económicos.- Remuneración quincenal que recibe un individuo por el desempeño de un empleo o servicios realizados.

CONTROL DE VARIABLES

Consideramos las condiciones siguientes:

- A) Sexo masculino
- B) Designación a los grados jerárquicos:

Policia Agente Auxiliar (A.A)
Policia Tercero
Policia Segundo Policia
Policia Primero

Sub-Oficial
Segundo Oficial Oficial
Primer Oficial

- C) Los sujetos desempeñan funciones equivalentes a la contratación de servicios y actividades cuya finalidad consiste en salvaguardar las vidas y los bienes de los ciudadanos que lo soliciten y paguen por ello.
- D) Los sujetos son elementos de la Policia Auxiliar del D.F.

MUESTREO

El muestreo fue no probabilístico intencional. No probabilístico: en donde la elección de los sujetos o unidades de análisis no se realiza al azar, ésto es, desconocemos la probabilidad de los elementos que integraron la muestra, por lo que los resultados no pueden generalizarse a la población.

Se eligió una N=139 sujetos que cubren las características del control de variables.

TIPO DE ESTUDIO

Estudio de campo. En estos estudios se analizan las características del fenómeno psicosocial tal como ocurre en el ambiente natural. Así el investigador observa el fenómeno y recopila datos relacionados con el mismo, más no interviene de modo alguno en su desarrollo.

INSTRUMENTO

Para la medición de la satisfacción laboral se administró un cuestionario, elaborado por García (1895), el cual a su vez se construyó en base al instrumento desarrollado por Hollinger y - - Clark (1982) y el Job Description Index (Hulin y Smith, 1964).

Dicho instrumento consta de 22 afirmaciones referentes a cinco factores específicos de satisfacción laboral: el trabajo mismo; compañeros de trabajo, jefe, oportunidades de promoción y salario y prestaciones.

A cada reactivo le proceden cinco alternativas que van de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, a las que se les

organizar valores numéricos del uso el caso según su clasificación.
(Ver apéndice).

CARACTERÍSTICAS ESTADÍSTICAS DEL INSTRUMENTO

La validez reportada por el autor se refiere a partir de la aplicación del análisis factorial, el que arrojó tres factores que explican el 77.5% de la varianza total. Por lo que la variable satisfacción laboral quedó integrada por los factores siguientes:

- 1) El trabajo mismo, explica el 46% de la varianza total,
- 2) Jefe, le corresponde el 18.1% de varianza, y
- 3) Salario y prestaciones, le concierne un 12.6% de la varianza explicada.

Los coeficientes de confiabilidad reportados por el autor para los factores mencionados son:

- 1) 0.76
- 2) 0.75
- 3) 0.68 respectivamente.

2.9 RESULTADOS

En esta sección se exponen los resultados observados producto de los tratamientos estadísticos aplicados: análisis descriptivo y análisis de varianza (Prueba F).

DESCRIPCION DE DATOS

Para cubrir el objetivo de la presente investigación se administró un cuestionario sobre satisfacción laboral, elaborado por García (1985).

Dicho instrumento hace referencia a cinco áreas o factores específicos de satisfacción laboral: el trabajo mismo, compañeros de trabajo, jefe, oportunidades de promoción y salario y prestaciones.

El análisis estadístico se realizó a través del paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) de Nie, Hull, Streinbrenner y Bent (1980). En primer término se llevó a cabo un análisis descriptivo de las variables sometidas a observación: edad, nivel de escolaridad, grado jerárquico, número de subordinados, antigüedad laboral e ingresos económicos, para apreciar la distribución de las mismas en la muestra estudiada.

Se trabajó con N=139 elementos de la Policía Auxiliar del Distrito Federal.

La edad de los sujetos fluctuó entre los 18-57 años, siendo la media de 27.5 años y la moda de 18-22 años.

TABLA 1

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
DE EDAD

GRUPOS	N	%
JOVENES	79	56.8
ADULTOS	60	43.2
T O T A L	139	100.0

(Los grupos se establecieron en base a la mediana de la muestra).

En relación al nivel de escolaridad la moda se localiza en el nivel primaria.

TABLA 2

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
DEL NIVEL DE ESCOLARIDAD

GRUPOS	N	%
BAJO	66	47.5
ALTO	73	52.5
T O T A L	139	100.0

(Los grupos se establecieron en base a la mediana de la muestra).

Por otro lado la moda para el grado jerárquico corresponde al grado Agente Auxiliar (A.A.).

TABLA 3

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES
AL GRADO JERARQUICO

GRUPOS	N	%
A.A.	86	61.9
POLICIA	7	5.0
OFICIAL	46	33.1
T O T A L	139	100.0

Para el número de subordinados la moda toma un valor de 25.

TABLA 4

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DEL
NUMERO DE SUBORDINADOS

GRUPOS	N	%
≤ 31	20	14.4
≥ 33	21	15.4
SIN/SUB	98	70.5
T O T A L	139	100.0

(Los grupos se establecieron en base a la mediana de la muestra).

En cuanto a la antigüedad laboral la moda es de 1-5 años.

TABLA 5

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE
ANTIGÜEDAD LABORAL

GRUPOS	N	%
< 1 AÑO	50	36.0
1-10 AÑOS	86	61.9
≥ 11 AÑOS	3	2.2
T O T A L	139	100.0

El ingreso económico adquiere una moda igual al salario mínimo (S.M.).

TABLA 6
DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE
INGRESO ECONOMICO

GRUPOS	N	%
= S.M	114	82
> S.M	25	18
T O T A L	139	100

Habiendo examinado los datos generales de la muestra se procedió al análisis de cada una de las afirmaciones que conforman el instrumento.

En los reactivos 9. LOS ASCENSOS EN MI TRABAJO SON FRECUENTES y 11. EL TRABAJO QUE DESEMPEÑO ES RUTINARIO, se observa que las respuestas se agrupan en dirección opuesta a la orientación de dichas afirmaciones, lo que indica insatisfacción de los sujetos hacia ambos reactivos. En la tabla 7 podemos apreciar la distribución de las respuestas para los reactivos mencionados.

TABLA 7
 DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES PARA
 LOS REACTIVOS 9 y 11

TABLA 7.1
 REACTIVO NUMERO 9
 LOS ASCENSOS EN MI TRABAJO SON FRECUENTES

CATEGORIA	VALOR	N	%
TD	1	30	21.6
D	2	46	33.1
I	3	19	13.7
A	4	29	20.9
TA	5	15	10.8

TABLA 7.2

REACTIVO NUMERO 11

EL TRABAJO QUE DESEMPEÑO ES RUTINARIO

CATEGORIA	VALOR	N	%
TA	1	43	39.9
A	2	48	34.5
I	3	4	2.9
D	4	25	18.0
TD	5	19	13.7

En donde:

TD: TOTALMENTE EN DESACUERDO
 D: DESACUERDO
 I: INDECISO
 A: ACUERDO
 TA: TOTALMENTE DE ACUERDO

En lo concerniente a las respuestas de los reactivos restantes, éstas tendieron a concentrarse conservando la dirección de los mismos.

CONTRASTACION DE MEDIAS

Para dar respuesta a las hipótesis estadísticas planteadas, se aplicó el análisis de varianza (prueba F), ya que proporciona las medias de diferencias entre los grupos de variables investigadas, así como la interacción entre las mismas.

Para llevar a cabo este análisis se consideró a la satisfacción laboral como variable dependiente constituida por los indicadores siguientes de satisfacción:

- Trabajo mismo
- Compañeros de trabajo
- Jefe
- Promociones, y
- Salario y prestaciones

En función del grupo de variables independientes:

- Edad
- Nivel de escolaridad
- Grado jerárquico
- Número de subordinados
- Antigüedad laboral, e
- Ingresos económicos

Las medias observadas entre los grupos de variables arrojadas

por el análisis de varianza se presentan a continuación.

TABLA 8
 MEDIAS ENTRE GRUPOS EN FUNCION DE LA SATISFACCION LABORAL

TABLA 8.1
 MEDIAS DE SATISFACCION CON EL TRABAJO MISMO

VARIABLES/INDEP.	GRUPOS	TRABAJO MISMO
EDAD	JOVENES	3.61
	ADULTOS	3.85
N/ESCOLARIDAD	BAJA	3.82
	ALTA	3.63
GRADO/JERARQUICO	A.A.	3.50
	POLICIA	3.67
	OFICIAL	4.13
NUM/SUBORDINADOS	\leq 31	4.09
	\geq 33	4.27
ANTIGUEDAD/LAB.	$<$ 1 AÑO	3.48
	1-10 AÑOS	3.84
	\geq 11 AÑOS	4.29
INGRESOS/ECONOM.	= S.M.	3.61
	$>$ S.M.	4.19

TABLA 8.2

MEDIAS DE SATISFACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

VARIABLES/INDEP.	GRUPOS	COMPAÑEROS
EDAD	JOVENES	3.47
	ADULTOS	3.75
N/ESCOLARIDAD	BAJA	3.64
	ALTA	3.56
GRADO/JERARQUICO	A. A.	3.41
	POLICIA	3.43
	OFICIAL	3.97
NUM/SUBORDINADOS	\leq 31	3.96
	\geq 33	3.89
ANTIGUEDAD/LAB.	$<$ 1 AÑO	3.43
	1-10 AÑOS	3.69
	\geq 11 AÑOS	3.83
INGRESOS/ECONOM.	= S.M.	3.55
	$>$ S.M.	3.81

TABLA 8.3

MEDIAS DE SATISFACCION CON EL JEFE

VARIABLES/INDEP.	GRUPOS	JEFE
EDAD	JOVENES	3.38
	ADULTOS	3.71
N/ESCOLARIDAD	BAJA	3.66
	ALTA	3.40
GRADO/JERARQUICO	A.A.	3.33
	POLICIA	3.46
	OFICIAL	3.90
NUM/SUBORDINADOS	≤ 31	4.06
	≥ 33	3.74
ANTIGUEDAD/LAB.	< 1 AÑO	3.46
	1-10 AÑOS	3.57
	≥ 11 AÑOS	3.20
INGRESOS/ECONOM.	= S.M	3.45
	> S.M.	3.85

TABLA 8.4

MEDIAS DE SATISFACCION CON LAS PROMOCIONES

VARIABLES/INDEP.	GRUPOS	PROMOCIONES
EDAD	JOVENES	3.03
	ADULTOS	3.28
N/ESCOLARIDAD	BAJA	3.26
	ALTA	3.03
GRADO/JERARQUICO	A.A.	2.93
	POLICIA	2.71
	OFICIAL	3.60
NUM/SUBORDINADOS	≤ 31	3.62
	≥ 33	3.94
ANTIGUEDAD/LAB.	< 1 AÑO	3.07
	1-10 AÑOS	3.18
	≥ 11 AÑOS	3.22
INGRESOS/ECONOM.	= S.M.	3.02
	$>$ S.M.	3.68

TABLA 8.5

MEDIAS DE SATISFACCION CON EL SALARIO Y PRESTACIONES

VARIABLES/INDEP.	GRUPOS	SALARIO Y PREST.
EDAD	JOVENES	3.23
	ADULTOS	3.26
N/ESCOLARIDAD	BAJA	3.47
	ALTA	3.03
GRADO/JERARQUICO	A.A.	3.05
	POLICIA	3.29
	OFICIAL	3.59
NUM/SUBORDINADOS	≤ 31	3.90
	≥ 33	3.48
ANTIGUEDAD/LAB.	< 1 AÑO	3.21
	1-10 AÑOS	3.22
	≥ 11 AÑOS	4.22
INGRESOS/ECONOM.	= S.M.	3.16
	$>$ S.M.	3.61

Asimismo, se presentan los resultados del análisis de varian-za (prueba F). Para ello establecemos la regla de decisión con el fin de determinar la existencia o no de diferencias significativas entre las variables estudiadas. La cual menciona que:

Si la probabilidad asociada a F es menor o igual a 0.05 la hipótesis nula (H_0) se rechaza, en caso de que la pro-babilidad sea mayor al nivel de significancia estableci-do H_0 se acepta.

SATISFACCION CON EL TRABAJO MISMO

En relación al trabajo mismo encontramos diferencias signifi-cativas propiciadas por el grado jerárquico ($F=12.860$ con $p=0.000$), antigüedad laboral ($F=4.969$ con $p=0.008$) e ingresos económicos ($F=14.179$ con $p=0.000$). Lo que indica que la intesidad en la satig-facción que presentan los sujetos con las actividades propias del trabajo se relaciona con el grado jerárquico, antigüedad laboral e ingresos económicos.

En la tabla 8.1 observamos que los sujetos que ostentan el grado de oficial ($\bar{x}=4.13$) exhiben mayor satisfacción que los suje-tos con los grados policia ($\bar{x}=3.67$) y agente auxiliar ($\bar{x}=3.50$), los que se acercan al punto de indecisión. Los individuos con anti-güedad laboral mayor o igual a 11 años ($\bar{x}=4.29$) son los más satis-

fechos en comparación con los que poseen de 1-10 años ($\bar{x}=3.84$) y menos de 1 año ($\bar{x}=3.48$) que se localizan en el punto neutral. El grupo que percibe remuneración económica por arriba del salario mínimo ($\bar{x}=4.19$) experimenta mayor satisfacción con el trabajo mismo que el grupo que percibe ingresos equivalentes al salario mínimo ($\bar{x}=3.61$) que indica indecisión.

De lo anterior se desprende que a mayor grado jerárquico, antigüedad laboral e ingresos económicos mayor intensidad en la satisfacción con el trabajo mismo.

SATISFACCION CON LOS COMPAÑEROS

Con respecto a la satisfacción con los compañeros observamos que la edad ($F=3.644$ con $p=0.058$) y el grado jerárquico ($F=6.940$ con $p=0.001$) originan efectos significativos. La edad y el grado jerárquico influyen sobre el nivel de gratificación en las relaciones que los sujetos establecen con sus compañeros de trabajo.

Como se muestra en la tabla 8.2 los sujetos con mayor edad ($\bar{x}=3.75$) presentan mayor satisfacción que los sujetos jóvenes ($\bar{x}=3.47$). El grupo de sujetos que ostenta el grado de oficial ($\bar{x}=3.97$) están más satisfechos que los sujetos con los grados policia ($\bar{x}=3.43$) y agente auxiliar ($\bar{x}=3.41$). Sin embargo todos los grupos están próximos al punto de indecisión.

E inferimos que a mayor edad y grado jerárquico menor nivel de gratificación de los sujetos hacia las relaciones que establecen con sus compañeros de trabajo.

SATISFACCION CON EL JEFE

En cuanto a la satisfacción con el jefe la edad ($F=4.273$ con $p=0.041$), grado jerárquico ($F=6.221$ con $p=0.003$) e ingresos económicos ($F=3.750$ con $p=0.055$) arrojan diferencias significativas. El grado de satisfacción asociado con el presente factor está en función de la edad, grado jerárquico e ingresos económicos.

En la tabla 8.3 se aprecia que los sujetos con más edad ($\bar{x}=3.71$) presentan mayor satisfacción que los sujetos con menor edad ($\bar{x}=3.38$). Los individuos que ostentan el grado de oficial ($\bar{x}=3.90$) muestran más satisfacción con el jefe que los individuos que ostentan los grados policía ($\bar{x}=3.46$) y agente auxiliar ($\bar{x}=3.33$) respectivamente. El grupo de sujetos que perciben ingresos por arriba del salario mínimo ($\bar{x}=3.85$) están más satisfechos que los que perciben salario mínimo ($\bar{x}=3.45$). De manera análoga los grupos se acercan al punto de indecisión.

Por lo tanto a mayor edad, grado jerárquico e ingresos económicos mayor satisfacción con el jefe.

SATISFACCION CON LAS PROMOCIONES

En el aspecto satisfacción con las promociones el grado jerárquico ($F=10.160$ con $p=0.000$) e ingresos económicos ($F=11.485$ con $p=0.001$) generan efectos significativos. La fuerza de gratificación en relación con las oportunidades de ascenso es determinada por el grado jerárquico de los sujetos y el ingreso económico que perciben.

En la table 8.4 observamos que los sujetos que ostentan el grado de oficial ($\bar{x}=3.60$) exhiben más satisfacción, no así los sujetos con los grados policia ($\bar{x}=2.71$) y agente auxiliar ($\bar{x}=2.93$), en donde el grupo con el grado de policia tiene tendencia a presentar un nivel mayor de insatisfacción con las promociones que el grupo con grado agente auxiliar. Los sujetos con ingresos económicos mayor al salario mínimo ($\bar{x}=3.68$) experimentan más satisfacción que el grupo que percibe salario mínimo ($\bar{x}=3.02$) aún cuando ambos grupos convergen a la indecisión.

Deducimos que a mayor grado jerárquico e ingreso económico mayor es la fuerza de gratificación con las promociones.

SATISFACCION CON EL SALARIO Y PRESTACIONES

Por último el indicador satisfacción con el salario y prestaciones. En donde el nivel de escolaridad ($F=5.807$ con $p=0.017$), grado jerárquico ($F=3.968$ con $p=0.021$) e ingresos económicos ($F=3.662$ con $p=0.058$) propician diferencias significativas. El grado de satisfacción que manifiestan los sujetos se relaciona con el nivel

de escolaridad, grado jerárquico e ingresos económicos.

En la tabla 8.5 aparece que los sujetos con menor nivel de escolaridad ($\bar{x}=3.47$) están más satisfechos que los sujetos con mayor escolaridad ($\bar{x}=3.03$). El grupo con grado de oficial ($\bar{x}=3.59$) muestra más satisfacción que los sujetos con los grados policía ($\bar{x}=3.29$) y agente auxiliar ($\bar{x}=3.05$). Los sujetos que perciben ingresos económicos por arriba del salario mínimo ($\bar{x}=3.61$) exhiben mayor satisfacción que los sujetos con salario mínimo ($\bar{x}=3.16$). Todos los grupos se aproximan al punto de indecisión.

Se deriva que a menor nivel de escolaridad y a mayor grado jerárquico e ingresos económicos mayor grado de satisfacción con el salario y las prestaciones. (Ver tablas 9.1 a 9.5).

Finalmente, la tabla 10 concentra las diferencias significativas entre las variables analizadas.

En relación a las hipótesis estadísticas tenemos que:

Las hipótesis alternas (H_1) establecen diferencias significativas entre los factores internos y externos sobre la satisfacción laboral.

La hipótesis nulas (H_0) establecen la ausencia de diferencias significativas entre los factores estudiados.

Por lo tanto, se aceptan las hipótesis alternas siguientes:

H_{I_1} : A mayor edad de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{I_2} : A mayor nivel de escolaridad de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{I_3} : A mayor grado jerárquico de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{I_5} : A mayor antigüedad laboral de los sujetos mayor satisfacción laboral.

H_{I_6} : A mayor ingreso económico de los sujetos mayor satisfacción laboral.

Y la hipótesis nula que señala:

H_{O_4} : No hay diferencias significativas entre el número de subordinados bajo el mando de los sujetos y la satisfacción laboral.

En relación al factor nivel de escolaridad se acepta la hipótesis alterna ya que establece la existencia de diferencias significativas.

Dicha hipótesis se elaboró en base a los antecedentes encontrados al respecto e indican que a mayor nivel de escolaridad le corresponde mayor satisfacción laboral, sin embargo los resultados arrojan efectos significativos pero en dirección inversa, éstos es, a mayor nivel de escolaridad menor satisfacción con el salario y las prestaciones.

Efecto debido a que los elementos del cuerpo policiaco con los grados oficial, policia y agente auxiliar que integraron la muestra con un nivel alto de escolaridad, probablemente sientan que el empleo que desempeñan los limita a demostrar y desarrollar las destrezas y conocimientos adquiridos producto de su formación académica, además de que podrían considerar inadecuado con su nivel de escolaridad el salario y las prestaciones que perciben.

En contraparte los elementos con un nivel bajo de escolaridad probablemente no sólo consideran adecuado el salario y las prestaciones que perciben, sino que se encuentran desempeñando el puesto adecuado a sus conocimientos y potencialidades.

Los valores asociado a F se presentan en las siguientes tablas:

TABLA 9
ANALISIS DE VARIANZA

TABLA 9.1
SATISFACCION CON EL TRABAJO MISMO

FACTORES INT/EXT.	F	SIGNIFICANCIA DE F
EDAD	3.571	0.061
N/ESCOLARIDAD	2.343	0.128
GRADO/JERAR.	12.860	0.000
NUM/SUB.	1.200	0.280
ANTIGUEDAD/LAB.	4.969	0.008
INGRESOS/ECONOM.	14.179	0.000

TABLA 9.2

SATISFACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

FACTORES INT/EXT.	F	SIGNIFICANCIA DE F
EDAD	3.644	0.058
N/ESCOLARIDAD	0.283	0.596
GRADO/JERAR.	6.940	0.001
NUM/SUB.	0.091	0.764
ANTIGUEDAD/LAB.	1.576	0.211
INGRESOS/ECONOM.	1.898	0.171

TABLA 9.3

SATISFACCION CON EL JEFE

FACTORES INT/EXT	F	SIGNIFICANCIA DE F
EDAD	4.273	0.041
N/ESCOLARIDAD	2.825	0.095
GRADO/JERAR.	6.221	0.003
NUM/SUB.	1.743	0.195
ANTIGUEDAD/LAB.	0.424	0.656
INGRESOS/ECONOM.	3.750	0.055

TABLA 9.4

SATISFACCION CON LAS PROMOCIONES

FACTORES INT/EXT.	F	SIGNIFICANCIA DE F
EDAD	2.660	0.105
N/ESCOLARIDAD	2.317	0.130
GRADO/JERAR.	10.160	0.000
NUM/SUB.	1.879	0.178
ANTIGUEDAD/LAB.	0.246	0.782
INGRESOS/ECONOM.	11.485	0.001

TABLA 9.5

SATISFACCION CON EL SALARIO Y PRESTACIONES

FACTORES INT/EXT.	F	SIGNIFICANCIA DE F
EDAD	0.022	0.882
N/ESCOLARIDAD	5.807	0.017
GRADO/JERAR.	3.968	0.021
NUM/SUB.	1.961	0.169
ANTIGUEDAD/LAB.	1.255	0.288
INGRESOS/ECONOM.	3.662	0.058

TABLA 10

PRESENCIA O AUSENCIA DE EFECTOS SIGNIFICATIVOS
ENTRE LAS VARIABLES ANALIZADAS

FACTORES DE SATISFACCION LABORAL

	FACTORES INT/EXT.	TRAB/MIS	COMPAÑEROS	JEFE	PROMOCIONES	SALARIO Y PREST
S	EDAD	--	**	**	--	--
	N/ESCOLARIDAD	--	--	--	--	**
	GRADO/JERAR.	**	**	**	**	**
	NUM/SUB.	--	--	--	--	--
	ANTIGUEDAD/LAB.	**	--	--	--	--
	INGRESOS/ECONOM.	**	--	**	**	**

** : PRESENCIA DE EFECTOS SIG.

-- : AUSENCIA DE EFECTOS SIG.

DISCUSION DE RESULTADOS

Para cuantificar la satisfacción laboral se administró un cuestionario, elaborado por García (1985). Tal instrumento sondea cinco áreas o dimensiones específicas sobre satisfacción en el trabajo.

Para efectos del presente estudio la satisfacción laboral (variable dependiente) quedó integrada por los siguientes indicadores de satisfacción: el trabajo mismo, compañeros, jefe, promociones y salario y prestaciones.

Por otra parte las características de los sujetos se clasifican en factores internos y externos (variables independientes) respectivamente, quedando agrupados del modo siguiente:

Factores internos: En este rango localizamos la edad y el nivel de escolaridad.

Factores externos: En esta categoría encontramos al grado jerárquico, número de subordinados, antigüedad laboral e ingresos económicos.

En relación al problema de investigación que cuestiona ¿Cómo influye un grupo de factores internos y externos sobre la satisfacción laboral?. A continuación se analizan los efectos observados.

EDAD

Los resultados demuestran que a mayor edad de los sujetos mayor gratificación con las relaciones que establecen con sus compañeros y jefes. Varias investigaciones (Hoppock, 1936; Lee y Wilbur, 1985; y Jayaratne y Chess, 1986) reportan que la satisfacción tiende a elevarse conforme aumenta la edad, en donde al personal más joven le corresponde menor satisfacción. Por lo que dichas investigaciones apoyan los resultados encontrados en relación con el factor edad.

Al respecto Herzberg, et al (1957) refieren que existe una relación en forma de U entre la edad y la satisfacción en el trabajo.

Para Schultz (1985) la insatisfacción de los jóvenes se ha intensificado en el último decenio, asimismo refleja las expectativas de la nueva generación, pues éstas son mayores que las de la generación anterior.

Cuando se les pregunta lo que quieren obtener de su trabajo, los estudiantes mencionan factores como la oportunidad de hacer una aportación, el carácter interesante del puesto, la autoexpresión y la libertad para tomar decisiones. De ahí que muchos jóvenes se sientan decepcionados cuando empiezan a trabajar, ya que no encuentran en su actividad el interés y la oportunidad de asumir responsabilidades.

Por otra parte, el sentido de la realidad (o resignación) se impone conforme envejecen los trabajadores. Renuncian a la búsqueda de la realización personal y de un trabajo interesante, de modo que se sienten menos satisfechos (aunque no necesariamente contentos del todo). Quizá adopten una actitud realista ante la vida, pues la familia y los motivos económicos los obligan a permanecer en la organización.

Cualquiera que sea la explicación correcta, la satisfacción aumenta con la edad.

NIVEL DE ESCOLARIDAD

Mottaz (1984) y Schultz (1985) señalan que los empleados con escolaridad más elevada experimentan más satisfacción con su trabajo. Los estudios revelan que los empleados están más contentos con su trabajo si tienen la oportunidad de demostrar las habilidades que poseen y practicar sus destrezas y conocimientos adquiridos en su formación académica.

Los resultados observados indican que a menor escolaridad de los sujetos mayor satisfacción con el salario y las prestaciones.

Situación debida probablemente a que los sujetos con mayor escolaridad sienten que el sueldo y las prestaciones que perciben no van de acuerdo con su nivel de escolaridad. Asimismo puede ser que

el contenido de las tareas inherentes al trabajo mismo les limita desplegar sus capacidades, destrezas y conocimientos que poseen, lo que podemos de alguna manera verificar en relación con el reactivo 11. EL TRABAJO QUE DESEMPEÑO ES RUTINARIO, en donde sólo un 31% de los sujetos se encuentra en desacuerdo con tal reactivo y el resto presenta insatisfacción con el mismo.

GRADO JERARQUICO

El grado jerárquico presenta de manera general satisfacción laboral. Encontramos antecedentes de investigación (Herzberg, et al, 1957; Porter, 1961; y Schultz, 1985) que demuestran que cuanto más alta sea la jerarquía de un empleo mayor será la satisfacción que procure.

Los antecedentes apoyan los resultados en relación a la satisfacción con el trabajo mismo, compañeros, jefe, promociones y salario y prestaciones. Con respecto a las promociones sucede que los sujetos con el grado de agente auxiliar exhiben mayor satisfacción que los sujetos con el grado de policía. Siendo que el grado agente auxiliar es de menor jerarquía que el grado de policía y a su vez el grado de oficial es superior a los anteriores.

Efecto debido probablemente a que el grado agente auxiliar generalmente se asigna a los elementos de nuevo ingreso por lo que en

cierta forma podría estar relacionado con el factor antigüedad laboral. En contraparte el grado de policia seguramente esté dejando de ser desafiante y novedoso para los sujetos que lo ostentan y presumiblemente aspiran a un ascenso, aspiraciones que se encuentran de alguna forma frustradas, lo que podemos constatar en relación al reactivo 9. LOS ASCENSOS EN MI TRABAJO SON FRECUENTES, en donde un 31% de los sujetos está de acuerdo con dicho reactivo y el resto experimenta insatisfacción con el mismo.

ANTIGÜEDAD LABORAL

Las evidencias (Herzberg, et al, 1957; Siegel, 1973; y Dixit, 1985) indican que es compleja la relación existente entre la satisfacción laboral y la antigüedad. En los primeros años de trabajo, el personal de nuevo ingreso tiende a sentirse bastante contento. En esta etapa el aprendizaje de nuevas técnicas y la adquisición de destrezas producen estimulación e interés. Quizá el trabajo parezca atractivo simplemente por ser una actividad nunca antes realizada.

Por desgracia, la satisfacción inicial empieza a desvanecerse, a menos que el empleado reciba pruebas constantes de su progreso y crecimiento. Tras unos cuantos años en el trabajo, es frecuente que empiece a desmoralizarse, esta actitud obedece a que no

avanza con la rapidez que desearía.

Al cabo de seis o siete años en el puesto la satisfacción con el trabajo empieza a intensificarse otra vez y después mejora el ritmo constante.

La relación entre la satisfacción y la experiencia se parece a la que existe entre aquélla y la edad (Herzberg, et al., 1957). Quizá nos hallemos ante el mismo fenómeno si bien designado con diferentes nombres (Schultz, 1985).

Mientras que los antecedentes de investigación reportan una relación en forma de U entre la satisfacción y la antigüedad, los resultados observados presentan una relación lineal entre las mismas.

INGRESOS ECONOMICOS

El sueldo ha dejado de ser el motivador que fue en otras épocas. En términos generales, una vez que rebasa ciertos límites deja de ser un factor significativo. No se niega que posee un valor como motivador pero al parecer depende de cada individuo.

La cantidad de ingresos adecuada se calcula a partir del nivel socioeconómico del sujeto y del costo de la vida en determinada zona geográfica (económica). Un sueldo que sirve para llevar

una vida desahogada en una zona rural posiblemente sea insuficiente para un residente de la ciudad. Por otra parte, el sueldo que proporciona un buen nivel de vida a una familia quizá resulte insuficiente para otra que se ha establecido en la misma zona. A menudo se observa que el mismo sueldo gratifica a un individuo y causa malestar e insatisfacción a otro que desempeña el mismo trabajo.

Se sabe que el sueldo reviste de más importancia entre los ejecutivos que en los niveles inferiores. En donde es mayor la necesidad de logro, autonomía y reconocimiento, el sueldo sirve entonces para medir el éxito del sujeto en la obtención de metas de orden superior. En este caso el sueldo no se desea necesariamente porque permite adquirir más posesiones materiales, sino porque significa logro y éxito en el trabajo (Schultz, 1985).

Los resultados señalan que a mayor ingreso económico mayor satisfacción con el trabajo mismo, jefe, promociones y salario y prestaciones, por lo tanto las evidencias apoyan los resultados observados en la presente investigación.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los efectos observados para cada uno de los factores analizados en relación con la satisfacción laboral concluimos lo siguiente:

Hoppock (1936), Lee y Wilbur(1985) y Jayaratne y Chess (1986) reportan que existe una relación monótona positiva entre edad y satisfacción laboral, en donde, la satisfacción se incrementa con la edad correspondiéndole la más baja al personal más joven.

Dichas investigaciones apoyan los efectos encontrados que indican que el factor edad origina diferencias significativas en la satisfacción con: los compañeros y jefes de trabajo. Por lo tanto se acepta la H_{11} .

Cabe mencionar que en los antecedentes citados como en los resultados observados no se confirma la relación propuesta por Herzberg, et al (1957), en forma de U entre ambos factores.

Sin embargo, a la necesidad de sentirse apreciado por los demás, destacar y contar con cierto prestigio del grupo al que se pertenece se le agrupa en la categoría de necesidades de estima, en la teoría de Maslow. Por lo que el factor edad determina el grado de gratificación con dicha necesidad.

Mottaz (1984) y Schultz (1985) informan que la escolaridad es otro factor que suele relacionarse con la satisfacción en el trabajo.

jo. Tanto más elevada sea la posición en la jerarquía profesional, tanto más probable es que el personal informe sentirse satisfecho con su empleo.

Mientras que, los resultados obtenidos en relación con la interacción significativa entre el nivel de escolaridad y la satisfacción laboral indican que a menor nivel de escolaridad mayor satisfacción con el salario y las prestaciones que perciben. De modo que se acepta la H_{12} pues establece la existencia de efectos significativos entre los factores analizados, aún cuando los resultados observados no presentan la dirección esperada.

Mottaz (1984) sugiere que la educación puede aumentar la satisfacción laboral por incrementar la remuneración del trabajo. Parece ser que más que la paga de la educación es en términos de recompensa intrínseca tal como autonomía en el trabajo, significado del trabajo y lo complicado del mismo. Sin embargo la educación que no conduce a una remuneración intrínseca mayor reduce significativamente la satisfacción laboral.

En la teoría dual a los factores que constituyen o forman parte del trabajo propiamente dicho se les llama necesidades motivadoras pues procuran satisfacción en el trabajo y motivan al empleado a dar su máximo rendimiento. De forma análoga, según Maslow a la necesidad de hacer un trabajo que sea satisfactorio por sí mismo se le agrupa en la categoría de necesidades de autorrealización.

Herzberg, et al (1957) y Porter (1961, 1962, 1963a) argumentan que el nivel del trabajo presenta influencia significativa en relación con la percepción de necesidades y la satisfacción de las mismas. Cuanto más alta sea la jerarquía de un empleo mayor será la satisfacción que procure.

Los antecedentes de investigación apoyan los resultados observados que señalan que el grado jerárquico predice significativa y consistentemente la satisfacción con el trabajo mismo, compañeros, jefes, promociones y salario y prestaciones. Por lo que aceptamos la H_{13} .

Retomando la teoría de Maslow los resultados sugieren que el grado jerárquico influye en la satisfacción de las necesidades de seguridad, estima y autorrealización. En donde la satisfacción de tales necesidades aumenta conforme se asciende en la jerarquía de la organización.

Se encontró ausencia de antecedentes de investigación en relación con el factor número de subordinados bajo el mando.

A su vez, los resultados observados presentan también ausencia de interacción consistente con la satisfacción laboral. Por lo tanto se acepta la H_{04} . Y se concluye que la variable número de subordinados bajo el mando no predice la satisfacción laboral.

Para Herzberg, et al (1957), Siegel (1973), Dixit (1985) y

Schultz (1985) el factor antigüedad laboral predice significativa y consistentemente la satisfacción laboral, la relación entre ambas variables se expresa en forma de U, en donde, los trabajadores empiezan con un elevado grado de satisfacción, el cual baja durante los primeros años de servicio para incrementarse en los próximos años.

Los resultados encontrados presentan efectos significativos entre la antigüedad y la satisfacción con el trabajo mismo. De tal modo se acepta la H_1 , ya que establece la existencia de diferencias significativas. Sin embargo, los resultados observados no presentan la relación en forma de U como sugiere la evidencia reportada.

Cabe señalar, que Herzberg, et al (1957) concluyen que existe una relación en forma de U entre la edad y la satisfacción y entre la antigüedad y la misma.

Al respecto Schultz (1985) sugiere que quizá nos hallemos ante el mismo fenómeno si bien designado con diferentes nombres.

Si la edad afecta el interés por el trabajo, los empleados de más edad suelen estar más identificados con su trabajo que los jóvenes. Es posible que ello se deba a que han tenido más oportunidades para desempeñar cargos de más interés y responsabilidad, lo que les ha ayudado a satisfacer sus necesidades de crecimiento.

Los empleados más jóvenes se encuentran en los puestos iniciales y a menudo su trabajo les parece menos estimulante y atractivo.

En términos generales, una vez que el ingreso económico rebasa ciertos límites deja de ser un factor significativo. No se niega que posee un valor como motivador pero al parecer depende de cada individuo.

Herzberg, et al (1957) y Hulin y Smith (1965) reportan que la paga predice consistentemente la satisfacción laboral, de ahí concluyen que hay una relación monótona positiva entre ambas variables.

En el presente trabajo de investigación se detectaron efectos significativos entre el ingreso económico y la satisfacción con el trabajo mismo, jefe, promociones y salario y prestaciones, Por lo que aceptamos la H_{16} .

Parece que el sueldo reviste de más importancia entre los ejecutivos que en los niveles inferiores. En donde es mayor la necesidad de logro, autonomía y reconocimiento, el sueldo sirve para medir entonces el éxito del sujeto en la obtención de metas de orden superior.

Los efectos observados demuestran que las actitudes de los individuos dentro del trabajo dependen del grado en que consideran que el trabajo satisface sus necesidades y les proporciona los sa-

tisfactores que apetecen.

Por último, nada de sorprendente tiene el que ciertas características del sujeto guarden relación con la satisfacción laboral. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sirven para preveer el grado relativo de gratificación que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.

R E C O M E N D A C I O N E S

Finalmente, sugerimos se consideren los siguientes aspectos metodológicos en futuras investigaciones para el enriquecimiento del acervo de conocimientos relacionados con la satisfacción laboral.

- A) Si la situación lo permite seleccionar un muestreo probabilístico para que los resultados encontrados sean representativos y puedan generalizarse a la población de interés.

- B) En caso de realizar investigación es una organización militarizada, si las circunstancias son propicias incluir mayor número de grados jerárquicos. Ya que los grados jerárquicos considerados en el presente estudio corresponden al nivel medio e inferior de la jerarquía organizacional. Así como establecer un mayor número de casos para cada grado.

- C) Propiciar y fomentar la investigación sobre satisfacción laboral en ambientes nacionales, como resultado de la revisión de trabajos publicados nos percatamos que se han efectuado pocos estudios al respecto.

A P E N D I C E

C U E S T I O N A R I O

La información que se obtenga a través del presente cuestionario se utilizará exclusivamente para la realización de un trabajo de investigación de tesis cuyo propósito consiste en determinar la actitud de los trabajadores hacia su empleo actual. Por esta razón sus respuestas son importantes. El cuestionario es anónimo. No hay respuestas buenas ni malas.

A continuación marque con una "X" la letra del inciso que corresponde a su respuesta o en su defecto llene el espacio correspondiente.

- | | |
|--|--|
| <p>1) Cuál es su edad?</p> <p>a) 18 - 22 años</p> <p>b) 23 - 27 "</p> <p>c) 28 - 32 "</p> <p>d) 33 - 37 "</p> <p>e) 38 - 42 "</p> <p>f) 43 - 47 "</p> <p>g) 48 - 52 "</p> <p>h) 53 - 57 "</p> <p>i) 58 años o más</p> | <p>2) Qué estudios ha realizado?</p> <p>a) Primaria incompleta</p> <p>b) Primaria completa</p> <p>c) Secundaria incompleta</p> <p>d) Secundaria completa</p> <p>e) Preparatoria o vocacional incompleta</p> <p>f) Preparatoria o vocacional completa</p> <p>g) Profesionales incompletos
cuál? _____</p> <p>h) Profesionales completos</p> <p>i) Otros</p> |
| <p>3) Cuál es la designación al grado que ostenta?</p> <p>a) Policía A.A.</p> <p>b) Policía Tercero</p> <p>c) Policía Segundo</p> <p>d) Policía Primero</p> <p>e) Sub-Oficial</p> <p>f) Segundo Oficial</p> <p>g) Primer Oficial</p> | <p>4) Número de subordinados que tiene bajo su mando? _____</p> <p>6) A cuánto ascienden sus ingresos quincenalmente?</p> <p>a) Menos de 116 475</p> <p>b) 124 240 - 232 950</p> <p>c) 270 715 - 349 425</p> <p>d) 357 190 - 465 900</p> <p>e) 473 065 - 582 375</p> <p>f) 590 140 - 698 850</p> <p>g) 706 615 - 815 325</p> <p>h) 823 090 ó más</p> |
| <p>5) Qué antigüedad tiene en su empleo actual?</p> <p>a) 1 a 5 años</p> <p>b) 6 a 10 "</p> <p>c) 11 a 15 "</p> <p>d) 16 a 20 "</p> <p>e) 21 a 25 "</p> <p>f) 26 a 30 "</p> <p>g) 31 años o más</p> | |

Lea cuidadosamente la serie de afirmaciones que a continuación se le presenten y escriba sobre la línea que se encuentra a la izquierda de cada afirmación, la letra o letras según sea su respuesta de acuerdo a la nomenclatura siguiente:

TA : Totalmente de Acuerdo
A : Acuerdo
I : Indeciso
D : Desacuerdo
TD : Totalmente en Desacuerdo

Ejemplo:

_____ A) Soy una persona responsable.

Supongamos que usted se encuentra TOTALMENTE DE ACUERDO con la afirmación anterior, entonces deberá anotar las letras "TA" sobre la línea de la izquierda porque indican que usted está totalmente de acuerdo con dicha afirmación. Por lo que debe contestar a cada afirmación según sea su elección.

- _____ 1. ME SIENTO SATISFECHO CON EL TRABAJO QUE REALIZO.
- _____ 2. LAS PRESTACIONES QUE RECIBO EN MI TRABAJO SON LAS ADECUADAS
- _____ 3. MI JEFE SE INTERESA POR MI BIENESTAR.
- _____ 4. EN MI TRABAJO LAS POLITICAS PARA ASCENDER SON INJUSTAS.
- _____ 5. MI TRABAJO ES AGRADABLE.
- _____ 6. LAS RELACIONES CON MIS COMPASEROS DE TRABAJO SON AGRADABLES.
- _____ 7. MIS COMPANEROS ME AYUDAN A REALIZAR MI TRABAJO.
- _____ 8. LOS INGRESOS QUE RECIBO POR MI TRABAJO SON ADECUADOS PARA MIS GASTOS NORMALES.
- _____ 9. LOS ASCENSOS EN MI TRABAJO SON FRECUENTES.
- _____ 10. MI JEFE ME AYUDA A REALIZAR MI TRABAJO.
- _____ 11. EL TRABAJO QUE DESEMPEÑO ES RUTINARIO.
- _____ 12. ESTOY SATISFECHO CON EL DINERO QUE GANO EN MI TRABAJO.
- _____ 13. MIS COMPANEROS DE TRABAJO SE INTERESAN POR MI.
- _____ 14. LAS RELACIONES CON MI JEFE HACEN MAS GRATO MI TRABAJO.
- _____ 15. EL TRABAJO QUE DESEMPEÑO ES EL QUE SIEMPRE QUISE TENER.
- _____ 16. MI TRABAJO ES INTERESANTE.
- _____ 17. MI TRABAJO ES ABURRIDO.
- _____ 18. MIS COMPANEROS DE TRABAJO SON AMISTOSOS.
- _____ 19. EN MI TRABAJO EXISTEN FACILIDADES PARA ALCANZAR MEJORES PUES
TOS.
- _____ 20. ME SIENTO FUSTRADO POR EL TRABAJO QUE ACTUALMENTE REALIZO.
- _____ 21. TRABAJO A GUSTO CON MI JEFE PORQUE ES AMISTOSO.
- _____ 22. ME GUSTA LA FORMA EN QUE MI JEFE SUPERVISA LAS ACTIVIDADES
DE TRABAJO.

B I B L I O G R A F I A

- Aguilar, D. Ma. E. (1987). Hacinamiento y Satisfacción en el Trabajo. Tesis inédita para optar por el grado de Licenciatura en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Arias, G. F. (1969). Managerial Thinking in Mexico. Tesis inédita para optar por el grado de Master of Business Administration, cit. por Idem (1982).
- _____ (1978). Introducción a la Técnica de Investigación en Ciencias de la Administración y del Comportamiento. México: Trillas.
- _____ (1982). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas.
- Cazáres, H.L., et al. (1985). Técnicas Actuales de Investigación Documental. México: Trillas.
- Bhagat, R.S., y Chassie, M. B. (1981). "Determinants of Organizational Commitment in Working Woman: some implications for organizational integration". Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, 17-30.
- Cofer, C.N., y Appley, M. H. (1975). Psicología de la Motivación. México: Trillas.
- Cummings, L. L., y Elsami, A. M. (1968). "Empirical Research on the Bases and Correlates of Managerial Motivation". Psychological Bulletin, Vol. 70, No. 2, 127-144.
- Cuyás, A. (1972). Nuevo Diccionario: español-inglés inglés-español de Appleton. New Jersey: Printice-Hall, Inc.

- Davidoff, L. L. (1984). Introducción a la Psicología. México: McGraw-Hill.
- Davies, D. R., y Shackleton, V. J. (1982). La Psicología y el Trabajo. México: CECSA.
- Davis, K. (1983). El Comportamiento Humano en el Trabajo. México: McGraw-Hill.
- Dixit, M. (1985). "Effect of Teaching-Experience on the level of Job-satisfaction among Secondary School Teachers", cit. por Psychological Abstracts (1986), Vol. 73 (12), 3366.
- Dunnette, M. D., y Kirchner, W. K. (1982). Psicología Industrial. México: Trillas.
- García, y G. B. E. (1985). Factores Relacionados con la Satisfacción Laboral en las Mujeres: Un estudio comparativo. Tesis inédita para optar por el grado de Maestría en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Garza, M. A. (1981). Manual de Técnicas de Investigación. México: El Colegio de México.
- Gellerman, S. W. (1979). Motivación y Productividad. México: Editorial Diana.
- Gruneberg, M. M. (1976). "Job Satisfaction", cit. por Davis K. (1983). El Comportamiento Humano en el Trabajo. México: McGraw-Hill, 88.
- Herzberg, F., et al. (1957). "Job Attitudes: Review of Research

and opinion Pittsburgh", cit. por Hulin, D. L., y Smith, P. C. (1965). A Lineal Model of Job Satisfaction. Journal of Applied Psychology, Vol. 49, No. 3, 209.

————— (1965). "The Motivation to Work", cit. por Arias, G. F. (1982). Administración de Recursos Humanos. México: Trillas, 72-74.

Hinrichs, J. R. (1968). "A Replicated Study of Job Satisfaction Dimensions", cit. por Davis, D. R., y Shackleton, V. J. (1982). La Psicología y el Trabajo. México: CECSA, 21.

Hollinger, R., y Clark, J. (1982). "Employee Deviance. A Responder to the Work Experience". Work and Occupations, Vol. 9, 97-114.

Hoppock, R. (1936). "Age and Job Satisfaction", cit. por Siegel, L. (1973). Psicología Industrial. México: CECSA, 380.

Hulin, C. L. y Smith, P. C. (1964). "Sex Differences in Job Satisfaction". Journal of Applied Psychology, Vol. 48, 88-92.

————— (1965). "A Linear Model of Job Satisfaction". Journal of Applied Psychology, Vol. 49, No. 3, 209-216.

Jayarathne, S., y Chess, W. A. (1986). "Job Satisfaction: A Comparison of Caseworkers and Administrators Social Work", cit. por Psychological Abstracts (1987), Vol. 74 (1), 241.

Lawrance, R. (1984). "Professional or Judicial Civil Servents? An Examination of the Probation Officer's role", cit. por Psychological Abstracts (1986), Vol. 73 (2), 556.

- Lee, R., y Wilbur, W. R. (1985). "Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis," cit. por Psychological Abstracts - (1986), Vol. 73 (2), 556.
- Maier, N. R. F. (1975). Psicología Industrial. España (Madrid): Rialp.
- Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper and Row.
- McGuigan, F. J. (1973). Psicología Experimental. México: Trillas.
- McIlwee, J. S. (1982). "Work Satisfaction among Women in Nontraditional occupations". Work and Occupations, Vol. 2, 299-335.
- Morse, N. C. (1953). "Satisfaction in the White Collar Job", cit. por Siegel, L. (1973). Psicología Industrial. México: CECSA, 379.
- Mottaz, C. (1984). "Education and Work Satisfaction", cit. por Psychological Abstracts (1985), Vol. 72 (5), 1469.
- Nie, N. H., et al. (1980). Statistical Package for the Social Sciences. New York: McGraw-Hill.
- Pardinas, F. (1981). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales: México: Siglo XXI.
- Pick de W, S. (1984). Cómo Investigar en Ciencias Sociales. México: Trillas.

- Porter, L. W. (1961). "A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs". Journal of Applied Psychology, Vol. 45, No. 1, 1-10.
- (1962). "Job Attitudes in Management: I. Perceived Deficiencies in Need Fulfillment as a Function of Job Level". Journal of Applied Psychology, Vol. 46, No. 6, 375-384.
- (1963a). "Job Attitudes in Management: II. Perceived Importance of Needs as a Function of Job Level". Journal of Applied Psychology, Vol. 47, No. 2, 141-148.
- (1963b). "Job Attitudes in Management: III. Perceived Deficiencies in Need Fulfillment as a Function of Line Versus Staff Type of Job". Journal of Applied Psychology, Vol. 47, No. 4, 267-275.
- Roberts, K. H., et al. (1971). "A Factor Analytic Study of Job Satisfaction items Designed to Measure Maslow Need Categories", cit, por Waters, L. K., y Roach, D. (1973). "A Factor Analysis of Need-fulfillment items Designed to Measure Maslow Need Categories". Personnel Psychology, Vol. 26, 185-190.
- Robinson, H. A. (1959). "Job Satisfaction Research or 1958, cit. por Siegel, L. (1973). Psicología Industrial. México: CECSA, 387.
- Rodríguez, A. (1976). Psicología Social. México: Trillas.
- Rojas, S. R. (1979). Guía para Realizar Investigaciones Sociales. México: UNAM.

- Romero, B. S. (1986). Principios Fundamentales de la Administración de Empresas. México: LIMUSA.
- Schultz, D. P. (1985). Psicología Industrial. México: Edit. Interamericana.
- Siegel, L. (1973). Psicología Industrial. México: CECSA.
- Talarico, S. M., y Swanson, C. R., Jr. (1982). "Police Perceptions and Job Satisfaction". Work and Occupations, Vol. 9, No.1, 59-78.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Wanous, J. P., y Lawler III, E. E. (1972). "Measurement and Meaning of Job Satisfaction". Journal of Applied Psychology, Vol. 56, No. 2, 95-105.
- Waters, L. K., y Roach, D. (1973). "A Factor analysis of Need-fulfillment items Designed to Measure Maslow Need Categories". Personnel Psychology, Vol. 26, 185-190.