

320825  
9  
28

**Universidad del Valle de México**

**Plantel Tlalpan**

**Escuela de Psicología**

**Estudios Incorporados a la U. N. A. M.**



**"Satisfacción y Ausentismo en Docentes  
de Licenciatura y Bachillerato en una  
Institución Particular"**

**Tesis Profesional que para obtener el título de**

**Licenciado en Psicología**

**presenta**

**Ana Carolina Fontes Martínez**

**Asesor de Tesis: Lic. Martina Ramírez Chávez**

**México, D. F.**

**1990**

**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.

## INDICE

INTRODUCCION 5

### CAPITULO 1

#### TEORIAS DE LA MOTIVACION

Concepto de motivación 10

Revisión historica del concepto motivación 14

### CAPITULO 2

#### TEORIAS DE LA MOTIVACION

#### APLICADAS AL TRABAJO

Proceso motivación-satisfacción 25

Abraham Maslow 28

Harry Levinson 34

Douglas McGregor 40

Frederick Herzberg 45

### CAPITULO 3

#### AUSENTISMO

El ausentismo y la organizacion.	58
El ausentismo y las características personales (características de personalidad y variables demográficas).	65
El ausentismo y el contexto social.	71

### CAPITULO 4

#### METODOLOGIA

Planteamiento del problema	80
Objetivo General	80
Objetivos Específicos	81
Hipotesis	81
Definición de variables	83
Población	84
Tipo de muestreo	84
Instrumento	85
Diseño	89
Procedimiento	
Tratamiento estadístico	90

### CAPITULO 5

#### RESULTADOS

Presentación de resultados	92
----------------------------	----

## CAPITULO 6

### DISCUSION Y CONCLUSIONES

Discusión	97
Conclusiones	97
Limitaciones y líneas de investigación	103
Referencias bibliográficas	105
Anexo A . INSTRUMENTO	
Anexo B . DISTRIBUCION DE LA POBLACION EN VARIABLES DEMOGRAFICAS DE ACUERDO A CADA VARIABLE.	

## INTRODUCCION

De suma importancia para todo grupo humano es visualizar con claridad los fenómenos que constantemente están impactándolo. La gama y variabilidad de tales fenómenos representa un atractivo encaminado a la investigación, a la clarificación del conocimiento.

Para poder abordar al grupo humano como tal es preciso que se observen características particulares de sus miembros, esto posibilitará el hecho de realizar generalizaciones mejor fundamentadas, de ahí que sea importante observar el proceso de los fenómenos que están implicados en el comportamiento humano en forma individual.

Es evidente que la estructuración de la vida interior de cada individuo está influido por fuerzas de diversa índole. La vida diaria de trabajo es ya determinada por la tendencia a asegurar la propia existencia.

La confrontación con los factores del mundo exterior está determinado por el doble hecho de que es parte influible y modificable, pero en otros aspectos se escapa de nuestro control y modificación.

Es importante no perder de vista este vaiven de posibilidades y cambios que se presentan entre el hombre y sus circunstancias.

Todo hombre deberá o tendrá que afrontar en algún momento en el curso de su vida, la tarea de realizar lo posible y de soportar lo inmodificable, esto a través de una cadena de decisiones particulares.

Anne Marie Dührssen (1984), hace referencia a la "antimonía íntima", donde expresa el hecho de que cada uno de nosotros, hombres, a lo largo de la vida continuamente renunciamos a muchas cosas para finalmente satisfacer algunos de los deseos, planes y esperanzas.

Lo anterior nos remite a una dinámica entre lo que se proyecta como objetivo final y lo que realmente se obtendrá. Este proceso deberá presentar un equilibrio, una armonía, de tal suerte que el hombre obtendrá un sentimiento vital de plenitud.

Además de que sea necesaria la visualización de las estructuras exteriores y de los marcos de orientación para dar sentido y forma al mundo, el hombre posee un corazón y un cuerpo que necesitan estar enlazados emocionalmente al mundo,

es un vínculo que necesita para conservar su salud al sentirse relacionado y seguro. Quien no posee tal vínculo es, por definición un demente, incapaz de cualquier conexión emocional con sus semejantes (Fromm, 1985).

El nexa que permite al hombre sentirse uno con todos los hombres difiere fundamentalmente del nexa que lo somete, es el nexa armónico de la hermandad en el que la solidaridad y los lazos humanos no están viciados por la coartación de la libertad, ya sea emocional o intelectual.

El complejo humano se presenta, en primera instancia, como un generador de necesidades en busca de satisfacción. Fisiológicamente, las necesidades se orientan a alimento, descanso, control de temperatura, etc. Si el proveerse de esto terminara con el proceso, no habría problema. Sin embargo, forma parte de la condición humana el que el hombre no esté satisfecho con ser un organismo que acumula comida, por ejemplo, para dejar de tener hambre.

El hombre quiere no sólo saber lo que se necesita para sobrevivir, sino comprender qué es la vida humana y de que forma dará respuesta a esta.



Si extrapolamos la situación del docente a la anterior exposición estaremos de acuerdo en pensar que de alguna forma la situación laboral del mismo y el papel que este juega en la formación académica del alumnado es definitiva.

Esto obliga a reflexionar sobre el impacto del docente sobre su contexto y el impacto del contexto laboral sobre el docente.

La cuestión en sí es conocer a fondo las instancias que están involucradas en el fenómeno satisfacción como una parte de ese todo que quiere permanecer vinculada al contexto. Es de esta forma en que las relaciones del universo organización-docente-alumno podrán dirigirse a una estabilidad en donde cada una de las partes de este universo obtenga y logre los objetivos para la cual ha sido planteada.

Preguntas como ¿ Qué lo hace elegir cierto objeto como meta?, ¿ Por qué al obtenerlo, el comportamiento es o no favorable para cada hombre ? y ¿ Cómo repercutirá esto en su contexto ? tratarán de ser aclaradas.

La fundamentación teórica, los elementos metodológicos, los resultados y la discusión de la investigación se encuentran presentados en forma de capítulos.

El capítulo 1 aborda los antecedentes históricos del concepto motivación, en que forma ha evolucionado este a lo largo de las diversas posturas y, de alguna forma, visualiza la

complejidad del concepto.

Dentro del capítulo 2 se hace referencia al fenómeno satisfacción en relación al trabajo a partir de diferentes posturas teóricas.

En el capítulo 3 los aspectos que se presentan hacen referencia a posturas teóricas sobre el ausentismo y sus posibles alternativas.

El capítulo 4 desglosa la metodología empleada en la investigación estableciéndose puntos como el planteamiento del problema, el objetivo general, objetivos específicos, hipótesis, etc.

El capítulo 5 reporta los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento y el uso de las operaciones estadísticas.

Por último, el capítulo 6 contiene la discusión y las conclusiones a las que se llegan a partir del análisis estadístico.

## CAPITULO 1

TEORIAS DE LA MOTIVACION

Antes de proceder a revisar los aspectos históricos de la motivación, los modelos teóricos y la investigaciones recientes, se abordará directamente el concepto de motivación.

Cuando el hombre común se pregunta en cierto momento ¿ qué es lo que motiva mi conducta ?, deberá de tomar en cuenta los tres aspectos que están implícitos en este cuestionamiento:

A. Qué es.- Un determinante ambiental que precipitó la conducta en cuestión; la urgencia, apetencia, sentimiento, emoción, pulsión, instinto, carencia, deseo, demanda, propósito, interés, aspiración, plan, necesidad o motivo; o el incentivo, meta o el objetivo de valor que atrajo o repelió al organismo (Cofer, C.N. y Appley, M.H, 1982).

B. Motivo.- Una respuesta en forma de concepto o constructos para dar explicación a la conducta (Cofer y cols, 1982).

C. Conducta.- Como un fenómeno variado, complejo y que está tan íntimamente interrelacionado con el motivo que no puede hablarse de este sin retomar el concepto de conducta (Cofer y cols, 1982).

El objetivo de lo anterior es presentar la infinidad de elementos que pueden converger en un sólo fenómeno, la motivación. Para efectos de la presente investigación, se iniciará con una recopilación de definiciones sobre la motivación elaborada por diversos autores.

JAMES DREVER (1952; en Madsen, 1967).

"Término empleado generalmente para designar los fenómenos involucrados en la acción de incentivos e impulsos"; motivo lo define como "factor afectivo-conativo que opera en la determinación de la dirección de la conducta de un individuo hacia un fin o meta, aprehendido, consciente o inconscientemente"; finalmente, "motivo es proveer de un incentivo o actuar como incentivo".

P.T. YUNG (en Madsen, 1967).

"La motivación es un proceso, a) que suscita o inicia una conducta; b) de sostén de una actividad que progresa, y c) de canalización de la actividad en un curso dado. El analista de la motivación debe tener en cuenta todos los factores que suscitan, sostienen y dirigen la conducta".

D.O. HEBB (1949) (en Bolles, C.R.,1973).

"El término de motivación se refiere 1) a la existencia de una secuencia de fases organizadas, 2) a su dirección y contenido, y 3) a su persistencia en una dirección dada o a su estabilidad de contenido". Y agrega "... motivación no es un proceso distintivo, sino una referencia, en otro contexto, al mismo proceso al que se refiere el discernimiento o "insight"; quiere decir también que el animal adulto normal y despierto tiene alguna motivación".

ATKINSON (1985).

"El término motivación se refiere a la activación de una tendencia a actuar para producir uno o más efectos. El término subraya la fuerza final de la tendencia de la acción, que la persona experimenta como un <yo quiero>".

MASLOW (1970).

"Una sólida teoría motivacional debería suponer que la motivación es constante, que nunca termina, fluctúa y es compleja, y casi es una característica universal de prácticamente cualquier situación del organismo" (pag 15).

Como se observará si se revisa con cuidado cada una de las anteriores definiciones se estará de acuerdo en el hecho de que no es factible evitar la gama de eventos que se involucran en un sólo fenómeno. Sería difícil especificar cuáles son los eventos que especialmente están involucrados en el fenómeno motivación. La respuesta variará como consecuencia de la orientación que tiene la tradición de que se deriva.

Citar algunas de las muchas definiciones que se han dado podría ser una de las formas de encontrar respuesta a qué es la motivación, ya que una de las ventajas de esto es el revelar la amplitud del tema.

Una vez citados los diferentes énfasis que al término de motivación se le da, se presentan algunas bases teóricas en la comprensión de tal fenómeno.

## REVISIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO MOTIVACIÓN.

Para Platón (en Bolles, 1973) no tenían tanta importancia, en relación a la conducta del hombre, los determinantes motivacionales ya que se les contrarrestaba con la facultad de razonar. Este pensamiento enmarca la era Racionalista.

Mientras el intelecto tenga libertad para decidir sus acciones, el determinante de la acción será la elección de una meta. La voluntad es libre porque siempre se dirige al futuro.

Platón reconocía la existencia de movimientos forzados, producidos por las emociones o por las pasiones animales, pero los consideraba torpes y carentes de gracia y propósito. El pensamiento de Platón denota la ausencia de conceptos motivacionales, de ahí su importancia. La omisión se debe a que tales conceptos no eran necesarios, porque se veía al hombre como ser activo y racional, con libertad de hacer lo que quisiera. En el intelecto y la voluntad del hombre se encuentra la causa de sus acciones.

Los elementos evaluativos de la filosofía griega racionalista resultaron duraderos, ya que no solo han dominado el pensamiento filosófico de occidente, sino que a través de la teología cristiana han impregnado las capas de la actual cultura. Ejemplo de esto en el pensamiento cristiano lo es Tomás de Aquino, la siguiente cita refleja parte de su pensamiento: "...el hombre tiene un deseo sensual y un deseo

racional, los deseos y acciones no están absolutamente determinados por las impresiones de sus sentidos, como lo está el bruto, sino que posee una facultad de autodeterminación, gracias a la cual tiene la capacidad de actuar o de abstenerse de actuar. La voluntad esta determinada por lo que la inteligencia concibe como bueno; el hombre es libre por lo racional, porque una causa exterior no lo lleva a la acción sin su consentimiento." (Thilly y Wood, 1957, pag 20).

Esta es la posición de la mayoría de los escritores católicos con respecto al determinismo psicológico. Para los católicos la cuestión del libre albedrío no es puramente académico, es un problema teológico importante y más amplio.

Respecto a lo anterior, había un pequeño grupo de pensadores que se expresaban como oponentes. Demócrito, contemporáneo de Platón, basaba su sistema filosófico en el principio mecanicista; todas las sustancias, tanto animadas como inanimadas eran factibles de ser reducidas a átomos de diversos tamaños y formas. El movimiento constante de estos causa los fenómenos del mundo físico y mental. Los átomos de la psique son lisos y redondos, de esta forma pueden interpretar otros átomos más ásperos, de modo que la psique entra en contacto con el mundo físico y lo conoce. (Bolles, 1973).

Tal teoría sostenía un principio suplementario, el placer y el dolor tenían alguna relación con la conducta del hombre,



además de que el placer provenía del ejercicio de las pasiones animales, tal principio se conoce como hedonismo ético.

Afirmaba Demócrito que todos los placeres eran igualmente buenos, el hombre racional y virtuoso ordenaba su vida de manera que obtenía la mayor cantidad posible de placer.

Por otra parte, Epicuro, seguidor de Demócrito, propuso una mejora al sistema atomista, pero su concepto determinístico resultaba incongruente. Postuló que existe una cadena de causalidad que va de los átomos del alma a los átomos del cuerpo, pero los átomos del alma tienen la capacidad de moverse ligeramente cuando actúa la voluntad, de esta forma, se dirigen al fin deseado. Agregó esta incongruencia en forma por demás deliberada con el fin de que la responsabilidad moral fue sintomática de la actitud que se tomaría ante el problema durante los siguientes 2000 años.

Paulatinamente, el hombre responde al natural proceso de desarrollo del conocimiento y da entrada a una nueva era de descubrimiento, la llamada Revolución Intelectual.

Se descubre a sí mismo, marcado por el Renacimiento, al mundo exterior, enmarcado por la Revolución Copérmica.

Algunos pensadores de este despertar trataban de derrocar la filosofía Aristotélica y otros de reformar la iglesia.

René Descartes (en Bolles, 1973) postula un audaz dualismo entre mente y materia, con el que se pretendía desplazar la filosofía escolástica. En "Las pasiones del alma" (Descartes, 1649) el filósofo sostenía que en la conducta del hombre, intervenían como mediadores, interacciones complejas entre la mente y el cuerpo, en las que ambas causaban los inicios de la acción. Las teorizaciones de Descartes son los primeros intentos reales de construir una teoría en la que se correlacionan fenómenos fisiológicos, conductuales y de la experiencia. Aunque en el pensamiento de Descartes se conservan elementos teológicos, hay intentos de liberar sus sistema de ellos. Con todo esto, Descartes forma un concepto nuevo, al examinar la naturaleza de hombre como don de Dios, que lo guía a satisfacer sus apetitos y se organiza de manera que la conducta resulte adaptable, hablaba del concepto de instinto del siglo XVII.

El instinto era el punto de partida de las fuerzas que impulsaban al hombre a satisfacer sus apetitos y no las fuerzas mismas.

El instinto era señal de la mano de Dios y de su plan divino. Como era un don de Dios, era considerado normal y natural, así pues, era el origen natural de los motivos que tenían importancia biológica.

El conocimiento científico del siglo XVII llegó más alto con Thomas Hobbs (en Bolles, 1973) y el materialismo, ya que quería construir sobre el materialismo de Demócrito una filosofía de mucha amplitud.

Hobbs suponía que el cuerpo posee dos clases de movimientos: uno, el de los movimientos vitales, relacionado con la circulación sanguínea, la respiración y otros; y dos, los movimientos voluntarios o animales, que se manifiestan en la locomoción, el habla y cosas parecidas. Los contenidos de la mente, junto con el pensamiento y sus otras actividades, se rigen por las mismas leyes físicas que el movimiento de los cuerpos tangibles.

La sorprendente innovación de Hobbs se basa en el hecho de que, según él, era necesaria la explicación de un fenómeno que siempre ha sido fundamental en la doctrina reaccionalista: el hombre es capaz de anticiparse mentalmente a lo que esta a punto de hacer.

Hobbs además inicia una nueva clase de hedonismo. Afirmaba que por más que se engañe al hombre acerca de los motivos de sus acciones, siempre se trata del deseo de lograr el placer o de evitar el dolor. El hedonismo ético se basa en la premisa de que la tendencia del hombre a buscar el placer y evitar el dolor es éticamente bueno, en contraste con esto, el hedonismo psicológico propuesto por Hobbs elimina todas las implicaciones éticas del principio del dolor y placer, lo convierte en un principio de motivación.

La psicología de Hobbs impulsó el desarrollo posterior del asociacionismo inglés y contribuyó a ampliar el estudio del hombre. El determinismo de Hobbs correlacionó el concepto de los motivos del hombre como antecedentes a sus acciones. Las acciones del hombre estaban determinadas por su conocimiento del placer que resultaría de sus acciones. Hobbes rechaza la teología.

Un segundo movimiento de efectos más devastadores que el racionalista fué el asociacionista, basado en la premisa de la existencia de leyes psicológicas, cuyo carácter no estaba comprometido ni con el materialismo, ni con el dualismo, ni con ninguna posición teológica particular.

Debe de establecerse la independencia lógica entre la doctrina mecanicista y la asociacionista. Lo importante es que ambas teorías comparten un rechazo común por el libre albedrío y abrazan el determinismo.

Locke (en Borig, 1983) se oponía al racionalismo tradicional, pero no era naturalista. A partir de la suposición de que la mente innata es una tábla rasa y que se puede adquirir todo conocimiento de la experiencia, Locke trataba de explicar el contenido de la mente adulta en términos de una construcción gradual de ideas a partir de la experiencia.

Para Locke (en Borig, 1983) la voluntad siempre está determinada por alguna inquietud que presiona, no sólo establece la voluntad, sino que además inicia la acción.

Partiendo de esto, Locke caracterizaba al hombre virtuoso como aquél con la capacidad de deliberar sobre las consecuencias de las acciones que puede realizar, de manera que elige actos que a la larga ofrecen el máximo placer. Al hombre sin virtud le falta esta capacidad de deliberar.

Locke había descrito el instinto sin perder su sabor teológico original, un punto de partida era lo que Dios pone en el hombre para determinar su voluntad.

David Hume (en Borig, 1983) hizo del concepto de la voluntad un tratamiento nuevo y diferente, ya que observa que una buena parte de lo que el hombre llama voluntad puede no ser sino una impresión de esfuerzo. El determinismo de Hume es, como el de Locke, mentalista. Esto es, las condiciones determinantes de las acciones del hombre eran sus ideas, sensaciones y deseos.

Lo más importante de su trabajo es que pone en duda las maneras tradicionales de explicar los pensamientos, los sentimientos y la conducta humana. La experiencia no sólo limita los pensamientos y la conducta del hombre, sino también el conocimiento que pueda tener en sí mismo y del mundo en que vive.

El impacto de Locke y Hume en los filósofos de la ilustración fue considerable, no fué la formación de una ciencia psicológica, sino el desarrollo de una reforma sociológica por medio de los esfuerzos de dirigentes sensatos.

Kant (en Borig, 1983) trató por su parte de buscar un término medio entre las exigencias de la religión y el escepticismo subjetivo de Hume. Trató de colocar las contribuciones de la mente en su propia esfera, contraponiéndose a las cosas en sí, aquellos objetos del exterior que la mente nunca podrá conocer directamente. La naturaleza del intelecto puede entenderse examinando la naturaleza de sus contribuciones.

En el momento en que Kant funda el idealismo alemán, está de alguna manera restableciendo el dualismo cartesiano en la psicología, dualismo que fué amenazado por el empirismo británico. Era de esperarse que, después de él, Herbart, Fechner y Wundt (en Borig, 1983) asumieran que la mente era algo distinto a la acción neural. Se puede decir que la incipiente psicología experimental estaba encaminada a sistematizarse como la ciencia de la conciencia.

Es un hecho que Kant fué el primero que puso la cognición, la emoción y la voluntad en el mismo nivel de la clasificación psicológica; ésta tripartición prevaleció en la psicología hasta comienzos de siglo (Madsen, 1967).

De la psicología alemana pasaremos a la psicología experimental de W. Wundt, el verdadero fundador de ésta. Para éste teórico, existe una relación estrecha entre la emoción y la voluntad; es una serie especial de emociones que concluyen con un sentimiento de determinación que espontáneamente se traduce en acción.

Wundt desarrolló su noción de contenido mental recurriendo a oposiciones. La mente es real, por tanto, no es sustancial. Es activa, no pasiva. Es un proceso y no un objeto. Así procede por medio de un desarrollo sujeto a leyes, y no conforme a fijaciones. Justamente esto es lo que resume su teoría de la realidad mental.

El principio de ley fundamental de Wundt era el de causalidad psíquica, en el que busca incluir todas las leyes de la interdependencia de los datos concientes. Este principio se aplica sólo al ámbito fenoménico, no a la causalidad psicofísica que implica la dependencia de la mente con respecto al cuerpo.

Influídos por el enfoque biológico de la psicología, que inició la teoría de Darwin hacia fines del siglo XIX, los psicólogos comenzaron a ver en los "instintos" los motivos primarios de la conducta, tanto en el hombre como en los animales. W. James (en Borrig, 1983), por ejemplo, sostuvo que entre todos los seres vivos, el hombre es la criatura que posee más instintos y que estos están en relación primaria con la voluntad.

James (1983) se opuso a la idea tradicional de que como el hombre tiene intelecto superior, posee menos instintos. Decía que, por el contrario, el hombre tiene más instintos diferentes entre sí que los demás animales, lo que sucede es que suelen quedar opacados por el funcionamiento del aparato mental superior.

James (1983) representa una transición; en él se funden puntos de vista dispares que abarcan lo viejo y lo nuevo: el concepto darwiniano de adaptación biológica y el mentalismo predominante. James se ubica entre los últimos racionalistas. El mérito de James radica en haber aclarado los conceptos de la teoría ideomotriz, el hábito y el instinto, de modo que la gente se enteró de su significado.

Más tarde, los instintos dominaron en la teoría de McDougall quien postulaba el hecho de que toda la conducta humana tiene orígenes instintivos. De no ser por esto, el hombre se encontraría inmóvil. Para McDougall (1960) lo importante y básico es explicar por qué quiere actuar de tal forma el hombre y no el explicar las acciones del mismo. Es notable que McDougall atribuyera tanta importancia a los principios activos o dinámicos de la conducta humana, pues había muy pocos precedentes.



A principios de siglo, Sigmund Freud (Thompson, 1983) desarrolló la teoría psicoanalítica, según la cual los motivos primitivos, inatos (instintos o impulsos) tienen una importancia fundamental en la conducta del individuo, particularmente para su desarrollo (adaptación o inadaptación). Algunas teorías posteriores han sido influidas y determinadas por el psicoanálisis.

El fenómeno motivación implicó una gama inmensa de alternativas, partiendo del hecho de que la disciplina psicológica es también un cumulo de múltiples alternativas, ya sea en cuanto al pensamiento teórico o a su fundamentación filosófica.

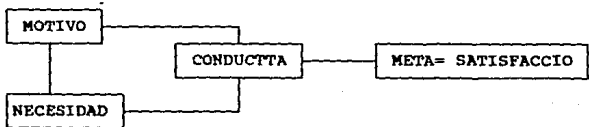
El interés de esta investigación es hacer una semblanza de un concepto tan controversial por muchos años, y por ende, tan amplio y extenso. No se pretende pues ahondar en cuestiones filosóficas o históricas.

## CAPITULO 2

TEORIAS DE LA MOTIVACION  
APLICADAS AL TRABAJO

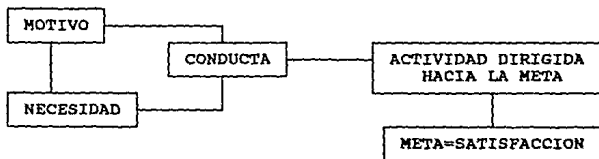
## Proceso motivación-satisfacción.

Las personas se diferencian por su capacidad y forma de actuar, así como por la clase e intensidad de sus motivos, los cuales actúan en el hombre como una especie de necesidades, estímulos o tendencias que lo inducen a una meta específica, que puede ser planteada por el mismo hombre o proporcionada desde el exterior con el propósito de motivar al individuo para que realice o logre un objetivo determinado y logre satisfacer sus necesidades. El diagrama siguiente esquematiza lo anterior:



( Fuente: De la Garza y Cols., 1980)

La conducta o comportamiento que realiza una persona como resultado de una necesidad se dirige a alcanzar una actividad que va encaminada al logro o consecución de la meta misma, de tal forma que obtiene la satisfacción de su necesidad. En forma de esquema la información se presenta de la siguiente forma:



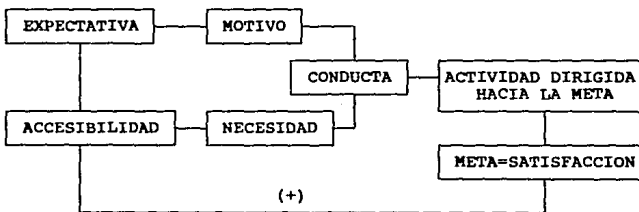
(Fuente: De la Garza y Cols., 1980)

Por otra parte, el individuo está sujeto a tener más de una necesidad o motivo, la intensidad o fuerza de ellos es lo que determina cuál procurará satisfacer en forma más apremiante.

Existen dos factores que influyen directamente en la intensidad de una necesidad, los cuales están unos relacionados directamente a los motivos o necesidades, y otros, influyen en la percepción de la meta misma.

El primer factor a que hacemos referencia es la expectativa, es decir, la posibilidad que una persona puede tener para satisfacer una necesidad determinada, relacionado a su vez con la experiencia pasada en el intento o logro de metas similares.

El otro factor es la accesibilidad, esta depende de si una meta, que satisficiera una necesidad, está al alcance de el individuo. Estará implícito en lo anterior el medio del sujeto y su capacidad. Los dos factores se incluyen en el esquema que se ha manejado quedando constituido de la siguiente forma:



(circuito continuo)

(De la Garza y Cols. 1980)

El lograr o no una meta lleva al sujeto a obtener una experiencia más, que aunada al conjunto de expectativas pasadas y al conocimiento de la accesibilidad forman factores que influyen en el origen de nuevos motivos y necesidades apremiantes que dirigen la conducta del individuo hacia una nueva meta. Esto representará el proceso de la motivación a manera de un circuito continuo (+).

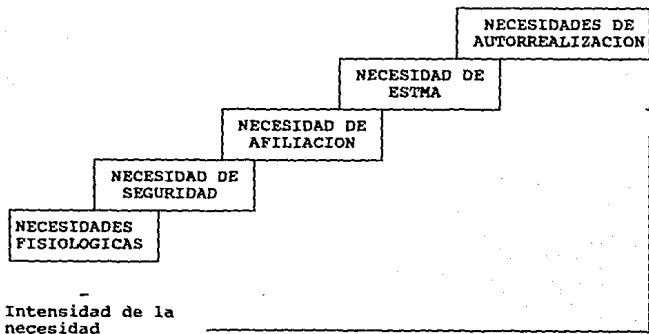
#### TEORIA DE ABRAHAM M. MASLOW

Para Maslow (1970), el hombre se presenta como un todo integrado y organizado, parte de este todo lo forman las necesidades y metas, éstas determinan su conducta. La mayoría de los deseos de un hombre tienen como característica el hecho de que son usados como medios para lograr un fin, más que ser fin en sí mismos. Esto se debe a que cuando analizamos un deseo consciente de un individuo, podremos decir qué hay detrás de él. Maslow asegura que en el estudio de la motivación debe ser de suma importancia la investigación de las últimas metas, deseos o necesidades del hombre.

Debido a que para Maslow el hombre se presenta como un todo, es preciso observar todo lo que ocurre en su totalidad. De acuerdo a esto, una teoría motivacional firme supondrá que la motivación es constante, enmarcada en un proceso fluctuante, complejo e interminable; esto como una característica casi universal de todo estado orgánico.

Su pensamiento lo lleva a desarrollar una teoría motivacional humana que toma en cuenta las necesidades del hombre, la intensidad y el orden en que aparecen.

El hombre tiene la peculiaridad de desear casi siempre algo, de ahí que su teoría jerarquiza a las necesidades de acuerdo a la intensidad de las mismas. Este planteamiento jerárquico se puede resumir en el siguiente esquema:



JERARQUIA DE LAS NECESIDADES

Si observamos el esquema, el primer escalón de la jerarquía lo ocupan las necesidades fisiológicas, las cuales se refieren al deseo indispensable de supervivencia individual y de la especie. Incluyen el alimento, la necesidad de beber, de dormir, etc. Mientras no sean satisfechas, son las de mayor intensidad por lo que la mayor parte de la actividad del sujeto estará encaminada a tal fin.

De acuerdo a Maslow, una vez que han sido cubiertas en forma razonable, se inicia un nuevo requerimiento a satisfacer. Esta ocupará ahora el lugar de mayor importancia, de tal modo que emergen por encima de las necesidades fisiológicas para dominar el organismo.

Una vez que el organismo ha alcanzado la satisfacción de tal necesidad, como parte del proceso, surge la siguiente necesidad en turno. La característica principal es que una vez que ésta ha sido satisfecha, la necesidad siguiente surge con superior apremio por ser satisfecha.

Todo el proceso anterior no implica que las necesidades ya cubiertas, como en el caso de las fisiológicas, desaparezcan y no se vuelvan a presentar. Específicamente a lo que se refiere este postulado es que una vez que una necesidad determinada ha sido satisfecha, deja de ser motivadora, de modo que solo existe en forma potencial. Si una persona tiene cubiertas determinadas necesidades y está buscando obtener o satisfacer nuevas puede ser que deje de satisfacer las

primeras, lo que sucederá es que nuevamente las necesidades fisiológicas, las que dejaron de ser satisfechas, volverán a ser las más apremiantes para el individuo, dejando de lado las otras.

Las necesidades de seguridad se refieren a la ausencia del miedo al peligro físico y a la privación de las necesidades fisiológicas.

Esto implicará el deseo de mantenerse lejos de las contingencias de la vida como lo son las enfermedades, los accidentes, etc.

De acuerdo a lo anterior, si se presenta una situación en la que está en peligro la integridad de tales aspectos, en ese momento todas las necesidades previas dejan de ser importantes. Una vez que ha sido cubierta, será sustituida en orden de importancia por otra.

El siguiente nivel comprende a las necesidades de pertenencia y amor (afiliación). Esta es una necesidad de aceptación debido a la cualidad humana de ser un sujeto social, de ahí la necesidad de relacionarse y vivir dentro de una comunidad, además de sentir que pertenece a ella y que es aceptado por la misma. Siguiendo con la estructura de Maslow, una vez que ha sido cubierta la necesidad fisiológica y la de seguridad, el sujeto requerirá el tener amigos y personas a su lado.



Esta necesidad surge como un deseo de involucrarse afectuosamente con la gente, de obtener un lugar en algún grupo como la familia y de ser una figura significativa para quien forma el entorno social.

Para Maslow, todas las personas de la sociedad (excepto en los casos patológicos) desean una estable, firme y alta evaluación de sí mismos. Se requerirá de la autoestima y el autorespeto, además de la estima de los otros.

La necesidad antes descrita se puede presentar en dos maneras según sea el individuo, esto es, a manera de prestigio, logro y competencia o del poder e importancia.

El cumplimiento de estas necesidades conducirá al hombre a un sentimiento de seguridad, valía, fuerza, capacidad y adecuación, provocará una sensación de ser útil y necesario para el mundo.

Cuando estos sentimientos de valía y fuerza no son desarrollados pueden surgir sentimientos opuestos, tal es el caso del sentimiento de inferioridad, de autodevaluación, de debilidad e impotencia.

El peldaño siguiente se refiere a la autorrealización, una vez que fué alcanzada la anterior, éste se vuelve imperante lograrlo.

Maslow dice al respecto, "...lo que un hombre puede ser, debe de ser. Debe ser honesto consigo mismo, al lograr esto será consciente de su necesidad de autorrealización, este es

específicamente la tendencia de realizarse para lo que potencialmente es" (1970, pag. 15).

La autorrealización implicará el hecho de ser o llegar a ser cada día más, esto en relación al cúmulo de cualidades, aptitudes, capacidades, etc. El objetivo es pues optimizar todo el potencial del que es poseedor, desarrollándolo al máximo para después ponerlo al servicio de quienes se encuentran alrededor.

El modo en que son satisfechas las necesidades que fueron expuestas variarán de acuerdo a cada persona. La intención de Maslow no fué presentar un esquema rígido. El hecho de que alguna persona cumpla una necesidad depende de muchos factores, factores que no forzosamente son iguales en los demás sujetos.

Para Maslow, el modelo de jerarquización de necesidades es una estructura típica, que funciona la mayor parte del tiempo. Con todo y esto, no deja de tomar en cuenta el cúmulo de excepciones al caso.

Por otro lado, Maslow considera necesario tener en cuenta no sólo los deseos en sí de una persona, además, es importante observar sus metas, como un deseo final o terminal. Esto se

relaciona con el hecho de que en cada sujeto son de igual o mayor importancia los motivos inconscientes que los conscientes. Para Maslow una teoría de la motivación "...no puede darse el lujo de desdeñar la vida inconsciente si quiere ser firme y sólida" (Maslow, pag 16). Con esto, una forma de observar los deseos inconscientes sería por medio del psicoanálisis, a partir del método introspectivo.

La importancia y relevancia de la teoría de Maslow en el contexto laboral, radica en el hecho de que si se conocen las necesidades apremiantes de aquellos que están implicados, la forma en como éstas se presentan y el modo en que la institución puede satisfacerlas, los individuos desarrollarán al máximo su potencial; éste mismo se pondrá al servicio de aquel que de alguna forma lo refuerce e impulsa, esto a su vez proporcionará beneficios a la institución y a ellos mismo.

Si un sujeto está desarrollando sus capacidades y está siendo importante para un grupo, éste le proporcionará sentimientos favorables representando un medio de crecimiento, el resultado en cuanto a satisfacción es obvio.

#### TEORIA DE HARRY LEVINSON.

Desde el punto de vista de Levinson (en Borig, 1983), el esfuerzo que cada individuo realiza por lograr adaptarse al mundo es la fuente primordial de la motivación. Este es el punto del cual parte en su comprensión del hombre en relación a su trabajo.

El significado del trabajo y la motivación para trabajar es producto de cuatro fuerzas que interactúan:

- 1) Motivación psicológica.
- 2) El papel social que encierra el concepto trabajo.
- 3) La forma en que se estructura la organización a la que el sujeto pertenece como individuo laboral.
- 4) Las características generales dentro de las que la organización laboral funciona.

#### . Motivación psicológica.

Desde el punto de vista del pensamiento psicológico, encontramos que hay dos conceptos que prevalecen; el primero que comprende la teoría de la motivación externa, es decir, conformada a partir de fuerzas externas. Teóricos que hablan de esto son desde Locke y Watson hasta Skinner.

El segundo concepto se refiere a la motivación innata o interna que en su forma más moderna se deriva de Kant y esta representada actualmente por Freud y Piaget, para quienes el hombre se desenvuelve y desarrolla psicológica y fisiológicamente a partir de ciertas características biológicas dadas, de ahí que el desarrollo y refinamiento de las capacidades interiores, principalmente de origen emocional y cognitivo, darán origen a ciertos sentimientos, deseos, fantasías percepciones, actitudes y pensamientos.

La practica administrativa que está basada en la motivación laboral, desde un punto de vista innato, deberá asumir como objetivo el buscar las propias necesidades y motivaciones de las personas que laboran en la organización de tal forma que produzcan condiciones para que las mismas florezcan.

#### .Concepto Trabajo.

Del primitivo artesano, actualmente nos encontramos con el obrero, aquel que goza de tiempo libre en el que requiere de servicios para su desarrollo. En la cultura fabril se automatizan las actividades, dando lugar a que la gente trabaje en la producción de servicios, esto tiende a ser el trabajo prototipo.

Una cualidad de los servicios será la inclusión, el significado personal de compromiso conjunto en cada individuo laboral para la solución de problemas que beneficiarán a él mismo y a la sociedad.

Este proceso, según Levinson (en Borig, 1983) tendrá que darse en las instituciones sociales ya que la solución es lograda por organizaciones e instituciones y no por individuos aislados.

Para Levinson (en Borig, 1983), los problemas actuales son el resultado del funcionamiento de sistemas, la forma en que se resolverá será a partir del estudio y trabajo de tales sistemas.

#### . Estructura de la organización.

Si nos remontamos a las primeras organizaciones de trabajo, observamos que éstas están representadas por la familia. La revolución industrial origina la estructura burocrática formal, en donde las tareas son definidas, las responsabilidades asignadas y la autoridad delegada.

Quien dirige la organización tiene el control y los subalternos responderán al mando, así es como reinan los conceptos feudales de autoridad, obligación y lealtad, esto producirá una organización estática.

Esta estructura estática funcionará en la medida en que el trabajo sea rutinario y la gente pueda quedar contenida y controlada dentro de la misma.

Esto plantearía una revisión del concepto que se aplica y se lleva a cabo en cada organización, de ahí que a partir de esto, se cuestione el nivel de evolución y el aspecto dinámico del sujeto trabajador.

#### .Características de la organización.

La infraestructura de la organización dependerá de los servicios que preste, el prototipo de trabajo, las habilidades que se requieran para el mismo y las autoridades que la componen.

Para que una organización funcione como motivador y tenga un significado para quienes laboran en ella, deberá de poseer ciertas características. La toma de decisiones será más

libremente en todos los niveles, el trabajo a realizarse tendrá características de proyecto, se pretenderá una coordinación e interacción entre instituciones y departamentos y el estándar de rendimiento será la calidad del trabajo realizado. Requerirá así mismo de componentes de unidades que puedan organizarse, desorganizarse y reorganizarse de acuerdo con la tarea que haya sido elegida como objetivo a alcanzar.

Según Levinson (en Borig, 1983), para que puedan mantenerse los elementos de la organización como unidad es indispensable el depender de un objetivo común, además de la identificación de los individuos que laboran en ella con los objetivos de la organización.

Siendo el control burocrático menor, la organización dependerá del compromiso voluntario para el cumplimiento de la meta. De esta forma, el control se transformará en autocontrol por parte de los individuos que laboran. La figura de autoridad se presentará como influenciada y más sensible dentro de la estructura de la organización.

La combinación de las fuerzas descritas anteriormente, junto con las teorías dominantes de su época, son las que dan los rasgos distintivos para el postulado de H. Levinson. Este analiza y sugiere, a partir de tales teorías, prácticas y administrativas, la estructura del hombre psicológico. Esta

estructura está basada en la estructura de la personalidad, derivada principalmente de conceptos psicoanalíticos.

Desde este punto de vista se considera al hombre como un organismo complejo, que se desenvuelve y madura y pasa por etapas en su desarrollo psicológico y fisiológico; además se presenta como un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente.

De acuerdo a Levinson, el trabajo, aunque tiene diferentes propósitos para cada persona, es un medio importante para mantener un equilibrio psicológico, de ahí que Levinson (en Borig, 1983) postuló la necesidad de un esfuerzo humano espontáneo, y lo más importante: adaptación, esto significa un ataque constante contra el medio ambiente para dominarlo, substituirlo y lograr el ideal del ego que cada uno tiene elaborado.

Levinson (en Borig, 1983) jerarquizó las necesidades de la siguiente forma: a) Necesidad de servicio, cuidado y apoyo de otros.

b) Necesidad de maduración para el crecimiento y desarrollo.

c) Necesidad de dominio para controlar la propia suerte.

De ésta forma se logrará la satisfacción de las necesidades y así alcanzará cada individuo el ideal del ego, manejando los impulsos sexuales y agresivos, además de los sentimientos que de ellos se derivan (amor, odio, dependencia y dominio). La



relación del hombre con su trabajo y con su organización, como parte del esfuerzo para satisfacer las demandas del ideal del ego, representará una relación relevante tanto para la salud emocional del individuo como para su motivación en el trabajo.

Aquí radica la importancia de tal equilibrio, sostener la estructura de personalidad del sujeto y la posibilidad de emplearse de acuerdo a su agrado con respecto al tipo de trabajo y a la relación con la organización. Esto acrecentará el nivel de motivación del individuo trabajador o en su defecto, roto el equilibrio, perjudicaría tanto al mismo como a la organización.

#### TEORIA DE DOUGLAS MCGREGOR.

Desde hace mucho tiempo, se ha considerado al trabajo como un castigo, como una actividad que implicaría cansancio. Esto originó que el ambiente laboral tendiera a disciplinar, controlar y limitar las responsabilidades a unos cuantos.

Lo anterior genera un tipo de organización con estructura domesticadora hacia el hombre, esto en medio de un ambiente adverso que no le permite realizarse usando al máximo sus capacidades.

Para McGregor (1960), el hombre se presenta como un animal insatisfecho, una vez que satisface una necesidad aparece otra, en un proceso que jamás termina, además que implica la inversión total de energía. Uno de los medios para lograr satisfacción puede ser a través del trabajo. Sus necesidades humanas están organizadas en una serie de niveles de acuerdo al grado de importancia.

La base de esta jerarquía la conforman las necesidades fisiológicas (alimento, vestido, casa, etc.) al igual que el ambiente físico natural. A excepción de circunstancias especiales, el hombre buscará satisfacer estas necesidades de manera primordial.

Una vez satisfechas, el siguiente nivel lo conforman las necesidades de seguridad. Comprenderán pues la búsqueda del mismo al ponerse a salvo del peligro evitando los riesgos innecesarios, o evitando cambios en el medio (trabajo) en forma inesperada.

El siguiente punto en el proceso será el surgimiento de las necesidades sociales, esto como un factor motivacional. Estas se refieren a las necesidades de pertenencia, asociación, aceptación, además de compartir e intercambiar amistad y amor.

El cuarto nivel conjunta a las necesidades del yo, clasificadas por el autor en dos grupos: las referidas a autoestima, al ser respetado, autobtención de conocimientos; el otro, como respuesta a lo anterior, es decir, a obtener cierta reputación, status, reconocimiento, aprecio y respeto de quienes lo rodean.

La diferencia de este nivel de necesidad con los tres anteriores se basa en el hecho de que difícilmente podrá considerarse satisfecho una vez que se reconocen y por tanto se vuelven importantes.

Las necesidades del yo rara vez aparecen si los niveles anteriores a este no han sido satisfechos. Desde este punto de vista, McGregor (1960) dice con respecto a la organización que, típicamente es raro que ofrezcan las oportunidades para satisfacer el ego, sobre todo en los niveles medio y bajo de la estructura.

En el tope de la jerarquía planteada, se encuentra el nivel de satisfacción plena, de plena realización. Esto es, el desarrollo y aplicación de los potenciales propios en constante desarrollo, siendo creativos en toda la extensión de la palabra.

Aquel individuo que tenga carencias en cualquiera de los niveles de satisfacción, expresará esto a manera de enfermedad en su conducta. De ahí que no se deberá considerar a la pasividad, hostilidad, falta de interés o el rehusar una responsabilidad como parte de la naturaleza humana, ya que esto será un síntoma de la enfermedad.

Las bases teóricas anteriores dan pie a su postulado sobre la motivación del personal, este se refiere al trato que se da al empleado. Su postulado se funda en "el principio de integración" (McGregor, 1960), del que se desprenden los siguientes supuestos:

- . El esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego y el descanso.
- . El control externo y las amenazas no son el unico medio para encauzar el esfuerzo humano. El hombre practicará autocontrol y autodirección los que pondrá al servicio de los objetivos hacia los cuales está comprometido.
- . El compromiso con los objetivos estará en relación directa con la satisfacción y el reconocimiento una vez lograda la meta con éxito.
- . Si se presentan las condiciones y circunstancias adecuadas, la mayoría de las personas aceptarán y buscarán mayores responsabilidades.
- . La capacidad para desarrollar la imaginación, la fuerza creativa y la aplicación de esta a los problemas de la organización se presentará en la mayoría de la población.

. En las condiciones actuales de trabajo, el potencial intelectual del promedio de los miembros laborales es sólo parcialmente utilizado.

Los supuestos antes mencionados indica diferencias con la gerencia tradicional (teoría X), dinamismo contra lo estático; posibilidades de desarrollo humano e integración más que adaptación a un ambiente controlado.

Lo importante de todo lo anterior es que la organización reestructura el trato que se le está dando al logro de objetivos por parte de los individuos laborales. Es necesario pues que tales sujetos satisfagan sus necesidades en un nivel significativo, esto encaminará sus esfuerzos hacia el éxito individual y por ende de la institución y organización.

McGregor pretenderá pues que la organización se utilice como un crisol para el ofrecimiento personal y el desarrollo de la autorrealización.

#### TEORIA DE FREDERICK HERZBERG.

Herzberg y cols. (1959) se interesaron en desarrollar una teoría acerca de la motivación en el trabajo. En esta se presentó un marcado interés por el sujeto trabajador en lo que respecta a la satisfacción que obtiene en él.

Para Herzberg (1967) el estudio de la naturaleza del hombre, sus actitudes, motivos y necesidades es de vital importancia para la industria, la comunidad y para él mismo.

En el caso de la industria, el beneficio al investigar las actitudes en el trabajo posibilitarán un aumento de la productividad, una disminución en la rotación, decremento en la tasa de ausentismo, así como el fomento de relaciones más favorables.

Para la comunidad, representaría una disminución en la lista de accidentes o alteraciones psicológicas, así como un aumento en la capacidad total de producción de las plantas industriales. Representaría además una adecuada utilización de los recursos humanos.

Finalmente, para el individuo, el hecho de entender las fuerzas que lo llevan a mejorar, le proporcionaría mayor felicidad y autorrealización.

A partir de las investigaciones que realiza el autor, es como obtiene información necesaria para determinar la influencia de ciertos factores en el comportamiento del individuo dentro de su ambiente laboral. A partir de lo anterior Herzberg (1967) llegó a la conclusión de que en el hombre existen dos categorías de necesidades, esencialmente independientes una de otra y con un modo de influir en la conducta específico. Estas dos categorías están representadas por dos tipos de factores llamados de Contenido y de Contexto.

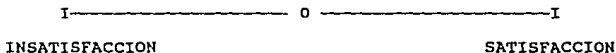
Los factores de contenido son también llamados factores intrínsecos o motivadores. En estos encontramos elementos relacionados al contenido del trabajo (Malcom, D., 1978).

Estos factores se constituyen por sentimientos de autorrealización, reconocimiento del éxito, del desarrollo, etc. Desde el punto de vista de Herzberg (1967), estos contribuyen a la satisfacción en el trabajo. La importancia de este factor radica en el impacto que tiene el mismo en la productividad individual y finalmente en el contexto del sujeto.

Los factores de contexto son llamados también factores extrínsecos o higiénicos. Están asociados con el ambiente de trabajo. Para Herzberg (1967) estos están asociados con la insatisfacción en el trabajo. Se le denominó higiénico debido a que previenen la insatisfacción como la medicina previene el aumento de la enfermedad.

Herzberg y cols (1959) asumen que la satisfacción en el trabajo no es un concepto unidimensional. Encuentran variables que contribuyen a la satisfacción en el trabajo separadas y distintas a los factores que contribuyen a la insatisfacción en el trabajo. Sostienen que el opuesto a la satisfacción en el trabajo es la no satisfacción, mas que la insatisfacción, así como el opuesto a la insatisfacción en el trabajo es la no insatisfacción no la satisfacción (15). En función de lo anterior, la satisfacción y la insatisfacción deberán medirse en escalas diferentes y no en forma unidimensional.

PUNTO NEUTRAL



De acuerdo a los anteriores planteamientos, es de esperarse que tal postura genere una cantidad considerable de estudios, y de igual forma, una enorme cantidad de discusiones y puntos de polemica.

Varios autores postulan a tal teoría como generadora de resultados inconsistentes (Gibson y cols., 1973). Se ha considerado que la teoría de Herzberg está sobresimplificada, de modo que no puede abordar un fenómeno tan complicado y complejo como lo es la satisfacción (Beer, 1976).



De cualquier forma, la teoría continua captando la atención de los investigadores de ramas como la industria, los negocios, y en este caso, la de la educación.

Las alternativas que se presentan para solucionar la satisfacción y la insatisfacción están dadas en términos del enriquecimiento del trabajo.

La forma como realmente se logrará la motivación del individuo al trabajo es incrementando la calidad y la importancia del mismo, se procurará elevar en forma simultánea la eficiencia y la satisfacción del personal mediante la incorporación del reconocimiento por lo realizado al trabajo. Esto implicará el aumento en la responsabilidad y consecuentemente la oportunidad de desarrollo y progreso, esto, evitando dar pseudo soluciones a través del castigo, amenazas o fomentando las relaciones informales.

El aumento en la responsabilidad no pretende incrementar la carga en el trabajo, sino el objetivo será propiciar que las funciones de cada sujeto sean realizadas con gusto y satisfacción, lo que realmente llevará al sujeto a su desarrollo y realización. El hecho es mantener un equilibrio entre las demandas de la organización y los requerimientos del individuo.

Herzberg y Cols. (1959) realizaron una serie de investigaciones. Solicitaron a un grupo de profesionistas (ingenieros y contadores) que describieran en forma breve un

episodio que les hubiera causado mucha satisfacción en su trabajo, señalando si este los había llevado a laborar con mayor, menor o igual intensidad. Además, debían señalar algún episodio que les hubiese sido particularmente insatisfactorio, indicando el nivel laboral posterior.

Una vez recopilados los datos, los investigadores procedieron al análisis de datos, del que obtuvieron la teoría de los factores higiénicos y motivacionales antes expuesta.

Los eventos mencionados por los entrevistados fueron clasificados de acuerdo a la estructura siguiente y a la definición de cada factor:

. Logro.- Incluye el fracaso y la ausencia de logro como su opuesto. En este caso se presentaron historias que involucraban algún éxito mencionando específicamente como terminación exitosa de un trabajo, solución a un problema, verificación y observación de los resultados del propio trabajo.

. Reconocimiento.- El mayor criterio para esta categoría era algún acto de reconocimiento a la persona que estaba reportando los datos (entrevistado).

. Trabajo en sí.- Fué utilizado cuando el entrevistado mencionó la ejecución del trabajo o las tareas del trabajo como fuente de buenos o malos sentimientos acerca de él.

. Responsabilidad.- Incluyen aquellas secuencias de eventos en que la persona que hablaba reportó que le proporcionaba satisfacción, además del hecho de obtener mayor

responsabilidad en su trabajo, en el de otros o al darsele al sujeto nuevas responsabilidades.

. Desarrollo.- Esta fué usada sólo cuando había un cambio en el status o posición de la persona en la compañía.

. Políticas y administración.- Componentes de una secuencia de eventos en la que algún aspecto general de la compañía fuera un factor.

. Supervisión.- Secuencia de eventos bajo la categoría de supervisión técnica en la que la competencia o incompetencia, equidad y justicia del supervisor fueran las características críticas.

. Relaciones interpersonales.- Historias donde había una mención real acerca de las características de la interacción de la persona entrevistada y algún otro individuo.

. Salario.- Esta categoría incluyo los eventos en que se incluyen la compensación. Todas estas involucraron mejoría o aumento de salario, así como expectativas incumplidas de aumento de salario.

. Status.- Fué codificado sólo cuando el entrevistador mencionó algún signo de status como elemento en sus sentimientos acerca del trabajo.

. Seguridad en el trabajo.- Incluyeron signos objetivos de presencia o ausencia de seguridad laboral.

. Factores de la vida personal.- En este caso, algún aspecto del trabajo afecta la vida personal en cuanto a sentimientos acerca del trabajo.

De lo anterior, los investigadores establecieron uno de los hábitos básicos de la concepción de las variables como operantes de un continuo. De acuerdo a esto, un factor que influye en las actitudes del trabajo puede hacerlo en forma negativa o positiva, lo que llevará a que las actitudes hacia el trabajo tengan un correspondiente impulso o detrimento en la moral.

Herzberg (1967) propone que se reconsidere la forma de ver el concepto de satisfacción. Para esto, el principal error tal vez consiste en pensar que los factores que influyen en las actitudes de los trabajadores operen como un continuo. El cuestionamiento que hace se basa en el hecho de que muy posiblemente algunos factores que afectan las actitudes en una sólo dirección, de ser así, la presencia de estos factores actuaría en aumento de la satisfacción. Teóricamente un individuo determinado, con sus actitudes positivas o negativas, ante la presencia de factores satisfactorios aumentarían su rendimiento en el trabajo más allá del punto neutral, por lo tanto, no lo convertiría en un individuo insatisfecho, por lo tanto, deberá haber un grupo de factores que funcionen como satisfactorios e insatisfactorios.

La existencia de factores negativos crearán un empleado insatisfecho e infeliz, la existencia de factores positivos crearán, pues, satisfacción y felicidad.

De todo este proceso de pensamiento surge la idea de la satisfacción como una escala bidimensional. Hacia un extremo se sitúa la satisfacción y hacia el otro, la insatisfacción.

Recientes investigaciones han arrojado datos interesantes sobre elementos que influyen en la satisfacción y el ausentismo.

En los últimos años se ha correlacionado el stress en maestros, como un concepto global, con la insatisfacción, el ausentismo, la intención de dejar la profesión y los sentimientos de malestar (Kyriakon, C., 1981). Estas investigaciones sugieren el hecho de que el stress en los maestros debe ser visto como un elemento multidimensional que contiene alguno de los cuatro componentes mencionados mas que un hecho único.

Dunhan (en Litt, D.M., 1985) encontró que en una población de 658 maestros británicos, la severidad del stress aumenta en aquellos con antecedentes de haberlo sufrido. Los docentes perciben su trabajo como más estresante en comparación de otras profesiones. Prat (1978) reportó que el 60.4 % de los docentes de una población presentaban alguno transtornos

nerviosos en contraste con el 51 % en relación con otras profesiones.

Es importante hacer notar al stress como un factor que impacta a los profesores de todo nivel educativo, de ahí que, en el caso de la satisfacción, se torne sumamente importante para las fluctuaciones de la misma. Desde el punto de vista de Litt, D.M (1985) las fuentes de stress pueden encontrarse en un pobre status y reconocimiento del trabajo por parte de la organización institucional, además del bajo salario y problemas específicos del trabajo. En esta investigación, el mal comportamiento de los alumnos no fué un factor importante. Otras investigaciones aportan datos importantes en cuanto a la percepción de la satisfacción del trabajo en hombres y mujeres.

Martín J.K. y Cols (1985) encontraron que, en una población de hombres y mujeres con responsabilidades combinadas, económicas y familiares, responden de manera diferente a ciertas condiciones de trabajo. Específicamente, las mujeres que trabajan sin necesidad de mantener una familia ponen mayor énfasis en tener un trabajo conveniente y confortable, lo que fundamenta las diferencias en satisfacción.

Sugieren que las mujeres que trabajan para obtener el ingreso familiar responden favorablemente al mismo. En el caso de aquellas que trabajan sin necesidad, sus respuestas son altamente favorables.

Elementos implícitos en el primer caso son el reto y la recompensa moral y económica, además del status, nuevamente factores que influyen en la satisfacción. La investigación realizada por Billings y Cols. (1982) reveló que el stress en el trabajo tuvo un gran impacto en los hombres, pero los recursos sociales de apoyo provocaron disminución en la repercusión del stress en el desempeño laboral; el impacto es menor en los hombres que en las mujeres, es decir, el ambiente de stress en el trabajo tiene consecuencias negativas indirectas en los esposos de tales mujeres. Esto es importante, ya que el hombre tiene una mejor posibilidad de procesar el stress, en este caso, que las mujeres. Podemos entender que los hombres tienen mayor posibilidad de reportar su satisfacción en el trabajo debido a que tienen un continente social, la familia, con características culturales favorables al varón.

Una investigación en California (Mellwee, J.S., 1982) reveló datos sobre fuentes de insatisfacción. Se observó a un grupo de mujeres (entre 22 y 30 años) que ocupaban puestos tradicionalmente masculinos por espacio de tres años. Los datos indicaron que el logro en el trabajo incremento su confianza en sí mismas y su satisfacción, pero esto ocasionó reacciones negativas en los supervisores y compañeros varones, lo que se clasificó como fuente de insatisfacción. Durante el segundo año, las fuentes de insatisfacción disminuían, tornándose mas interesantes para las mujeres las

fuentes de satisfacción; lo mismo ocurrió al siguiente año.

Lee, R. y Cols. (1985) aplicaron el cuestionario de satisfacción Minesota en una población clasificada por grupos de edad, menores de 30 años, entre 30 y 49 años y mayores de 50 años, que corresponden a temprana, media y tardía etapa de la carrera. La aplicación del cuestionario demostró que la satisfacción en el trabajo incremento con la edad. Jóvenes empleados estuvieron menos satisfechos, sobre todo en cuanto a las características intrínsecas del trabajo. Por otro lado, los adultos estuvieron mas satisfechos con las características extrínsecas e intrínsecas del trabajo que los dos grupos de jóvenes (temprana y media).

Es relevante el hecho de que hasta este punto los eventos, elementos y factores que de alguna manera se relacionan y/o influyen a la satisfacción son bastos. Cabe hacer notar que al ser tan amplia la gama de fenómenos que influyen en un sólo concepto es de esperarse que sus manifestaciones impliquen nuevamente circunstancias variables.

La dificultad en relacionar a la satisfacción con el ausentismo estriba en la variabilidad de los resultados que las investigaciones al respecto han arrojado. Por un lado la correlación en algunos casos concuerda con la hipótesis de que la satisfacción influye en el ausentismo, pero otras veces no es así (Porter and Steers, 1983).



En una investigación realizada por Ilgen Hollenback (1980) se pretendía establecer una clara relación entre la satisfacción y el ausentismo planteándose desde dos perspectivas diferentes, por un lado la primer postura asume que el fenómeno de la satisfacción en el trabajo precedía a la conducta ausente, este postulado argumenta que las bajas correlaciones observadas son debidas a elementos externos que influyen en el ausentismo y no a conductas lineales de satisfacción por parte de el o ella.

La segunda aproximación asume que la satisfacción en el trabajo es también un antecedente para el ausentismo, pero se incluyen elementos externos que inciden en los factores de satisfacción para luego influir en la conducta ausente.

Las conclusiones que se obtienen al aplicar el cuestionario de satisfacción Minnesota (MSQ, Wells and Cols., 1967) y al determinar los puntajes de ausentismo arrojaron interesantes datos. Por un lado, se observó que la satisfacción en el trabajo determina la conducta ausente cuando esta conserva una relación directa con el ausentismo, habiéndose explorado causas externas posibles y siendo descartadas aquellas en donde existían errores en el manejo de variables extrañas. Es solamente en estas situaciones en donde no es consistente la correlación y por tanto las conclusiones carecen de validez.

En el siguiente capítulo se observarán tres aspectos que pueden incidir directa e indirectamente en el ausentismo, así como fenómenos que inciden en este a través de la satisfacción. Hablamos de aspectos organizacionales, de características personales y del contexto social.

### CAPITULO 3

#### AUSENTISMO

##### A. AUSENTISMO Y ORGANIZACION.

En los últimos años se han presentado numerosas soluciones teóricas y prácticas destinadas a mejorar la asistencia de los empleados y a controlar el ausentismo en la industria, el comercio y las organizaciones.

Algunos de los programas no son realmente nuevos o novedosos para los expertos profesionales de relaciones, pero sí pueden ofrecer ideas nuevas para otros. Las políticas y procedimientos ayudarán a mejorar la asistencia de empleados si se les adapta a sus propias necesidades, comunicándolas eficientemente y administrándolas en forma consistente.

Una autoridad en ausentismo, Frederick Gaudet (1963) afirma que no existe una sola y efectiva solución al problema del ausentismo, "insistir" es la única solución.

Esto hace referencia a la continua exploración de nuevas ideas, métodos y técnicas al respecto, así como una mejor comprensión de las causas reales en oposición a las razones manifiestas de ausencia a fin de poder mejorar la asistencia y controlar el ausentismo futuro.

Para mantener verdaderamente el nivel de ausentismo a un nivel aceptable, se requiere una combinación de lo mejor de todos los procedimientos y políticas aplicables a este, así como una diversidad de programas de comunicación apoyada por los niveles más altos de la jerarquía organizacional (Lawson y Lawson, 1978).

La solución más eficaz es curar las causas. Desde la teoría se recomienda el "enriquecimiento del trabajo" (Hintze, 1978) como la solución más eficaz para el mejoramiento de la asistencia laboral en el comercio y la industria. Este término significa encontrar maneras para dar a la tarea un mayor interés significativo, reto, responsabilidad y disfrute para el empleado. Es una aplicación de la tarea en contraste con mantener los trabajos al nivel de líneas de ensamblaje con sus tareas rutinarias. El enriquecimiento de trabajo es lo opuesto a la simplificación del trabajo. Es la eliminación de las tareas simples, repetitivas y aburridas, no mediante la automatización completa sino a través de aplicación e inclusión de mayores responsabilidades respecto al producto o servicio final.

De acuerdo a lo anterior, el propósito del enriquecimiento del trabajo es facilitar al empleado, en particular, la obtención de una mayor satisfacción global de su trabajo incorporando a la tarea ciertos "motivadores", tales como las necesidades de logro, mayor responsabilidad, reconocimiento

personal, desarrollo individual y autorrealización. La principal meta de cualquier actitud enriquecedora del trabajo por parte de la organización, debe ser proporcionar formas y maneras para satisfacer estas necesidades básicas a través de sus actitudes laborales diarias. De faltar esas necesidades no habría razón para asistir a un lugar que no proporciona elementos enriquecedores, ni hay posibilidad de encontrarlos.

Las condiciones de trabajo, así como las relaciones entre empleado y autoridad son los principales factores que contribuyen a una buena o mala asistencia. En este sentido, la autoridad es la clave para proveer al empleado de un sentimiento de aprecio, reconocimiento, logro, responsabilidad y crecimiento personal. Cualquier enfoque hacia el enriquecimiento del trabajo debe estar unido a una más alta calidad de supervisión que reconozca estos nuevos y comprobados conceptos de comportamiento y motivación.

Uno de los expertos en cuanto al enriquecimiento del trabajo, y que ya ha sido mencionado en esta investigación, Frederick Herzberg (1967), encuentra a partir de sus factores que todas las tareas del trabajo y las actitudes globales del empleado están siendo afectadas por las mismas. Herzberg (1967)

recomienda "...el enriquecimiento del trabajo debido al cambio verificado en las actitudes de los trabajadores hacia ellos mismos, hacia el trabajo y hacia la supervisión, por la introducción decidida de los factores de mantenimiento y motivación" (pp 53).

Cuando se proporciona a los empleados los factores de motivación se propiciará que la gente desee efectuar un mejor trabajo. Así mismo, cuando se proporcionan los factores de mantenimiento, esto evitará que la gente haga mal su trabajo. Si los empleados tienden a tener actitudes favorables hacia sus superiores y hacia las condiciones de trabajo (horario, salario, condiciones físicas, etc) encontrarán su labor interesante y disfrutable. Si piensan que se les necesita, que están involucrados en la presentación y prestación de un servicio valioso, que pueden satisfacer sus necesidades de realización y lograr sus propias metas, tendrán menos razones para ausentarse del trabajo. Todos estos fenómenos se relacionan con la condición principal que debe ser cambiada en todos: Actitud.

P.J.Taylor (en Lawson y Lawson, 1978) encontró que "...menos de la mitad de los frecuentemente enfermos, como de las tres cuartas partes de los grupos largamente enfermos, y de control, y virtualmente todos los grupos que nunca se enferman dicen disfrutar de su trabajo. Sólo uno, de cincuenta hombre, en el grupo de nunca enfermos desea

activamente más responsabilidad; la proporción fue inferior a un cuarto para los largamente enfermos y controles, pero la cifra para los frecuentemente enfermos fue sorprendentemente de dos tercios". Esto es importante en cuanto al significado que el trabajador tiene acerca de su satisfacción laboral y su resultante asistencia al trabajo.

El ausentismo requerirá una verdadera convicción gerencial (de arriba hacia abajo) y un cambio básico en las actitudes gerenciales a todo nivel.

Los programas de enriquecimiento del trabajo requieren un enfoque positivo hacia el empleado y su trabajo, en comparación con la actitud negativa usualmente empleada y asociada con políticas y procedimientos disciplinarios sobre el ausentismo. El enriquecimiento del trabajo recalca el lado positivo de la asistencia ya que se cierne a la satisfacción en oposición al miedo y al castigo.

Aquellas personas quienes recomiendan el enriquecimiento del trabajo, son los primeros en admitir que salarios más altos, mayores beneficios y mejores condiciones de trabajo, no constituyen "per se" una motivación para mejores rendimientos, eficiencia y asistencia. Debe haber algo más que esto, pues estas condiciones no dan resultado. El

Director de Relaciones con el Personal de General Motors, Delmar Landon (1971), declaró que el ausentismo no es sino el síntoma del problema.

Whitehart (1972) asegura que más dinero y más prestaciones no constituyen sustituto de mayor satisfacción y recomienda el enriquecimiento del trabajo. Según este autor, habría que agregar otros factores que ayuden a motivar a los trabajadores, esto son logro, responsabilidad y desarrollo, manejado esto como necesidades vitales humanas.

Malcom Gillette (en Lawson y Lawson, 1978) Director de Recursos Humanos de la American Telephone and Telegraph Company dice que la gente no odia el trabajo, lo que les desagrada es la manera en como se organiza el trabajo. Este autor describió un programa de enriquecimiento de trabajo que involucró treinta trabajadores encargados de empastar directorios telefónicos. Inicialmente se requerían 21 tareas diferentes para producir el directorio y cada una de ellas eran del tipo repetitivo. El concepto de enriquecimiento del trabajo consistió en cambiar tareas dándole a cada muchacho en el grupo control la responsabilidad total por la hechura de un directorio. Esto exigió mayor responsabilidad, iniciativa y seguimiento por parte de cada uno de ellos. Gillette comprobó resultados



positivos del programa en mayor satisfacción, mejoría de la productividad y la reducción a cero del ausentismo y la rotación.

Otra reconocida autoridad sobre comportamiento, motivación y enriquecimiento de trabajo es el psicólogo de Harvard, B. F. Skinner (1972) quién postula el hecho de que se pueda influir en los patrones de comportamiento y las actitudes de los trabajadores cambiando su ambiente laboral y proporcionándoles un reconocimiento.

Las teorías de Skinner, estrechamente relacionadas con anteriores conceptos de enriquecimiento del trabajo, involucran comunicación positiva, y fijación de metas mediante la participación del grupo.

#### B. AUSENTISMO Y CARACTERISTICAS PERSONALES (PERSONALIDAD Y VARIABLES DEMOGRAFICAS)

Los empleados ausentes representan uno de los problemas de mayor persistencia y que requiere una mayor atención por parte de la organización. Este tema ha sido objeto de numerosas investigaciones (Goodman, Atkinson and Associates, 1984).

Una serie de investigaciones han establecido relaciones entre las variables demográficas (sexo, edad, etc) y el ausentismo.

En relación a la edad, los resultados que se han encontrado se presentan divergentes (Cooper and Payne, 1965.; Nicholson, Brow and Chadwick, 1977).

Una investigación en relación al sexo demostró que las mujeres se ausentan mas que los hombres (Flanagan, Strauss and Ulman, 1974; Garrison and Muchinsky, 1977), pero un estudio reciente encontro que los varones se ausentan mas que las mujeres (Spencer and Steers, 1980).

Particularmente en relación a características demográficas como sexo, se han sugerido que no se aborde a la investigación en una sola línea ya que existen efectos de interacción, además de situaciones variables (Ferris, Berguin and Wayne, 1988).

Desde este punto de vista, se sugiere que factores personales, como características de personalidad, y variables demográficas pueden influir en la conducta ausente (Weiss and Adler, 1984).

Ferris y cols (1988) desarrollaron una investigación en relación a las características de personalidad, la situación laboral y el ausentismo. Desde este punto de vista, apuntan que es necesario el examinar las características de la situación laboral para poder predecir la conducta ausente.

Específicamente Steer y Rhodes (1978) sugieren que el stress y las normas grupales en el trabajo están relacionadas con el ausentismo, estableciendo una relación positiva entre la situación de stress y el ausentismo en términos de personalidad. La habilidad para controlar la ansiedad podrá estar relacionada con la conducta ausente, es decir, el manejo de la misma aumenta, mantiene o disminuye el ausentismo.

Este punto de vista relaciona la situación de stress con el carecimiento de factores de satisfacción tratados en el capítulo anterior.

Se mencionó como fuente de stress al pobre estatus y a un disminuido reconocimiento de la organización hacia sus empleados (Litt, D.M., 1985). Si retomamos la teoría de Herzberg, estos elementos de estatus y reconocimiento está incluidos tanto en los factores intrínsecos como en los extrínsecos, respectivamente, importantes determinantes en la satisfacción laboral.

En relación a la influencia del grupo, ciertas investigaciones encuentran que las normas grupales que enfatizan la importancia de una buena asistencia incrementan la asistencia por parte del sujeto al trabajo (Ilgen and Hollenback, 1980). Ciertos factores de personalidad predisponen al sujeto a conformarse o no a tales normas grupales (Shaw, 1981).

De cualquier forma, es claro que no solo aspectos externos como el enriquecimiento del trabajo determinan la conducta ausente. Sin embargo se deberá resaltar la importancia de la organización y su influencia así como la importancia de los aspectos individuales.

Particularmente, una ocupación que tiende a ser asociada con altos niveles de stress y normas grupales estrictas en relación a la asistencia es la del profesor de escuela. Edgerton (1977) encontró que las actividades de los profesores son independientes entre sí, es decir, son incompatibles unas de otras debido a la diversidad de las mismas, generando esto situaciones conflictivas que de algún modo incrementan la situación de stress. Las situaciones de stress son determinantes en la predicción del ausentismo ya que, en general, el stress en los profesores frecuentemente antecede a la situación de ansiedad. En consecuencia, las características de personalidad que incluyen la habilidad para el manejo de la misma pueden ser empleadas como elementos que predecirán la conducta ausente (Phillips and Lee, 1980).

Anteriormente, se mencionó que los profesores establecen normas grupales sumamente estrictas en relación a la asistencia. Esto se debe a que el ausentismo en los profesores puede ocasionar problemas a los estudiantes, a nivel de la administración escolar y en el control del

alumnado, además de representar conflictos con los padres de los alumnos (hablando de nivel Bachillerato sobre todo).

En la investigación realizada por Ferris y Cols. (1988) sobre una muestra de 157 profesores encontró que el sexo y el componente familiar están positivamente relacionados con la conducta de ausentismo. Un análisis de regresión múltiple determinó cuáles de las variables predijeron el ausentismo. De acuerdo con esta investigación, la edad y la habilidad para manejar la ansiedad no resultaron factores significativos al predecir la conducta ausente. Sin embargo, el sexo, la posición en algún staff y el componente familiar resultaron positiva y significativamente predictores del ausentismo.

Es importante hacer notar que los investigadores plantean una interesante interacción entre el sexo y las actitudes de independencia en relación a algún staff y al manejo de la ansiedad.

Por un lado, la habilidad en el manejo de la ansiedad y el ausentismo, en el caso de los varones, no es clara. En el caso de las mujeres la relación es inversamente proporcional, debido a esto, solamente se puede establecer una relación entre el manejo de la ansiedad y el ausentismo en el caso de la población femenina.

De igual forma la variable de independencia en relación con algún staff y el ausentismo es significativo en las mujeres,

aquellas que presentan una dirección positiva se ausentan mas. Lo mismo se observa en los varones pero los resultados no son estadísticamente significativos.

Los efectos de la conducta ausente, critico en cualquier contexto laboral, se presenta aún en forma mas determinante en la actividad profesional docente ya que los nucleos que afecta tal conducta son numerosos. Esto hace referencia a la repercusión que tiene en los alumnos y en su desempeño escolar, al costo que representa la sustitución temporal de maestros ausentes y al desequilibrio que esto ocasiona en el curso academico de los grupos de estudiantes.

Skidmure (1984) argumento que la interrupción en el curso regular del proceso de instrucción ocasionada por la ausencia del maestro reducirá el rendimiento escolar.

Shing (1988) realizó una investigación aplicando el MMPI (Multifasic Minnessota of Personality Inventory) a un grupo de maestros ausentes para obtener su perfil de personalidad obteniendo que las características de personalidad prevaecientes en la muestra: Esquizofrenia simple, características conversivas, neurastenia, introversión social y síntomas fisiológicos como colítis, anorexia nerviosa y gastritis.

De acuerdo a las investigaciones anteriormente mencionadas se sugiere que factores tales como sexo, manejo de la ansiedad y stress son elementos que pueden predecir la conducta ausente. Por otro lado, características de personalidad conjuntamente con el sexo de los profesores inciden también en el fenómeno ausentismo.

### C. AUSENTISMO Y CONTEXTO SOCIAL.

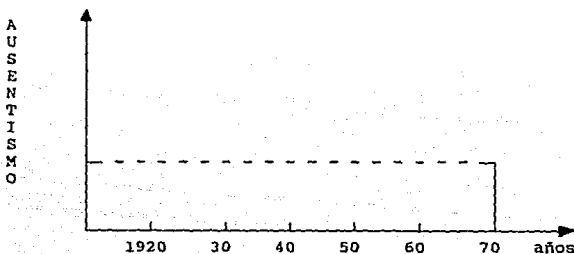
Jorge O. Hintze L. (1978) conceptualiza al ausentismo de la siguiente forma: presenta regularidad y permanencia, condiciones que tradicionalmente se consideran imprescindibles para que un hecho sea considerado social.

La permanencia en relación al ausentismo se refiere a que, todos los sistemas productivos a través de todas la épocas, especialmente desde que la sociedad comienza su proceso de industrialización han presentado este fenómeno.

La regularidad significa que se repite de un modo más o menos similar siempre y cuando las condiciones que lo rodean no tengan variaciones apreciables. El ausentismo tiene regularidad en tanto que, a través del tiempo, tiene valores semejantes para cada rama de la industria y para cada país. Esto permite diferenciar distintos tipos de ausentismo.

**AUSENTISMO HISTORICO:**

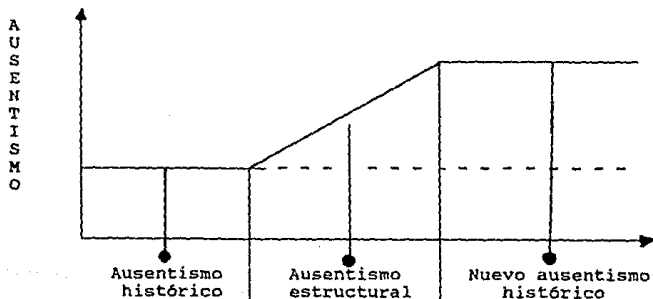
Este se detecta como regular, es aquella tasa de ausentismo que históricamente se ha mantenido constante a través del tiempo en una sociedad, en una rama de la industria o en una organización determinada. Es decir, no ha presentado oscilaciones notorias en un período largo de muchos años.





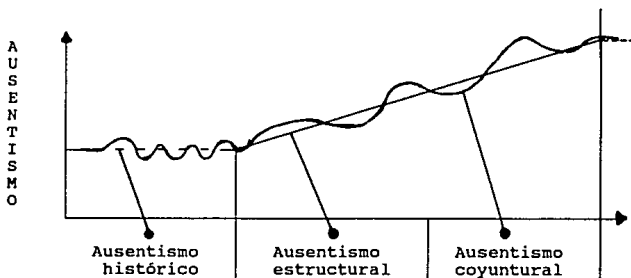
**AUSENTISMO ESTRUCTURAL:**

Es aquel que depende del grado de industrialización de la sociedad. Cuando una sociedad se industrializa, el ausentismo tiende a aumentar progresivamente hasta que llega a su "techo", es decir, hasta los niveles de estabilidad en que permaneciera. Cuando esto ocurre, y pasa un tiempo considerable, el ausentismo estructural se convierte en histórico para la nueva estructura económica que ha surgido. El ausentismo estructural se caracteriza por el aumento constante y sin variaciones bruscas mientras dure el proceso de cambio.



**AUSENTISMO COYUNTURAL:**

Es aquel que se encuentra en períodos de rápido cambio social, político, económico, etc. Suele tener magnitudes superiores a las del ausentismo estructural. Si puede definirse al ausentismo estructural como "aumento a largo plazo", puede definirse al coyuntural como "variaciones a corto plazo", de pocos años o aún meses.



El ausentismo estructural tiende a aumentar siempre, mientras que el coyuntural puede aumentar o disminuir, según múltiples factores. Tanto en una sociedad como en una organización, un agudo ausentismo coyuntural, si es suficientemente prolongado, puede poner a la economía en una situación crítica.

De acuerdo a Hintze (1978) pueden diferenciarse cuatro niveles de análisis del ausentismo.

. Nivel de análisis político.- Incluye la incidencia del Estado a través de disposiciones legales que afecten a los niveles de ausentismo directa o indirectamente, así como las presiones gremiales, etc.

. Nivel de análisis socio-económico.- Incluye variables que influyen en el mercado de trabajo, como la tasa de desempleo, el nivel del salario real y otros, además, incluye variables sociológicas que caracterizan a la población activa, como tasa de mortalidad, morbilidad, índice de movilidad social y ocupacional, movilidad espacial, nivel educacional, etc.

. Nivel de análisis empresarial.- Es el ámbito donde se da el fenómeno de ausentismo, y puede ser caracterizado a partir de las siguientes variables: - condiciones de trabajo

- tipo organizativo del sistema
- tamaño de la organización
- composición personal (edad, sexo, estructura familiar, antigüedad, especialización, estado civil.)

. Nivel de análisis individual.- Se refiere a la relación que en los individuos se establece entre los fines que le son propuestos por la organización de la empresa o sociedad y los medios legítimos que dichas instancias aceptan como válidos para lograr dichos fines. Este esquema permite caracterizar al ausentismo como conducta desviada.

Los niveles en que puede ser analizado el fenómeno del ausentismo van desde el colectivo (Estado) hasta el individual. La relación que existe entre los niveles no es simétrica.

El Estado influye en la economía y en la empresa, y a través de ésta en el individuo mediante las leyes y su política; la economía y la sociedad influyen en el individuo mediante el mercado de trabajo, los precios y el clima social; y la

empresa influye sobre el individuo con sus políticas particulares, las condiciones de trabajo y las posibilidades que le brinda (1978).

Para poder definir la amplitud del problema ausentismo, es necesario conocer la tasa del mismo dentro de la organización.

Son el objeto de conocer el alcance y la amplitud de la medición del ausentismo, la encuesta SESCO-Dartnell (Lawson y Lawson, 1978) arroja los siguientes resultados:

38 % de las organizaciones computan la tasa de ausentismo sobre una base mensual.

26 % lo calculan sobre una base departamental.

7 % sobre la base de turnos

10 % para hombres y mujeres discriminativamente.

3 % incluye el tiempo de servicio.

En empresas con mas empleados mensuales que diarios, el 33 % calculan su tasa de ausentismo sobre una base mensual regular; 13 % de acuerdo al sexo y 9 % de acuerdo al turno.

Se encontró que solo el 31 % de las organizaciones de servicio calculaban el ausentismo en forma regular, en el sector industrial más de la mitad (52 %) calculaban en forma regular y por meses el ausentismo.

La encuesta incluyó preguntas sobre la tasa de ausentismo que se consideraba "normal", dando los siguientes resultados:

MAYORISTAS	2,7 ‰
EMPRESAS DE SERVICIO	4,3 ‰
MANUFACTURA	4,3 ‰
DETALLISTAS	2,2 ‰

Lawson y Lawson (1978) consideran que una medida de ausentismo superior al 3 ‰ es excesiva y muy costosa para una organización.

De acuerdo a lo anterior, el cuadro de ausentismo por ramos proporciona los parametros a considerar en un análisis posterior de resultados. La población que se empleo cae dentro del rubro empresas de servicio. Se toma en cuenta, además, las consideraciones de los investigadores mencionados.

El ausentismo representa un síntoma solamente ilustrativo de eventos que ocurren en una organización. El hecho de "medirlo" implica una forma de, esquemáticamente, observar su magnitud. Además de esto, es vital profundizar sobre tal evento, que estará hablando de circunstancias negativas dentro de cualquier organización que, a la larga, influirán en modo adverso a la misma.

Los conceptos que hasta este momento han sido mencionados quedan expuestos desde el punto de vista teórico, a partir de los postulados de diversos autores y sus explicaciones de las dos variables, objeto de esta investigación. En los siguientes capítulos se pretenderá encadenar los aspectos teóricos mencionados con las mediciones estadísticas planteadas para esta investigación, el propósito de esto es comprobar en forma metodológica y estadística las hipótesis del investigador. A continuación se establece la metodología de la investigación, la presentación de resultados, el análisis de resultados y la discusión de los mismos.

ESTA TESIS NO PUEDE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

79

#### CAPITULO 4

#### METODOLOGIA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Que relación existe entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo en maestros de licenciatura y bachillerato en la Universidad del Valle de México plantel Tlalpan?.

##### OBJETIVO GENERAL:

Se pretende determinar si existe relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo; así como establecer diferencias, si existen, entre maestros de licenciatura y bachillerato de la Universidad del Valle de México, plantel Tlalpan.

##### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Determinar si existe relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo en maestros dependiendo del grado en que imparten clases (licenciatura o bachillerato).



**HIPOTESIS:**

"Existe relación entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo en docentes de licenciatura y bachillerato de la Universidad del Valle de México plantel Tlalpan".

H1 = La satisfacción en el trabajo influye, en forma estadísticamente significativa, en el ausentismo laboral de docentes de la U.V.M. (1)

H0 = No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo laboral en docentes de la U.V.M.

H2 = Existe diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción en el trabajo entre docentes de licenciatura y bachillerato de la U.V.M.

H0 = No existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción en el trabajo entre docentes de licenciatura y bachillerato de la U.V.M.

---

(1) H0 hipótesis de nulidad  
H1 hipótesis alterna

H3 = Existen diferencias estadísticamente significativas en el ausentismo entre docentes de licenciatura y bachillerato de la U.V.M.

Ho = No existen diferencias estadísticamente significativas en el ausentismo entre docentes de licenciatura y bachillerato de la U.V.M.

#### DEFINICION DE VARIABLES:

Variable Independiente.-

Satisfacción en el trabajo.

Estado -reacción positiva, predominantemente de carácter emocional- (agrado), respecto a un factor externo al individuo como resultado de su relación con el mundo (Herzberg, F. y Cols., 1959).

Como indicadores de la Satisfacción en el trabajo, desde la teoría de Herzberg encontramos los siguientes:

- Logro. Terminación exitosa de un trabajo, solución a problemas. Verificación y observación de los resultados del propio trabajo.

- Reconocimiento de logro. Aceptación o conocimiento por parte de las personas que componen el contexto laboral del cumplimiento o terminación exitosa del propio trabajo.

- Trabajo en si. Ejecución o tareas del trabajo como fuentes de sentimientos hacia el mismo.

- Incremento en la responsabilidad. Secuencia de eventos que le proporcionan satisfacción en relación a la responsabilidad en su propio trabajo, el trabajo de otros o de una nueva responsabilidad (1968).

- Desarrollo de la persona en el trabajo. Incremento de aptitudes, cualidades, capacidades, conocimientos y conceptos personales en el contexto laboral.

Profesor de licenciatura y bachillerato.

Se refiere al grado escolar en el cual el profesor desempeña las funciones que comprenden la docencia.

Variable Dependiente.-

Ausentismo.

La no presencia del trabajador en las actividades para las que ha sido contratado. Este término se aplica al tiempo solicitado por enfermedad o accidente, así como también a retardos, pases de salida, comisiones, licencias con y sin goce de sueldo y a faltas injustificadas (De la Garza y cols., 1980).

**POBLACION:**

La población está compuesta por 372 maestros de licenciatura y 102 maestros de bachillerato de la Universidad del Valle de México, plantel Tlalpan.

La muestra de esta investigación se eligió aleatoriamente por medio de la siguiente formula:

$$N' = \frac{n \cdot N}{n - \bar{N}}$$

(Miller, D.C., 1981)

quedando constituida por 44 maestros de licenciatura y 33 de bachillerato.

**TIPO DE MUESTREO:**

Se utilizó un muestreo sistemático debido a que la muestra se eligió en forma aleatoria a partir de los número 1 a K (Kerlinger, 1985).

**INSTRUMENTOS:**

El cuestionario de satisfacción laboral es un instrumento de investigación psicológica del tipo cerrado. En este caso, el sujeto esta condicionado a responder o a seleccionar cualquiera de las opciones que se le presentan.

Pertenece a la clasificación de cuestionario de actitudes según la categorización de Nadelsticher (1983).

El instrumento es creado a partir de la investigación realizada en 1980 por De la Garza y Cols. En esta se utilizó el instrumento con el objeto de medir la satisfacción en empleados de una oficina publica. El fundamento para el actual instrumento, dirigido a docentes, se basa en cinco factores, indicadores de satisfacción laboral, los mismos empleados en la investigación de De la Garza y Cols. (1980). Las modificaciones y reestructuraciones que se hacen a los ractivos del instrumento original son validadas a través del siguiente proceso:

a) Sometimiento del instrumento a jueces (expertos en la construcción y manejo de los mismos) para verificar la validez interna.

b) Piloteo del instrumento en una población similar a la muestra.

Los reactivos del cuestionario están agrupados de acuerdo a 5 Factores, indicadores de satisfacción laboral (ver anexo A), que son:

Factor I Logro, que se refiere a la terminación exitosa de un trabajo, una solución al problema. Comprende la observación de los resultados del propio trabajo (Herzberg, F., 1968). Los reactivos que comprenden este factor son 5 (igual número para cada factor), los reactivos a este factor pertenecen a las siguientes afirmaciones: 1, 5, 11, 18 y 20.

Factor II Reconocimiento de logro, implica la aceptación o conocimiento por parte de personas que componen el contexto laboral del cumplimiento o terminación exitosa del propio trabajo. Los reactivos a este factor son: 2, 6, 8, 15 y 24.

Factor III Trabajo en sí, es la ejecución o tarea del trabajo como fuente de ausentismo hacia el mismo (1968). Los reactivos a este factor son: 3, 7, 12, 21 y 16.

Factor IV Incremento en la responsabilidad, secuencia de eventos que le proporcionan satisfacción en relación a la responsabilidad de su propio trabajo, el trabajo de otros o de una nueva responsabilidad (1968). Los reactivos a este factor son: 4, 9, 13, 17 y 22.

Factor V Desarrollo de la persona en el trabajo, se refiere al incremento de aptitudes, cualidades, capacidades, conocimientos y conceptos personales en el contexto laboral. Los reactivos a este factor son: 10, 14, 19, 23 y 25.

La respuesta para cada reactivo está dada a partir de cinco opciones que abarcan un continuo, este se distribuye de la siguiente manera:

- 1.- TOTALMENTE DE ACUERDO
- 2.- DE ACUERDO
- 3.- INDECISO
- 4.- EN DESACUERDO
- 5.- TOTALMENTE EN DESACUERDO

Para la solución del cuestionario, a cada afirmación se le colocará en el paréntesis de la derecha el número que corresponde a la opción elegida, esta será la que refleje la situación real de cada sujeto.

El valor que posee cada una de las opciones (de 1 a 5) es solamente para identificarse dentro del instrumento. Para el análisis estadístico y para fines de cuantificación las respuestas permiten ubicar a los docentes en el continuo de satisfacción siguiente:

TOTALMENTE DE ACUERDO	100		mayor satisfacción
DE ACUERDO	75		
INDECISO	50	—	duda
EN DESACUERDO	25		
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0		menor satisfacción

para medir ausentismo ya han sido mencionados los parámetros empleados obteniéndose la siguiente fórmula que corresponde al cálculo de ausentismo:

$$\% \text{ de Ausentismo es: } \frac{\text{Número de ausentes} \times 8 \text{ horas}}{\text{Horas trabajadas}}$$

Esta fórmula emplea información que se encuentra disponible en las tarjetas de control de asistencia. Esta fórmula presume que las "horas trabajadas" equivalen a las horas programadas (Hintze, J.O., 1978).



**TIPOS DE DISEÑO:**

El diseño que se empleo fue ex-post-facto de tipo descriptivo transversal, debido a que la variable independiente no es posible de ser manipulada (Kerlinger, N.F., 1986).

**PROCEDIMIENTO:**

Para la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral se entrevistó a cada uno de los maestros en las aulas de la Universidad en estudio (Universidad del Valle de México). Las entrevistas se realizaron en ambos turnos, matutino y vespertino.

Las instrucciones verbales, para contestar el cuestionario, fueron iguales a las impresas en el instrumento. En principio, se exponía en forma breve el objetivo de la aplicación del cuestionario, conocer el nivel de satisfacción laboral en la docencia. Se solicitó a cada uno de los maestros su colaboración para la investigación contestando los reactivos con base en su situación real y no la que le gustaría tener, además, se sugirió que no dejaran ninguna de las afirmaciones sin contestar.

Para la obtención de los datos de ausentismo se acudió a las tarjetas de asistencia de cada uno de los maestros elegidos para la muestra. Se obtuvo el número total de asistencias durante el semestre (1-89) para maestros de licenciatura, en

el caso de los maestros de bachillerato se empleo el segundo periodo de clases del años escolar 88-89 (el que comprende de Febrero a Julio del 89).

TRATAMIENTO ESTADISTICO:

Para la investigación que se realizó se emplearon las medidas de distribución siguientes:

- . Distribución de frecuencias por reactivo.
- . Uso de razón t debido a que los puntajes se presentan a nivel de medición intervalar (Levin, J. 1979). La formula empleada para dos muestras independientes fué:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}}}$$

donde:

t = razón t

$\bar{X}$  = media de cada muestra

N = tamaño de la muestra

$\sqrt{\quad}$  = error estandar de la diferencia

(Fuente: Levin, J. 1979)

Para establecer la relación de las variables satisfacción y ausentismo se utilizó la fórmula de Pearson:

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

donde:

r = coeficiente de correlación de Pearson

N = el número total de pares de puntajes X y Y

X = puntaje crudo en la variable X

Y = puntaje crudo en la variable Y

(Fuente: Levin, J. 1979)

. Se empleó un nivel de significancia de 0.05 a un 95 % de confianza.

. Valores críticos de  $t$  conforme a  $H_0$ .

. Valores críticos de  $r$  conforme a  $H_0$ .

. Región de rechazo  $P(t) < \alpha =$  nivel de significancia

. Región de rechazo  $P(r) < \alpha =$  nivel de significancia.

## CAPITULO 5

RESULTADOS

Al analizar los datos respecto a los niveles de satisfacción y ausentismo, con base en las pruebas estadísticas empleadas, se observó que la población presenta los resultados siguientes. Para los datos sociodemográficos, los totales obtenidos por variable se presenta en el siguiente cuadro A.

CUADRO A. DATOS SOCIODEMOGRAFICO

		TOTAL
EDAD	21-30 AÑOS	33
	MAS DE 30	44
SEXO	MASCULINO	40
	FEMENINO	37
GRADO	LICENCIATURA	62
	POSTGRADO	15
AÑOS DE PRACTICA	1-7	40
	MAS 7	37
AÑO DE INGRESO	ANTES 85	41
	DESPUES 85	36
NIVEL	LIC.	44
	BACH.	33

En relacion a la satisfaccion, los puntajes que se obtienen en profesores de licenciatura y bachillerato se presentan en el cuadro B.:

CUADRO B. PUNTAJES DE SATISFACCION EN PROFESORES DE LICENCIATURA Y BACHILLERATO

LICENCIATURA	BACHILLERATO
$\bar{X} = 76.20$ $N = 44$ $S^2 = 133.85$	$\bar{X} = 74.26$ $N = 33$ $S^2 = 140.24$

$$t = 3.16$$

$$g1 = 75$$

$$P (t=3.16 > 1.98) \text{ conforme a } H_0.$$

Se observa que en los puntajes de satisfacción la media para los docentes de licenciatura es de  $\bar{X} = 76.20$ , con una varianza de  $s^2 = 133.85$ , en una muestra de  $N = 44$ . Para los puntajes en docentes de bachillerato la media obtenida es de  $\bar{X} = 74.26$ , con una varianza de  $140.24$ , con un tamaño de muestra de  $N = 33$ . Se observa que los valores criticos de  $t$  conforme a  $H_0$  son mayores ( $>$ ) que el nivel de significancia ( $\alpha$ ) por lo tanto la Hipotesis nula ( $H_0$ ) se acepta.

En relación a la variable de ausentismo, los puntajes que se obtienen para docentes de licenciatura y bachillerato (cuadro C.) son:

CUADRO C. PUNTAJES DE AUSENTISMO EN PROFESORES DE LICENCIATURA Y BACHILLERATO.

LICENCIATURA	BACHILLERATO
$\bar{X} = 2.4$ $N = 44$ $S^2 = .17$	$\bar{X} = 3.0$ $N = 33$ $S^2 = .20$

$$t = - 3.63$$

$$gl = 75$$

$$P ( t = -3.63 < 1.98 ) \text{ conforme a } H_0.$$

Se observa que en los puntajes de ausentismo para docentes de licenciatura la media es de  $\bar{X} = 2.4$ , con un total de varianza de  $S^2 = .17$ , con un tamaño de muestra de  $N = 44$ . En los docentes de bachillerato la media es de  $\bar{X} = 3.0$ , con una varianza de  $S^2 = .20$ . Se puede observar que los valores críticos de  $t$  conforma a  $H_0$  son menores ( $<$ ) que el nivel de significancia, por lo tanto la hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza.

En relación a la satisfacción y el ausentismo, los puntajes que se obtienen en docentes (cuadro D.) son:

CUADRO D. PUNTAJES DE SATISFACCION Y AUSENTISMO EN DOCENTES

SATISFACCION	AUSENTISMO
$\bar{X} = 75.23$ $\sum X = 5792.71$ $\sum X^2 = 57975.41$	$\bar{Y} = 2.7$ $\sum Y = 200.2$ $\sum Y^2 = 207.9$

$$\sum XY = 20227$$

$$r = -.19$$

$$gl = 76$$

P ( $r = -.19 < 21.72$ ) conforme a  $H_0$ .

por lo tanto se rechaza  $H_0$ .

Se observa que en la variable de satisfacción los docentes obtienen una media de  $\bar{X} = 75.23$ , con una sumatoria de  $\sum X = 5792.71$  y una sumatoria de  $\sum X^2 = 57975.41$ . Para la variable de ausentismo, los docentes presentan una media de  $\bar{X} = 2.7$ , con una sumatoria de  $\sum Y = 200.2$  y una sumatoria de  $\sum Y^2 = 207.9$ . Se observa que los valores críticos de  $t$  conforme a  $H_0$  son menores ( $<$ ) que el nivel de significancia ( $\alpha$ ) por lo que la hipótesis nula se rechaza.



## CAPITULO 6

DISCUSION Y CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis estadístico realizado y presentado en el capítulo anterior se pueden obtener lo siguiente:

La hipótesis 1 en donde se establece que "La satisfacción en el trabajo influye en el ausentismo laboral en docentes de la UVM " (cuadro D. cap 5) se acepta, y se rechaza la hipótesis nula. Sin embargo, de acuerdo al grado de asociación obtenido (coeficiente de correlación de  $-0.19$ ), se habla de una correlación negativa débil, esto desde el punto de vista de Levin (1977).

De acuerdo a los resultados obtenidos, se coincide en relación a lo planteado por Porter y Steers (1983) en el sentido de la interacción entre la satisfacción y el ausentismo laboral, aún cuando la correlación es baja (débil) ya que esta se hace presente.

La relación que se logra establecer entre la satisfacción y el ausentismo se plantea en forma negativa, es decir, a mayor nivel de satisfacción menor nivel de ausentismo, y, a menor nivel de satisfacción, mayor nivel de ausentismo.

Retomando lo abordado en los capítulos anteriores los factores externos como condiciones de trabajo (Herzberg, 1967), enriquecimiento del trabajo (Taylor, P., en Lawson y Lawson, 1978; Gillette, en Lawson y Lawson, 1978; Levinson, 1983) y aspectos motivacionales (Maslow, 1970; McGregor, 1960) son fuertes determinantes de los niveles de satisfacción que a su vez actúan en los niveles de ausentismo laboral (Herzberg, 1967; Hollenback, 1980).

Acudiendo a la investigación planteada por Hollenback (1980) en relación al establecimiento de parámetros confiables y válidos podremos afirmar que, en el caso de la presente investigación, este supuesto se cumple. Para la población que se empleó, la delimitación de características es clara. Exclusivamente estamos abordando a docentes de una universidad particular, que comparten características comunes como las siguientes, el 95% de la población investigada está titulada, el 19% tiene estudios de maestría y postgrado. Más del 60% están ubicados entre los 26 y los 35 años de edad. El 67% tienen más de 4 años laborando en la Universidad del Valle de México. El 95 % tiene como mínimo de experiencia docente 2 años (Anexo B).

De acuerdo a investigaciones realizadas (Mellwee, J.S, 1982; Lee, R. y cols., 1985; en Litt, D.M., 1985; Prat, 1978) se expresó que la edad, el nivel de estudio que poseen como obtención de un status determinado y la profesión de docente

son fuertes determinantes en los niveles de satisfacción y a su vez, pueden estar incidiendo en el ausentismo (Anexo B).

En el caso de la investigación presente es claro que la profesión de docente presenta características específicas, en este caso, hay factores grupales que van a influir en la conducta del docente (Ilgen y Hollenback, 1980). Los autores citados mencionan este aspecto, en relación a las normas grupales como fuerte determinante de la asistencia del docente. Se menciona lo anterior con el propósito de evidenciar el control de variables que puedan influir en los niveles de satisfacción y ausentismo.

La hipótesis 2, en donde se establece que "Existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción en el trabajo entre docentes de licenciatura y bachillerato " se rechaza y se acepta la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en esta investigación, no concuerdan con lo planteado por Litt, D.M. (1985) y Billings y cols. (1982) en el sentido de que un pobre status origina baja en los niveles de satisfacción y situaciones de stress. Por status se entendera aquella situación en la cual el docente obtiene mayor reconocimiento tanto institucional como social (Litt, D.M, 1985). En este caso, a pesar de que el nivel de docencia en licenciatura obtiene mejor reconocimiento por parte de los sistemas externos y sociales, sufre de igual

forma el impacto de la satisfacción laboral, lo anterior sería significativo en términos del modo de enfrentar, con mayores recursos, el fenómeno baja satisfacción laboral. Esto coincide con lo mencionado en relación a la docencia como receptor indistinto de fluctuaciones en la satisfacción laboral (Dunhan, en Litt, D.M., 1985). Este autor aclara que el stress afecta a los docentes de todos los niveles educativos, aun cuando se trate de otro nivel educativo como el nivel de bachillerato. Se afecta en igual grado tanto a aquellos docentes que imparten su materia en nivel licenciatura como a aquellos que la imparten en nivel bachillerato.

Por sí misma, la satisfacción no incide directamente en el ausentismo, como pudo observarse, en forma aislada de todos los fenómenos, es decir no existe una vía única y exclusiva satisfacción-ausentismo. El stress (Litt, D.M., 1985; Kyriakon, C., 1981; Billings y cols., 1982), la edad (Lee, R. y cols., 1985), el sexo (Martin, J.K. y cols., 1985; Billings y cols., 1982; Mellwee, J.S., 1982) y el status (Dunhan, en Litt, D.M., 1985) son fuertes determinantes de la satisfacción que a su vez interactúa con el nivel de ausentismo laboral modificándolo significativamente.

Con base en lo anterior, el planteamiento a seguir sería como se mencionó, la satisfacción, y sus fluctuaciones, es un fenómeno común a todos aquellos que comparten la misma

profesión, la docencia, las fluctuaciones podrían depender más bien de variables demográficas como son el sexo, la edad, la experiencia, etc, especificado esto en los desgloses por factor demográfico (Anexo C).

La hipótesis 3, donde se plantea que " Existen diferencias estadísticamente significativas en el ausentismo laboral entre docentes de licenciatura y bachillerato " se acepta.

Como se menciona, las características del trabajo van a determinar la conducta ausente del individuo (Lawson y Lawson, 1978), en tal caso, un elemento que va a dar un matiz diferente a la profesión docente es el status que se adquiere al impartir clases en determinado nivel educativo. Si observamos lo que plantea Ilgen y Hollenback (1980) en relación a las normas grupales como determinantes de la conducta ausente podremos establecer que, a nivel licenciatura, la asistencia al trabajo adquiere características mucho más rígidas que a nivel bachillerato.

Por otro lado, al dividir a la población en variables demográficas (Anexo C.) se observa lo siguiente; por ejemplo, los docentes del sexo masculino tienen una tasa del 3.3 % de ausentismo mientras que las mujeres tienen un 2.2 % de ausentismo.

Aquellos docentes con menos de 30 años tienen un 3.5 % de ausentismo en comparación con aquellos con más de 31 años de

edad con un 2.1 % de ausentismo. Por años de ejercicio, aquellos con 7 o menos años en la docencia presentan un 3 % de docentes del sexo masculino tienen una tasa del 3.3 % de ausentismo mientras que las mujeres tienen un 2.2 % de ausentismo.

Aquellos docentes con menos de 30 años tienen un 3.5 % de ausentismo en comparación con aquellos con mas de 31 años de edad con un 2.1 % de ausentismo. Por años de ejercicio, aquellos con 7 o menos años en la docencia presentan un 3 % de ausentismo, por otro lado, aquellos con mas de 8 años de ejercicio tienen un 2.3 % de ausentismo.

En forma descriptiva hay tendencias en el comportamiento de las variables en los docentes de licenciatura y bachillerato.

De acuerdo a lo que se ha expuesto se puede llegar a las siguientes conclusiones:

. La satisfacción en el trabajo influye, en forma inversamente proporcional (correlación negativa) en el ausentismo laboral, es decir, en tanto los niveles de satisfacción aumenten, los niveles de ausentismo tienden a bajar, y viceversa.

. No existen diferencias estadísticamente significativas en relación a los niveles de satisfacción laboral entre docentes de licenciatura y bachillerato.

. Existen diferencias estadísticamente significativas en relación a los niveles de ausentismo laboral entre docentes de licenciatura y bachillerato

### LIMITACIONES Y APORTACIONES DE LA INVESTIGACION

Una limitación en la investigación se refiere a la amplitud de la muestra empleada para las variables abordadas.

Por otro lado se observa que la investigación se centró en una institución particular, con lineamientos estructurales de una organización privada, de este supuesto podrían desprenderse líneas de investigación futuras, esto con el fin de establecer criterios entre instituciones particulares y estatales.

A partir de lo que se ha establecido puede proponerse lo siguiente. En primer lugar, se deberá considerar al fenómeno de satisfacción como un evento multifactorial, de ahí que en futuras investigaciones se considere con mayor rigor el control de dichos eventos. La satisfacción no es un fenómeno aislado, en el contexto de las instituciones educativas tiene que ver directamente con aspectos administrativos, institucionales, sociales (status) y académicos. Esto plantea la responsabilidad en la que esta implicada la institución en relación a los docentes y a la satisfacción de los mismos, de ahí que deberá elaborar estrategias específicas encaminadas a cubrir sus expectativas de modo que la retribución para la

institución se de en términos de un mejor desempeño y un decremento en los niveles de ausentismo.

En relación al ausentismo, este queda definitivamente supeditado a las condiciones en las que se desenvuelve el docente, de esto deberá hechar mano la institución para que este fenómeno no afecte la estructura académica de la institución.



## BIBLIOGRAFIA

- Atkinson, J.W.; (1985); "Motivies in Fantasy Action and Society"; New York; Ed. Van Nostrand; pags. 288-305.
- Beer, M.; (1976); "Leadership Employee Needs and Motivation"; Ohio State University; Burian of Business Research; Monograph No. 129. Monograph No. 129.
- Billings, A.G. ; (1982); "Stress, work and family suport"; Journal of Ocupational Behaviour, (Jul), Vol 3, pags. 215-232.
- Bolles, C.R.; (1973); "Teorías de la Motivación"; México; Ed. Trillas; pags. 31-32.
- Borig, G.E.; (1983); "Historia de la Psicología Experimental"; México; Ed. Trillas; pags. 269-270.
- Brown, J.S.; (1961); "The Motivation of Behaviour"; New York; McGrow Hill Ed.; pag 14, 21-24.

- Coffer, N. C. and Appley, H.M.; (1982); "Psicología de la Motivación"; Editorial Trillas; 13-29.
- Cooper, R. and Payne, R. ; (1965); "Age and Absence: a Longitudinal study in three firms" ; Journal of Applied Psychology; 62: 319-327.
- De la Garza A. y Cols.; (1980); "Satisfacción en Empleados de una Oficina de Gobierno"; Tesis de Licenciatura; Universidad Ibero Americana; México, D.F.; pags 47-60.
- Dührseen, A. M. ; (1984); "Psicoterapia de Niños y Adolescentes"; México; Ed. Fondo de Cultura Económica; pags. 14-20.
- Edgerton, S. K.; (1977); "Theachers in Rol Conflict: The Hidden Dilemma"; Phi Delta Kappan; 59: 120-122.
- Ferris, G.R., Berguin, T.G., Wayne, S.J.; (1988); "Personal Characteristic Job Performance and Absenteeism of Public School Theachers"; Journal of Applied Social Psychology; 18 (7, pt 1): 552-563.
- Fromm, E.; (1985); "La Revolución de la Esperanza"; México; Ed. Fondo de Cultura Económica; pags. 64-80.

- Gaudet, F.J.; (1963); "Solving the Problems of Employee  
Absence"; Estudio de investigación AMA No. 57;  
American Management Association.
- Gibson, F.K.; "The Humanistic Model of Organizational  
Motivation; A review of Research Support.
- Gooding, J.; (1970); "Blue-Collar Blues on the Assembly  
Line"; Fortune, Julio; pag. 17; en Lawson y Lawson;  
1978; "Ausentismo Laboral".
- Goodman, P.S., Atkin, R.S. and Associates; (1984);  
"Absenteeism"; San Francisco: Jossey-Bass.
- Hebb, D.O.; (1949); "The Organizational of Behaviour"; New  
York; Ed. Willey; pags. 20-24.
- Herzberg, F. y Cols.; (1959); "The Motivation to Work"; New  
York; Ed. John Willey; pags 60-76.
- Herzberg, F.; (1967); "Work and the Nature of Man"; London;  
Stapless Press; pags. 50-67.
- Hintze, J.O.; (1978); "El Ausentismo en la Sociedad  
Industrial"; México; Grupo Editorial Expansión;  
pags. 271-298.

Ilgen, D.R. and Hollenback, J.H.; (1980); "The Role of Job Satisfaction in Absence Behaviour"; Organizational Behaviour and Human Performance; 19: 148-161.

Kerlinger, F.N.; (1985); "Investigación del Comportamiento"; Editorial Interamericana; pp 91-92.

Kyriakon, C.; (1981); "Coping, Actions and Occupational Stress Among School Teachers"; Research in Education (24) pags. 57-61.

Lawson, J.L. and Lawson, J.W.R.; (1978); "Ausentismo Laboral"; México; Grupo Editorial Expansión; pags. 77-158.

Lee, R. and Wilbur, E.R.; (1985); "Age, Education, Work, Salary, Characteristic of Work an Salary, Characteristic of Work an work satisfaction: A Multyvariable Analysis"; Human Relations, Aug, Vol 38 (8), pags. 781-791.

Levin, J.; (1979) ; "Fundamentos de Estadística en la Investigación Social"; Editorial Harla; pp 223-231.

- Litt, M.D. and Turk, D.S.; (1985); "Sources of Stress and Dissatisfaction in Experienced High School Teachers"; Journal of Educational Research. (Ene-Feb), Vol (3), pags. 178-185.
- Madsen, K.B.; (1967); "Teorías de la Motivación"; Buenos Aires, Argentina; Ed. Paidós; pags. 48-53.
- Malcom, D.H.; (1978); "A Theoretical Analysis of Faculty Job Satisfaction/Dissatisfaction"; Educational Research Quarterly Vol 10(4), pags. 36-44.
- Martin J.K. and Hanson, S.L.; (1985); "Sex, Status, Family, Salary and Satisfaction Work"; Work and Occupations, (Feb), Vol (2), pags 91-109.
- Maslow, A.; (1970); "Motivation and Personality"; New York; Harper Ed.; pags. 14-20.
- McGregor, D.; (1960); "The Human side of Enterprise"; New York; Ed. McGrawHill; pags. 60-72.
- Mellwee, J.S.; (1982); "Work Satisfaction in women whit Non-traditional Ocupations"; Work Ocupations (Aug), Vol 9 (3), pags. 299-235.

Miller Delbert, C.; (1981); "Hand Book of Research Besind and Social Measurement"; New York.

Nadelsticher, M.A.; (1983); "Tecnicas de la Construcción de Cuestionarios de Actitudes y Opción Multiple"; México; Instituto Nacional de Ciencias Penales; pags. 19-21.

Nicholson, N. and Brown, C.A.; (1977); "Absence from Work and Personal Characteristic"; Journal of Applied Psychology; 62: 319-327.

"Personal Management"; Noviembre (1971), pag. 31.

Phillips, B.N. and Lee, M.; (1980); "The Changing Role of th American Teacher: Current and Future Sources of Stress"; White Collar and Professional Stress; Vol 1: pags. 93-112.

Porter, L.W. amd Steers, R.M.; (1983); "Organizational Work and Personal Factors in Employee Turnovers and Absenceesm"; Psychology Bulletin; Vol 80: pags. 151-176.

Shaw, M.E.; (1981); "Dinamica de Grupos"; New Hork; McGraw Hill; pags. 26-70.

- Singh, R.P.; (1988); "Mental Disorders in Absenceesm"; Indian Journal of Applied Psychology; Vol 24(1): pags. 30-31.
- Skidmore, D.E.; (1984); "We use these Fem Sample Steps to Cut Theacher Absenteeism in Haf- and Proffessional Stress"; White Collar and Professional Stress; 1: 93-112.
- Skinner, B.F.; (1971); "The Anachronistic Factory"; Harvard Business Review, Ene-Feb.
- Spender, D.G. and Steers, R.M.; (1980); "The influenced of Personal Factors and Perceived Works Experiences on Employee Turnover and Absenteeism"; Academy of Management Journal; 23: 567-572.
- Steers, R.M. and TThodes, S.R.; (1978); "Mayor Influences of Employee Attendance: A Process Model"; Journal of Applied Psychology; 63: 391-407.
- Thilly, F. and Woods, M.; (1957); "Historia de la Filosofia"; New York (Revisado por Woods, M.); pags 12-30.

- Thompson, C.; (1983); "El Psicoanálisis"; México; Ed. Fondo de Cultura Económica"; pags. 28-57.
- Weiss, D.F., England, G. and Cofquist, L.; (1967); "Manual of Minnesota Satisfaction Questionare (No. 22)"; Minneapolis: University of Minnesota, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation.
- Weiss, H.M. and Adler, S.; (1984); "Personality and Organizational Behaviour. In Bm. Staw and L.L. Cumming (Eds) ; Research in Organizational Behaviour; Vol(6): 1-50.
- Whikehert, W.; (1972); "Let's Stop Turning Workers in to Human Machines"; Plain Truth; Noviembre.
- Wikeley, H.J.; (1979); "Psicología de la Conducta Industrial"; México; Ed. McGraw Hill; pags 284-304.
- Wisman, A.D. and Worden J.W.; (1982); "Factors Contributing to Teacher Stress: Implication and Remediation"; Behavioral Counseling and Consequences". (2), pags 1-26.



Zaleznik, A. de Vries, M.F.R and Howard, J.; (1979); "Stres  
Reactions in Organizations: Syndromes, Causes and  
Consequences"; Behavioral Science (22), pags 151-  
162.

ANEXO A

**INSTRUMENTO: " CUESTIONARIO DE SATISFACCION "**

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: (M) (F)  
MAXIMO GRADO ACADEMICO OBTENIDO: \_\_\_\_\_  
GRADO EN QUE IMPARTE CLASES EN LA U.V.M.: \_\_\_\_\_  
AÑO DE INGRESO A LA U.V.M.: \_\_\_\_\_  
AÑOS DE PRACTICA DOCENTE: \_\_\_\_\_

La presente investigación pretende medir el grado de satisfacción laboral en la docencia.

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de afirmaciones referentes a la satisfacción laboral. Se presentan cinco opciones, de las cuales elegirá sólo una de ellas, la que esté de acuerdo a su situación en la práctica profesional docente. La respuesta se colocará en el paréntesis de la columna derecha que corresponda a cada afirmación; conteste realmente lo que refleja su situación en la docencia, no la que le gustaría tener; no deje de contestar ninguna afirmación.

1. TOTALMENTE DE ACUERDO
2. DE ACUERDO
3. INDECISO
4. EN DESACUERDO
5. TOTALMENTE DE ACUERDO

EJEMPLO:

MEREZCO UN ASENSO POR MI DESEMPEÑO

( 1 )

1. Me molesta el dejar de lograr los objetivos que me he planteado en mi práctica docente. ( )
2. Creo que mientras más sea el reconocimiento en mi práctica docente, la satisfacción será menor. ( )
3. Me resulta desgastante el dar clases. ( )
4. Me desagrada aceptar nuevas responsabilidades en mi trabajo docente. ( )
5. Estoy capacitado para tener éxito. ( )
6. Me resulta difícil trabajar sin obtener el reconocimiento de los demás. ( )
7. Me desagrada la docencia. ( )
8. Mi desarrollo y desempeño docente depende de que mis superiores lo reconozcan. ( )
9. Ante la oportunidad, podría hacer cosas que impliquen mayor responsabilidad. ( )
10. El dar clases sólo me proporciona un ingreso económico. ( )
11. Cualquier persona puede tener éxito en la docencia. ( )
12. Me agrada el ambiente en mi trabajo como docente. ( )
13. Me resulta difícil comprometerme con mi trabajo al aumentar la responsabilidad. ( )
14. La docencia me aleja de mis metas personales. ( )
15. Como docente, me siento satisfecho cuando mis superiores se dan cuenta de mis logros. ( )
16. Cuando doy clases empleo recursos que la enriquezcan. ( )
17. Me molesta que aumenten mis responsabilidades. ( )
18. Por lo general espero tener éxito en lo que hago. ( )
19. El trabajo como docente me proporciona un enriquecimiento personal. ( )
20. Mi trabajo en la docencia depende exclusivamente de alcanzar los objetivos del programa académico. ( )
21. Me gusta trabajar en la docencia. ( )
22. En la docencia, me fijo objetivos que impliquen responsabilidad. ( )
23. El trabajar como docente limita mi desarrollo personal. ( )
24. Es importante para mí que los alumnos se interesen en mi clase. ( )
25. Mi trabajo me proporciona probabilidad de desarrollo personal. ( )

ANEXO B

• DISTRIBUCION DE LA POBLACION EN VARIABLES DEMOGRAFICAS  
DE ACUERDO A LA VARIABLE DE SATISFACCION Y  
AUSENTISMO.

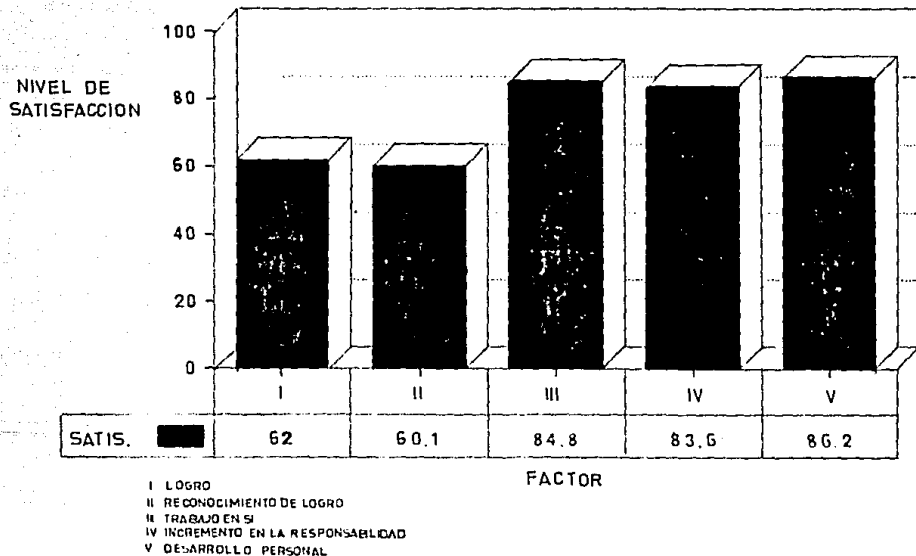
TABLA 1. PUNTAJES TOTALES DE LA POBLACION EN  
RELACION A LA SATISFACCION DE ACUERDO  
A LAS VARIABLES DEMOGRAFICAS.

	SATISFACCION					$\bar{X}$
	I	II	III	IV	V	
EDAD						
menos de 30	60.8	55.8	84.8	83.8	86.0	74.24
mas de 30	62.9	63.5	84.9	83.4	86.3	76.20
SEXO						
masculino	64.2	60.9	85.5	82.7	83.5	75.36
femenino	59.2	59.2	84.1	84.5	89.1	75.20
GRADO ACADEMICO						
licenciatura	61.5	59.3	85.2	83.6	86.6	75.30
postgrado	64.5	63.5	83.2	83.2	84.5	75.78
NIVEL AL QUE IMP.						
licenciatura	63.0	61.2	85.9	83.9	87.0	76.20
bachillerato	60.8	58.8	83.5	83.1	85.1	74.26
AÑOS DE EJERCICIO						
menos de 7	64.5	59.8	84.5	82.6	85.5	75.38
mas de 7	59.3	60.4	85.2	84.6	87.0	77.30
INGRESO A LA UVM						
antes de 1985	61.9	61.3	85.2	81.3	84.8	74.90
despues de 1985	62.1	58.9	84.5	86.1	87.7	75.86

(I. Logro; II. Reconocimiento de Logro; III. Trabajo en si;  
IV. Incremento en la responsabilidad y V. Desarrollo de la  
persona en el trabajo.

# NIVELES DE SATISFACCION LABORAL POR FACTORES

GRAFICA 1



**TABLA 2. PUNTAJES PARA EL AUSENTISMO  
DE ACUERDO A LAS VARIABLES DEMOGRAFICAS**

**AUSENTISMO**

<b>EDAD</b> menos de 30 mas de 30	3.5 2.1
<b>SEXO</b> masculino femenino	3.3 2.2
<b>GRADO ACADEMICO</b> licenciatura postgrado	3.1 1.0
<b>NIVEL AL QUE IMPARTE</b> licenciatura bachillerato	2.4 3.0
<b>AÑOS DE EJERCICIO</b> menos de 7 mas de 7	3.0 2.3
<b>INGRESO A LA UVM</b> antes del 85 despues del 85	2.2 3.3



NIVELES DE AUSENTISMO POR EDAD, SEXO, NIVEL AL QUE SE IMPARTE,  
GRADO ACADÉMICO OBTENIDO, AÑO DE INGRESO Y AÑOS DE EXPERIENCIA.

GRAFICA 2

