

302925

1
2ej



UNIVERSIDAD
FEMENINA
DE MEXICO

UNIVERSIDAD FEMENINA
DE MEXICO
ESTUDIOS DE PSICOLOGIA
incorporados a la U.N.A.M.

SATISFACCION LABORAL EN RELACION
AL CONTRATO DE TRABAJO

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

T E S I S

Que para obtener el Título de
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

p r e s e n t a

SUSANA CINTIA ANDUAGA PONCE

México, D. F.

1992



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.

SATISFACCION LABORAL EN RELACION AL CONTRATO DE TRABAJO

I N D I C E

	Pág.
INTRODUCCION.....	1
OBJETIVO.....	5
CAPITULO I.- TEORIAS MOTIVACIONALES.	
1.1 Teorías motivacionales de contenido...	8
1.1.1 Teoría jerárquica de las necesidades de Maslow.....	8
1.1.2 Teoría de la motivación basada en las necesidades de existencia, relaciones y crecimiento.....	10
1.1.3 Teoría de dos factores de - - - Herzberg.....	11
1.1.4 Teoría de logro de McClelland...	13
1.2 Teorías motivacionales de proceso.....	15
1.2.1 Teoría de las expectativas.....	15
1.2.2 Teoría del establecimiento de metas.....	17
1.2.3 Teoría de la equidad.....	18
CAPITULO II.- SATISFACCION LABORAL.	
2.1 Origen de la satisfacción laboral....	20
2.2 Factores que contribuyen a la satisfacción laboral.....	21
2.2.1 Sueldo.....	22
2.2.2 Puesto.....	23
2.2.3 Seguridad en el empleo.....	24
2.2.4 Desarrollo.....	30
2.2.5 Grupo de trabajo.....	31

2.2.6 Oportunidades de ascenso.....	32
2.2.7 Edad.....	33
2.2.8 Sexo.....	35
2.2.9 Personalidad.....	36
2.2.10 Ambiente de trabajo.....	37
2.3 Insatisfacción laboral.....	39

CAPITULO III.- CONTRATOS DE TRABAJO Y TIPOS DE NOMBRAMIENTO.

3.1 Naturaleza federal de la materia de - trabajo.....	42
3.2 Fracciones del apartado "B" del artículo 123 Constitucional.....	43
3.3 Ley Federal de los trabajadores al - Servicio del Estado.....	44
3.4 Tipos de nombramiento.....	46
3.4.1 Definitivos.....	47
3.4.2 Temporales.....	47

CAPITULO IV.- METODOLOGIA.

4.1 Planteamiento del problema.....	52
4.2 Delimitación.....	54
4.3 Objetivo.....	57
4.4 Hipótesis de trabajo.....	57
4.5 Definición de conceptos.....	58
4.5.1 Exito.....	58
4.5.2 Reconocimiento de logro.....	58
4.5.3 Trabajo desafiante.....	58
4.5.4 Responsabilidad acrecentada....	58
4.5.5 Desarrollo y adelantos.....	58
4.5.6 Política y administración.....	58
4.5.7 Supervisión de los trabajadores.	59
4.5.8 Condiciones de trabajo.....	59
4.5.9 Relaciones interpersonales con subordinados.....	59

4.5.10 Relaciones interpersonales con superiores.....	59
4.5.11 Relaciones interpersonales con empleados del mismo nivel.....	59
4.5.12 Sueldo.....	59
4.5.13 Posición.....	60
4.5.14 Seguridad en el empleo.....	60
4.5.15 Vida personal.....	60
4.6 Variables.....	60
4.7 Definición de variables.....	60
4.7.1 Población.....	61
4.8 Instrumento de medición.....	62
4.8.1 Validez.....	62
4.8.2 Confiabilidad.....	63

CAPITULO V.- PROCEDIMIENTO.

5.1 Tipo de estudio.....	65
5.2 Diseño.....	65
5.3 Instrucciones.....	66
5.4 Manipulación y medición de variables.....	67
5.5 Muestreo.....	69
5.6 Materiales.....	69
5.7 Técnicas.....	70
5.8 Tratamiento estadístico.....	71
5.8.1 Aplicación.....	71
DISCUSION.....	84
CONCLUSION.....	92
APORTACIONES.....	96
RECOMENDACIONES.....	97
LIMITACIONES.....	99
ANEXOS.....	100
BIBLIOGRAFIA.....	123
CITAS BIBLICGRAFICAS.....	126

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

Las implicaciones que la Psicología tiene dentro del ámbito laboral, permiten una visión más completa acerca de la institución y todo lo referente con ella, proponiendo alternativas, - cuya finalidad es el aprovechar los recursos humanos existentes, estos a su vez con el efecto de lograr optimizar el desarrollo de sus actividades laborales, obteniendo los empleados buenos resultados, además, propiciando se hallen satisfechos - de sí mismos y de la dependencia en la cual presten sus servicios.

Es fácil advertir como uno de los problemas más urgentes - presentados en las instituciones del sector público, se encuentra en la técnica de motivar a su personal, mediante la consistencia de tener mas empeño en sus actividades, intensificándose la satisfacción en el trabajo. Actualmente hay avances en las estrategias de reclutamiento, selección, asignación, inducción y capacitación de los empleados. Pero, ninguna logrará mejorar la calidad de trabajo, a menos que el personal esté motivado para rendir su máximo esfuerzo.

Tomando en cuenta, dentro de las nuevas generaciones de empleados la exigencia de trabajos más interesantes que satisfagan sus motivaciones, las cuales no necesariamente se referirán al bienestar económico. Resultando la motivación humana - una variable compleja, pues rara vez obramos o respondemos a - un estímulo particular, impulsados por un solo motivo; por el contrario nos mueven diversas necesidades y deseos, algunos - complementarios y otros contradictorios, en ocasiones satisfactorios y en otras no, que ayuden al bienestar del individuo en su vida y en su trabajo.

Por tanto, es indispensable analizar cada uno de los factores involucrados en la satisfacción laboral, como es: éxito, - reconocimiento de logro, trabajo desafiante, responsabilidad - acrecentada, desarrollo y adelantos, políticas y administración - supervisión de los trabajadores, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales con subordinados, superiores y empleados del mismo nivel, sueldo, posición, vida personal y seguridad en el empleo, es decir, permanencia en el puesto. Todos - ellos creando disposiciones psicológicas en los trabajadores - hacia su labor.

Para lo cual haremos referencia a las teorías motivacionales cuya finalidad es la de explicar y dar apoyo a tal fenómeno.

La primera, es la teoría de las necesidades de Abraham Maslow, la cual abarca las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estimación y de autorrealización.

La segunda, se refiere a la teoría de Alderfer la cual contiene las necesidades de existencia, relaciones y crecimiento.

La tercera, es la teoría de Herzberg, toma en cuenta los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

La cuarta, corresponde a la teoría de McClelland, abarcando los conceptos de realización, afiliación y poder.

Estas teorías se encargan de las necesidades e incentivos - que provocan la conducta, conocidas como teorías de contenido.

Sin embargo, existe una segunda clasificación de las teorías motivacionales, denominadas teorías del proceso, que dan cuenta de la manera en que las variables como expectativas, -necesidades y valores interactúan con las características de trabajo, para producir la satisfacción laboral.

No obstante, es necesario conocer, que el factor humano re quiere para la realización de trabajos productivos y eficientes de mejores sueldos, seguridad en el empleo, oportunidades de desarrollo, pertenencia a equipos de trabajo, pretensiones de ascensos y ambientes de trabajo adecuados. Finalmente los datos complementarios que deben considerarse en dicho trabajador son: la edad, sexo, personalidad, escolaridad, etc., que en sí, corresponden a las características del perfil del pues to.

Por otro lado, los contratos de trabajo o tipo de nombramiento, son importantes e influyentes en las acciones de satisfacción laboral en cada uno de los empleados, puesto que su principio es el de señalarlos dentro de un organigrama -- institucional, formando los equipos de trabajo.

La finalidad del presente estudio, consiste en la revisión de algunos instrumentos que midieran la satisfacción laboral, existiendo pocos totalmente adecuados, por lo tanto nos dirigiremos a la realización de un nuevo instrumento, tomando como base el de Oliver Burruel.

Este instrumento que sirvió de base para la realización -- del presente estudio, contiene 36 preguntas, con seis opciones de respuesta para cada una de ellas. Sin embargo, para fines de esta investigación "SATISFACCION LABORAL EN RELACION AL CONTRATO DE TRABAJO", se precisó instrumentar un cuestionario con el mismo contenido y que fuera fácil su calificación, procediendo a la eliminación de una alternativa de respuesta en cada reactivo, mediante un sistema de jueces.

De tal manera, que dicho instrumento será utilizado para medir satisfacción laboral, no sólo a través del tipo de nombramiento que determina la seguridad en el empleo, sino también -- para detectar otras variables motivacionales, como son: éxito, reconocimiento de logro, trabajo desafiante, responsabilidad -- acrecentada, desarrollo y adelantos, posición y vida personal, siendo por tanto, una herramienta útil en las organizaciones e instituciones del sector público e iniciativa privada.

La recomendación es el que se sigan los lineamientos aportados en páginas posteriores, con el fin de encontrar mejor comprensión hacia la investigación, recordando que el elemento -- humano es el más importante.

O B J E T I V O

Al finalizar este estudio, se determinarán si existe - diferencia significativa entre los trabajadores de base y empleados de interinato, respecto a las variables de seguridad en el empleo y de reconocimiento de logro, mediante la aplicación del cuestionario que mide satisfacción laboral.

CAPITULO I

TEORIAS MOTIVACIONALES

A través de la historia del hombre, el ser humano ha tenido que ponerse a trabajar para cubrir sus principales necesidades, para beneplácito de un adecuado desarrollo y adaptación al medio circundante. Siendo por tanto, el trabajo la principal -- fuente de adquisición de bienes para el ser humano y del inicio de su progreso. Para que ésto pueda llevarse a cabo es importante que el trabajador se mantenga motivado por medio de -- incentivos o motivadores de conducta que manifiesten siempre -- interés en sus actividades, aprovechando los recursos existentes.

De tal manera que la motivación son todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un -- objetivo. Es decir, la motivación está constituida por todos aquellos factores que originan conductas; considerando aspectos tanto de tipo biológico, psicológico, social y cultural; que de diversas formas condicionan a la conducta humana.

Es indispensable hacer mención, que las teorías de la motivación se encuentran agrupadas en dos categorías, dentro de la primera tenemos las teorías de contenido y en segunda clasificación se encuentran las teorías de proceso. Dando continuidad a la descripción de cada una de ellas.

1.1 TEORIAS MOTIVACIONALES DE CONTENIDO:

Encargadas principalmente de las necesidades e incentivos que provocan la conducta tales como:

1.1.1 Teoría jerárquica de las necesidades de Maslow.

De acuerdo con Arias Galicia (1986), "el hombre es un animal lleno de deseos, en cuanto se satisface una de sus necesidades hay otra que ocupa su lugar. Este proceso no tiene fin se aplica desde el nacimiento hasta la muerte." (1)

Maslow considera lo anterior y ordena jerárquicamente dichas necesidades; las de más bajo nivel son las fisiológicas y las de más alto grado, las de realización personal.

A continuación describo cada una de ellas:

a).- Necesidades fisiológicas: Son básicamente del ser humano como: hambre, sed, temperatura, alivio del dolor, dormir, respirar y sexo.

b).- Necesidades de seguridad: Se refiere a las necesidades de protección contra el peligro, las amenazas y las privaciones.

c).- Necesidades sociales: Es la necesidad de sentirse parte de un grupo, de asociación, de aceptación por sus iguales, de dar y recibir amistad y amor.

d).- Necesidades de estimación: Son las necesidades de mayor importancia para la gerencia y para el hombre mismo, ellas son:

(1) Arias Galicia F. (1986). Administración de Recursos Humanos, México, Trillas.

Necesidades relacionadas con la propia estima: - necesidad de confianza en uno mismo, independencia, logro, competencia y conocimiento.

Necesidades relacionadas con la propia reputa---ción: necesidad de status, reconocimiento, aprecio y respeto - merecido, por parte de los compañeros.

A diferencia de las necesidades inferiores, estas necesidades rara vez son satisfechas, el hombre busca satisfacer las una vez que han llegado a ser importantes para él; sin embargo, no se presentan de ninguna manera en tanto no se hayan satisfecho razonablemente las necesidades fisiológicas, sociales y de seguridad.

e).- Necesidades de autorrealización: Se trata de las necesidades de realización de las potencialidades propias, de autodesarrollo continuo y de sentirse creativo en el sentido - más amplio del término.

Es importante señalar que las necesidades anteriormente expuestas, deberán cubrirse en el orden indicado en la lista. Por ejemplo, si alguien tiene hambre o teme por su seguridad, estará ocupado y no podrá interesarse en las necesidades de orden superior como la autoestima o realización de sus potencialidades.

1.1.2 Teoría de la motivación, basada en las necesidades de existencia, relaciones y crecimiento.

Clayton Alderfer propone tres necesidades primarias:

a).- Necesidades de existencia: Se ocupan del nivel más bajo del ser humano y se enfocan en la supervivencia física. El trabajador puede satisfacerlas por medio del sueldo, las prestaciones y un buen ambiente de trabajo y una relativa seguridad del puesto.

b).- Necesidades de relación: Se basan en las interacciones con otros y las satisfacciones que ello produce a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenecer al grupo. La forma de cubrir dichas necesidades es mediante el trato social con compañeros y fuera del ambiente de trabajo, mediante la familia y los amigos.

c).- Necesidades de crecimiento: Son las necesidades del yo e incluyen el deseo del desarrollo y progreso personal, las satisface el individuo mediante el aprovechamiento al máximo de sus capacidades.

Aunque la teoría de Alderfer analiza las mismas necesidades que la teoría de Maslow, las concibe de manera diferente. Alderfer no las dispone sobre una jerarquía estricta, -- pues algunas pueden presentarse en forma simultánea; es decir, la satisfacción de una de ellas no conduce estrictamente a la aparición de otra de nivel superior.

1.1.3 Teoría de los dos factores de Herzberg.

Fué formulada por Herzberg en 1959, dicha teoría combina la motivación y la satisfacción con el trabajo. Es muy sencilla y ha originado abundantes investigaciones cuyas aplicaciones a la estructura de varios empleos son de gran importancia. También ha tenido aportaciones en el diseño de los puestos o sea en la manera de efectuarlos.

El estudio original de Herzberg, Mausner y Snyderman se ocupó de una investigación de las causas de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo de ingenieros y contadores. El método fué muy simple, estos investigadores entrevistaban individualmente a cada persona; se le pedía que describieran de manera detallada, las veces en que se sentían bien o mal respecto a su trabajo.

Posteriormente, se analizó el contenido de las entrevistas para ver, las cosas mencionadas cuando las personas describían las veces en que se sentían satisfechas con su trabajo, las cosas citadas cuando describían las ocasiones en las que estaban insatisfechos con su trabajo y si los dos tipos de cosas descritas en esas circunstancias serían distintas o no.

Los resultados obtenidos indicaron que las descripciones de los buenos períodos, incluían cosas tales como: los ascensos, el reconocimiento, los logros, la responsabilidad, etc. todos estos factores parecían relacionarse con el contenido. Las descripciones de los malos períodos de trabajo parecían estar plenas de conceptos relativos a las normas de la compañía, la supervisión, los salarios y las condiciones de trabajo. Estos aspectos parecían estar relacionados con el contexto en el que una persona realizaba sus tareas, considerados como elementos de contexto.

Tomando como antecedente los resultados de dicha investigación, Herzberg dá importancia a los factores intrínsecos del trabajo y a su propiedad de motivar al personal; ejerciendo un fuerte influjo sobre las empresas al introducir el concepto de enriquecimiento en el trabajo, tales como:

a).- Omitir algunos de los controles del personal y apoyar más su responsabilidad individual en las tareas que ejecutan.

b).- Brindarles unidades naturales o completas en sus labores, siempre que sea posible.

c).- Proporcionarles más libertad y autoridad en sus tareas.

d).- Darles a ellos y no a los supervisores informes periódicos sobre la producción.

e).- Incitarlos para que emprendan tareas más complejas.

f).- Otorgarles trabajos muy especializados para que vayan adquiriendo experiencia en determinado puesto u operación.

Schultz (1985), dice que "las sugerencias anteriores tienen por objeto favorecer el crecimiento y progreso personal, intensificar el sentido de logro y responsabilidad, dar reconocimiento: en otras palabras, pretenden facilitar la satisfacción de las necesidades motivadoras." (2)

(2) Schultz, D.P. (1985). Psicología Industrial. México, Interamericana.

1.1.4 Teoría de logro de McClelland.

Cuando hablamos de las cualidades de los ejecutivos - eficientes incluímos entre ellas la necesidad de logro. Este deseo de alcanzar algo; caracteriza a muchos empleados de la sociedad moderna y no solamente a los ejecutivos prósperos. Los que están motivados por ella obtienen profunda satisfacción - con sus logros y se sienten impulsados para destacar en todo - lo que realizan.

Desde principios de la década de 1950, este factor motivacional ha sido objeto de estudios exhaustivos por el psicólogo de Harvard David McClelland y sus colegas. Para medir la necesidad de logro pidieron a un grupo de personas que escribieran historias sobre una serie de imágenes ambiguas. Esta técnica proyectiva se basó en la teoría de que el hombre proyectara sus pensamientos, sentimientos y necesidades en el estímulo equivocado para darle significado y estructura. Así - pues, los que sintieron gran necesidad de logro inventaron relatos que se centraban en la obtención de una meta.

Estas técnicas proyectivas se han aplicado a varios - ejecutivos prósperos, tanto de Estados Unidos como de otros - países, todos ellos han mostrado gran necesidad de logro. En Polonia, uno de los países comunistas, el deseo de logro era - casi tan alto como los países capitalistas, como los Estados - Unidos de Norteamérica. Los resultados de la investigación de muestran, que el crecimiento económico de las compañías privadas y de sociedades enteras se relaciona con el grado de esa - necesidad entre los gerentes de compañías privadas y entre los miembros de la sociedad.

McClelland (1962), "recoge estas ideas y formula su teoría sobre motivación, para él las personas están motivadas primordialmente por tres factores: uno de realización de logro, otro de afiliación y otro de poder." (1)

Las personas motivadas por el primer factor, desean lograr metas, se plantean objetivos que persiguen con el fin de realizar un propósito, con la mira de alcanzarlos. Los motivados por la afiliación, están más interesados en establecer contactos personales cálidos. Mientras que las personas motivadas por el poder tratan de influir sobre las demás.

Siendo dichas necesidades aprendidas, al enfrentarse el ser humano al ambiente en que se encuentre, es decir, - la conducta que se recompensa tiende a repetirse con mayor frecuencia. Por ejemplo, los administradores que son recompensados por una conducta de logro, aprenden a aceptar riesgos moderados y alcanzar metas. Como resultado del proceso de aprendizaje, los individuos desarrollan configuraciones exclusivas de necesidades que afectan a su conducta y su desempeño.

Concluyendo, las instituciones del sector público y la empresa de la iniciativa privada, en ocasiones no necesitan proporcionarles la motivación a sus empleados, pues ellos ya la tienen. Lo que debe hacer es crear condiciones que permitan alcanzar sus metas. Si las logran serán elementos productivos y felices de la empresa; pero si no consiguen realizarlas, se sentirán frustrados y lo más probable será que busquen otro empleo.

1.2 TEORIAS MOTIVACIONALES DE PROCESO:

Se preocupan por responder a la pregunta de como se activa la conducta individual, como se dirige, se sostiene y se detiene. Dicho de otra manera, dan cuenta de la forma en que variables como las expectativas, necesidades y valores interactúan con las características del trabajo para producir la satisfacción laboral.

1.2.1 Teoría de las expectativas.

Vroom (1964), "establece que las personas toman decisiones a partir de sus expectativas, de los premios que acompañan a determinada conducta. En el campo del trabajo, ello significa que prefieren dar un rendimiento que les produzca el mayor beneficio o ganancia posible. Pondrán mucho empeño si creen que así conseguirán determinadas recompensas como un aumento de sueldo o un ascenso." (2)

Vroom basa su teoría en tres importantes conceptos: la expectativa, la valencia y la instrumentalidad.

La primera de ellas se refiere a la probabilidad percibida, de que cierto nivel del esfuerzo tenga por resultado - cierto nivel del producto. Antes de emprender una acción, en forma consciente o inconsciente, se asignan valencias que reflejan las expectativas acerca de las consecuencias de cada alternativa que ofrece. El grado en el que crea el empleado que su gran desempeño le produzca un ascenso es un cálculo subjetivo de probabilidad que Vroom denomina como instrumentalidad.

Nadler y Lawler (1977), señalan que "el administrador, cuando aplica la teoría de las expectativas, tiene que considerar a la persona y el ambiente; específicamente, los administradores deberían hacer lo siguiente de acuerdo con Gibson."

(3)

(2) Schultz, D.P. OP. CIT.

(3) Gibson, L.J. (1985) Organizaciones: Conducta, Estructura y Proceso. México, Interamericana.

a).- Determinar que resultados son importantes para cada empleado. Esto se puede hacer preguntando, observando y escuchando.

b).- Identificar claramente que conducta y que desempeño se desea. El subalterno debería comprender las expectativas del administrador.

c).- Establecer niveles de desempeño que sean desafiantes aunque alcanzables. Si los niveles de desempeño son demasiado elevados esto puede reducir la motivación.

d).- Vincular importantes resultados a los niveles de desempeño deseados. El sistema de recompensas debe ser exacto, rápido y visible. Cualquier sistema que sea injusto causará problemas. La equidad no debe interpretarse como igualdad, en la que todo el mundo recibe las mismas recompensas.

e).- Asegurarse de que los cambios en resultados son suficientemente grandes al examinar el programa motivacional, el administrador debe intentar asegurarse de que los cambios en resultados o recompensas son suficientemente grandes para motivar una conducta significativa. Los cambios pequeños suelen producir pequeños aumentos de esfuerzo.

Por lo tanto, el modelo de Vroom proporciona al administrador un esquema para explicar la conducta de los empleados y para destacar los resultados deseables e indeseables que van asociados al desempeño de la tarea.

1.2.2 Teoría del establecimiento de metas.

Gibson (1985), "destaca que una contribución importante e interesante a la comprensión de la motivación individual ha sido aportada por Locke quien afirma que las metas o intenciones del individuo influyen en la conducta. Además Locke - declara que las metas de las tareas, cuando son estimulantes o retadoras tienen por resultado, más altos niveles de desempeño que las metas de tareas fáciles o rutinarias. Cuando más específica y clara sea la meta, mejor será el nivel de desempeño."
(3)

Por tanto, un programa mediante el establecimiento de metas deberá contar con fases claves como son: el diagnóstico, la - preparación, la fijación de metas, las revisiones intermedias y la revisión final; de tal manera, que las tareas sean planeadas sistemáticamente para que el establecimiento de metas tenga los resultados previstos y exista mejor planeación, control eficaz, desarrollo personal y un estado de motivación mayor.

El enfoque del establecimiento de metas en lo concerniente a la motivación, difiere de los enfoques de las expectativas o la equidad. Aún cuando los incentivos y recompensas pueden influir en la aceptación de las metas o el empeño que se ponga - para alcanzarlas, el factor más importante es la meta. Por lo consiguiente, las metas son aquellas por las que se esfuerzan los individuos y el principal antecedente de la conducta en el puesto es la intención de la persona de alcanzar metas conscientes y significativas. Las metas sirven como causa principal de la conducta, y no las comparaciones con personas de referencia, ni la recompensa potencial que va asociada a un buen desempeño.

(3) Gibson, L. J. OP. CIT.

1.2.3 Teoría de la equidad.

Stacy Adams en 1963 observó que los empleados establecen comparaciones entre sus esfuerzos y sus recompensas y los de otros que están en condiciones similares de trabajo. Existe equidad cuando los empleados perciben que la relación entre sus esfuerzos y sus recompensas es equivalente a la relación de otros empleados. Hay injusticia cuando esas relaciones no son equivalentes.

Resulta importante que los gerentes traten de determinar quienes son las personas de referencia, cuales son los resultados deseados y las capacidades de esfuerzo de sus subordinados. Cada teoría de la motivación exige que el administrador intente diagnosticar las necesidades, las expectativas y las metas individuales. La teoría de la equidad no es diferente, puesto que el diagnóstico constituye una de las maneras de reducir el descontento, el mal desempeño, la rotación de empleados y el ausentismo.

CAPITULO II

SATISFACCION LABORAL

Es importante el manifestar que la satisfacción laboral -- cuenta con tres apartados, uno es correspondiente al origen de la satisfacción laboral y otro se refiere a los factores que -- contribuyen a la satisfacción laboral y finalmente las causas de insatisfacción laboral.

2.1 ORIGEN DE LA SATISFACCION LABORAL:

A diferencia del enfoque contemporáneo, la preocupa--- ción inicial de los administradores no radicaba en el bienestar del individuo, sino en el incremento de la productividad como resultado de cambios físicos concernientes al ambiente, iluminación, ventilación, ruido, humedad, etc.

Dentro de esta tradición destaca Federick W. Taylor, -- quien con sus estudios de "tiempos y movimientos" buscaba esta-- blecer estándares que permitieran estimar la eficiencia de va-- rios empleados en un mismo trabajo, Taylor partía de los si--- guientes principios:

- a).- Seleccionar los mejores hombres para el trabajo.
- b).- Introducirlos en el método eficiente y los movi--- mientos mas económicos que deberían aplicar a su trabajo.
- c).- Conceder incentivos en forma de salarios más al-- tos para mejores trabajadores.

Según estos principios y esta aproximación, "satisfac--- ción" se refería sólo al dinero y no al sentimiento de haber -- realizado algo; de igual forma la "insatisfacción" indicaba -- miedo a la miseria y no se relacionaba con las fallas propias, ni con la pérdida de respeto de los compañeros.

Sin embargo, ésto es modificado con el advenimiento de las relaciones humanas; que pone de manifiesto que la productividad humana no dependía tan solo de sus habilidades y conocimientos; sino también de los sentimientos y actitudes que tenían los empleados hacia sus tareas y que este hecho repercu--tía en su eficiencia. Por tanto, hubo la necesidad de medir -tales actitudes y adiestrar a los supervisores para que mostraran sensibilidad ante los sentimientos del personal.

De tal manera, que las encuestas periódicas de actitu--des resultan de enorme utilidad práctica, tanto para el perso--nal como para la gerencia; debido a que ofrecen un análisis - constante de la empresa y un sentido de participación del em--pleado en el establecimiento de las políticas y métodos de la organización.

2.2 FACTORES QUE CONTRIBUYEN A LA SATISFACCION LABORAL:

La satisfacción laboral son todas aquellas actitudes - positivas que tiene el personal en relación a su trabajo y es--to se refiere a factores específicos como son: sueldo, puesto, seguridad en el empleo, desarrollo, grupo de trabajo, oportuni--dades de ascenso, etc. A continuación se describe cada uno - de ellos.

2.2.1 SUELDO.

En nuestra estructura económica, los hombres están motivados para producir por el incentivo del dinero, que a su vez, puede intercambiarse por incentivos reales. El sueldo y el trabajo van por consiguiente juntos. Hay una serie de métodos posibles para la distribución de los salarios, teniendo todos efecto sobre la motivación y los valores. Puesto que no se acepta universalmente ningún sistema sencillo, por el contrario, los utilizados en la práctica son mixtos, existiendo una discusión en cada método que ayuda a apreciar la influencia que tiene sobre la conducta y a establecer porque son tan diversos los procedimientos para fijar salarios y la reacción que producen.

Lawler en 1971, llevó a cabo un extenso estudio sobre la satisfacción en el trabajo, observando que los empleados clasificaban el sueldo como el determinante de más importancia en la satisfacción laboral, solo en aproximadamente el 30% de los estudios de casos.

La importancia relativa que los empleados le daban a este factor era indudablemente, una función del salario que recibían comparado con el que se les pagaba a otros que desempeñaban trabajos similares. El interés que le concedían era también función de las necesidades de los empleados en relación con lo que podían adquirir, con lo que ganaban.

Es decir, para que un empleado considere que su trabajo es satisfactorio en función de su salario, es indispensable que sienta que su trabajo está equitativamente remunerado en proporción con sus aptitudes, su esfuerzo y el sueldo de sus compañeros del mismo nivel; que con su salario pueda obtener una serie de satisfactores físicos y psicológicos, que su trabajo sea agradable y no una rutina diaria y monótona. En la medida que estos elementos sean remunerativos, podrá haber satisfacción laboral en relación al sueldo.

2.2.2 PUESTO.

Mediante el análisis de puestos se definen las actividades que desarrolla el empleado, así como las relaciones de estas actividades con los demás puestos, también proporciona los medios para dividir y asignar la autoridad; resultando la responsabilidad que los trabajadores tienen en sus puestos, el establecimiento de bases para una mejor selección y capacitación del persona; por último, facilita la evaluación del desempeño del trabajador y determina el salario que habrá de recibir por el cumplimiento de las funciones asignadas.

Un requisito del diseño de los puestos es el reconocimiento no sólo de las necesidades técnicas y de producción, sino también el de considerar las necesidades psicológicas de los empleados y su bienestar. La adecuación de los puestos a los empleados hace posible la satisfacción en el trabajo y la sensación de identificación con el puesto y la empresa.

Watson y Seidman en 1940, llevaron a cabo un estudio; en donde pidieron a un grupo de hombres y mujeres informaran sobre los empleos que habían ocupado previamente y en los que habían sentido mayor satisfacción y que dieran evidencias en el sentido de que el reconocimiento, las asociaciones amistosas, el trabajo ajustado al nivel vocacional y la variedad de los deberes eran factores de contribución más importantes para la satisfacción laboral que el sueldo mismo. Es decir, que los empleados ligeramente insatisfechos con el estado actual de cosas, no conocían otro modo en el que podían satisfacer la situación, más que demandando salarios más altos y horarios más cortos y tal vez debían recibirlos; pero si se alcanzaban dichas peticiones el alivio sería únicamente temporal.

Por tanto, el ajuste del puesto de acuerdo con esta filosofía, depende de la personalidad, de los intereses y de las capacidades del individuo. Cuando se relacionan con este conjunto los factores específicos del trabajo, la satisfacción en el empleo se hace posible, no obstante cuando se oponen se produce insatisfacción en el trabajo y la amplitud de la oposición determina la profundidad de la insatisfacción.

2.2.3 SEGURIDAD EN EL EMPLEO.

Esta puede servir como un importante incentivo que induce a muchas personas a permanecer en una empresa y a lograr su nivel de satisfacción laboral.

La importancia relativa de la seguridad en el empleo, comparada con otros factores como el pago o el reconocimiento de los méritos personales, varía en función de la clasificación del empleo y del grado efectivo de seguridad que los trabajadores sienten en su trabajo. Es probable que los empleados que no están bajo la posible amenaza de un despido precipitado consideren otros factores además de la seguridad, como de importancia primordial. Sin embargo, hay un gran número de empleados que recuerdan el abundante desempleo y los aprietos económicos de la depresión y por consiguiente le dan una importancia mayor a la seguridad del empleo.

Actualmente el incentivo de seguridad en el empleo está dirigido a las pensiones, hospitalización, seguros de vida, etc., en su mayoría estas prestaciones se encuentran contempladas en la Ley del I.S.S.S.T.E., en el capítulo primero, artículo 3o., fracciones de la I hasta la XIV y en los contratos de trabajo de las mismas organizaciones laborales; sin embargo, las prestaciones varían de una institución a otra, siendo más fuerte el incentivo en aquellas que mejoran constantemente las prestaciones.

Herzberg, Mausner, Peterson y Campell (1957), "informan haber recopilado datos a partir de 16 estudios diferentes que incluyen a más de 11 000 empleados, que dan indicaciones sobre el modo en que los empleados clasifican distintos factores, de acuerdo con su importancia la seguridad de contar con el empleo es la variable más importante del trabajo. Las oportunidades de ascenso se clasifican en segundo lugar. Los factores considerados como de menor importancia fueron las prestaciones del empleo y la facilidad del trabajo." (4)

Hoppock en 1935, llevó a cabo una investigación, en donde pidió a 309 personas de la comunidad que cubriesen un cuestionario relativo en su mayor parte a determinados aspectos de la satisfacción del individuo por su trabajo. Pudo observarse que se marcó en los distintos individuos positivas diferencias en cuanto al grado de satisfacción que les produce su trabajo. Dichos resultados varían considerablemente de individuo a individuo aún dentro de cada grupo laboral.

(4) Blum J. A. (1981) Psicología Social en la Industria. México, Fondo de Cultura Económica.

Una de las áreas de estudio y aplicación de la Psicología - es el área de trabajo, en la cual los psicólogos encontramos - campo fértil, no sólo para la aplicación de los conocimientos adquiridos, sino también para la cimentación y ampliación de - los mismos, pues al estar en contacto con la realidad laboral, nuestra experiencia se acrecenta.

En lo que a trabajo se refiere se han realizado muchas in--vestigaciones y se han propuesto diferentes teorías dedicadas a la motivación y satisfacción de necesidades; varios de estos estudios a pesar de ser distintos en cuanto a contenido y re--sultados, coinciden en que la satisfacción se origina en fun--ción de las necesidades del hombre, de lo que espera de una situación y de lo que obtiene de ella.

Entonces, es interesante el resultado de estudiar la satis--facción laboral en función de las características que rigen un contrato de trabajo determinado; específicamente nos abocare--mos al de base, el cual se expide para ocupar una plaza definitiva, posteriormente al de interinato que repercute favorablemente en un trabajador para cubrir una vacante temporal que no exceda de los seis meses; ambos contratos se estipulan por una institución del sector público.

La importancia que radica para la mayoría de los empleados, consiste en obtener seguridad en su trabajo, el sentirse que - están protegidos contra la pérdida de éste o bien de sus utilidades, ya sea debido a un accidente, enfermedad, pero lo más - importante para la investigación es la insuficiencia de traba--jo para mantenerlos ocupados, etc., de acuerdo con ésto la se--guridad es un incentivo para el trabajador.

Además pudo deducirse que el grado de satisfacción - por el propio empleo está integrado en parte, por la manera - en que el trabajo consiga la realización de determinados valores que los individuos poseen. El hombre busca distintas clases de incentivos en su trabajo; hay empleados a quienes les interesa la seguridad en el empleo, otros buscan ganancias económicas y algunos otro tipo de satisfacción como son: los ascensos, el reconocimiento de logro y la responsabilidad. Por tanto, es importante advertir que los valores son susceptibles de algún cambio moderado, según sean los factores económicos, sociales y de otro tipo que influyan en el individuo.

Otra aportación contundente respecto a este factor - es la de Hersey en 1936, quien realizó una investigación entre empleados sindicados y no sindicados, averiguando que había 14 factores considerados como los más importantes: suscripción de voz y voto en la gerencia, arreglo justo de las quejas, ocasión para ascender, empleo seguro, servicio médico y dental, seguridad, cantidad de sueldo, condiciones de trabajo, horas de trabajo, tipo de encargada (responsable de una área administrativa), métodos de pago, sistemas de seguro y pensiones, ocasión para mostrar la propia iniciativa.

Indagando dos asuntos de importancia:

En primer lugar descubrió que la cantidad de salario no era considerada como de gran importancia por la mayor parte de los empleados, tanto del grupo sindical, como del no sindicado. El valor "empleo seguro" fué un factor de suma importancia en ambos grupos; y en el sindical, los factores de "satisfacción justa de las reclamaciones" y "seguridad" sobre pasaron además en importancia a la "cantidad de salario".

En segundo lugar, observó que había todavía otros factores considerados de primera categoría por un número suficiente de empleados como para ser tenidos en cuenta por la gerencia, si bien para la mayoría eran factores de importancia algo menor que la cantidad de salario.

Una investigación más en relación con los factores que agradan a los trabajadores es la realizada por Wyatt; Langdon y Stock en 1937. En tal estudio 325 empleados eligieron en orden de importancia los 10 factores siguientes: trabajo seguro y durable, condiciones cómodas de trabajo, buenos compañeros - de trabajo, buen jefe, oportunidad para progresar, sueldo elevado, oportunidad para poner en práctica las ideas propias, - oportunidad para aprender un oficio, horas buenas, trabajo fácil. El orden en la elección de los factores anteriores, coinciden con estudios de Tiffin y McCormick; en que muchos elementos distintos de los de índole económica, eran considerados - por los empleados industriales estudiados, como los verdaderamente importantes.

Otro estudio relativo a lo que los empleados esperaban de sus respectivos oficios fue llevada a cabo por Jurgensern - en 1948; quien pidió a 3345 solicitantes varones de trabajo - que colocasen por orden de importancia según su criterio diez factores motivacionales que influyen en la satisfacción laboral de los empleados.

La lista de éstos por orden de importancia media es la siguiente:

- a).- Seguridad en el trabajo.
- b).- Oportunidad para progresar.
- c).- Tipo de trabajo.
- d).- Prestaciones de la compañía.
- e).- Sueldo.
- f).- Compañeros de trabajo.
(Estos dos últimos factores empataron para los lugares e y f).
- g).- Supervisor.
- h).- Horas de trabajo.
- i).- Condiciones de trabajo.
- j).- Beneficios y ventajas.

Este estudio corrobora que existen distintos factores más importantes que la cantidad de salario. Sin embargo, los estudios anteriormente expuestos no deben ser interpretados por la gerencia en el sentido de que al empleado no le interesa su paga, o que intenta beneficiarse de un sistema paternal. Lo que quiere es tener ocasión de realizar un trabajo - por un salario razonable, ser escuchados imparcialmente si a su juicio se les trata con injusticia y tener la relativa seguridad de su empleo, mientras su trabajo siga siendo satisfactorio.

2.2.4 DESARROLLO.

Las personas hacen cosas para alcanzar ciertos fines, el hombre tiene como motivo para emprender una acción, la esperanza de que su acto lo llevará a un estado más satisfactorio que el presente. Es por ello que las organizaciones impulsan el desarrollo de los empleados a través del entrenamiento, buscando que la gente realice sus labores y se haga cargo de -- otras tareas al presentarse la ocasión, por tanto, las expe---riencias que una persona tiene en relación con su trabajo dan forma a su conducta en el desempeño laboral.

Es decir, el propósito del entrenamiento es guiar -- esas experiencias, de tal modo que los cambios en el comportamiento de la persona, en sus habilidades y en sus actitudes la hagan más interesada en su trabajo, más leal a la organización y más productiva. Conjuntamente con la satisfacción que produce en el empleado el reconocimiento, seguridad y autorrealización en su desarrollo.

Procurando las empresas por estos medios aprovechar -- en su totalidad las capacidades de los empleados en beneficio mutuo; es decir, mientras más metas en común tengan la compañía y sus trabajadores y mejor se compaginen sus diferentes -- metas, más cabalmente se realizarán las potencialidades de la organización y de sus miembros.

2.2.5 GRUPO DE TRABAJO.

Las necesidades sociales constituyen en el trabajo - una de las motivaciones más fuertes, los compañeros o grupo - de trabajo también son constantes de la satisfacción laboral, los grupos de trabajo influyen para que el empleado disfrute - su trabajo. Son la unidad básica con la que se constituyen - las organizaciones, proporcionan un sistema en el que los em--pleados pueden satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales al mismo tiempo que el trabajo adelanta.

Por tanto, mientras más eficaces sean los grupos de - trabajo de una compañía, más a fondo aprovechará ésta sus re--cursos humanos. Se pueden crear grupos de trabajo más efica--ces tomando medidas que fomenten las metas del grupo, y promuevan las interacciones de apoyo dentro del grupo.

- Fomentar las metas del grupo: La tecnología moder--na suele exigir que muchas tareas intimamente relacionadas, se hagan de un modo preciso y en un momento exacto. Sin embargo, no exige que cada tarea particular se asigne a una cierta per--sona, una serie de tareas interrelacionadas se puede asignar al grupo, de tal manera, que el grupo de trabajo pueda determinar como han de hacerse.

- Promover la interacción de apoyo dentro del grupo: Para darse al máximo, el individuo debe sentir que sus expe--riencias de trabajo dan apoyo, que conservan o incrementan su sentido de valía e importancia personal. El trabajador que es miembro de un grupo tiene más probabilidad de sentirse acepta--do, apreciado y respetado.

2.2.6 OPORTUNIDADES DE ASCENSO.

Los ascensos permiten que una empresa utilice con más efectividad cualquier talento o habilidad que los empleados hayan podido desarrollar en su trabajo. La oportunidad de ascender representa para el empleado un incentivo para mejorar, una recompensa a su esfuerzo y a su eficiencia y por tanto un sentido de satisfacción hacia su trabajo.

Chruden en 1977 nos dice que, "las posibilidades de prosperar son de gran importancia para el empleado que se preocupa por ascender, los profesionistas y dirigentes tienen dentro de su propio control individual el factor ascenso.

Para los empleados, el progreso vá unido al mérito y a la capacidad, pero en algunas empresas ésto está unido a la antigüedad, de tal forma que se incluyen en los contratos de trabajo y dentro de sus políticas, por lo que en ocasiones, los empleados jóvenes, ambiciosos y capacitados no son ascendidos a causa de los acuerdos del personal más veterano. Esto constituye un problema en la satisfacción laboral sobre todo en los universitarios al darse cuenta, de que las oportunidades son más lentas en presentarse de lo que ellos creían. Algunos estudios muestran que los graduados universitarios seleccionan minuciosamente sus empleos, porque piensan que tendrán una buena oportunidad para ascender." (5)

(5) Chruden H. J. (1977) Administración de Personal. México, Continental.

De tal manera, que un ascenso implica un cambio de - asignación de un nivel inferior a otro superior en el empresa. La mayoría de las veces el nuevo puesto proporciona al empleado un aumento de paga y de status, pero exige más de él, en - términos de aptitud y responsabilidad a ejercer.

Además, de los factores motivacionales analizados; Blum en 1981, propone otras variables (que son características particulares de cada ser humano), contribuyentes a la satisfacción laboral; tales como: la edad del trabajador, el sexo, la personalidad y el ambiente de trabajo.

2.2.7 EDAD.

La variación de la edad es muy amplia, en cada una de ellas se llegan a presentar diferencias en cuanto a sus necesidades psicológicas, que son distintas conforme al paso de los años, estos cambios afectan en las actitudes hacia el trabajo.

Por lo general cuando se pregunta a los empleados - - cuantas veces dejan su trabajo y al hacerlo tienen la sensa- - ción de haber alcanzado un logro, el porcentaje de quienes con- - testan afirmativamente aumenta con la edad; debiéndose ésto a tres explicaciones posibles según Schultz en 1985:

1.- Los jóvenes que se sienten más decepcionados, abandonan el mundo del trabajo o cambian tanto de empleo en su búsqueda de realización personal, que ya no figuran en las encuestas.

2.- El sentido de la realidad o resignación se imponen conforme envejecen los trabajadores, renuncian a la búsqueda de la realización personal y de un trabajo interesante de modo que se sientan menos insatisfechos.

3.- Los de mayor edad tienen más oportunidades de encontrar gusto y autorrealización en su puesto que sus colegas más jóvenes. La edad y experiencia suelen culminar en mayor competencia, seguridad en sí mismo, autoestima y más responsabilidad; de tal manera que el sujeto experimenta la sensación de un logro más completo.

Estudios de Morse (1953) y Hoppock (1936), confirman lo anterior indicando que existe cierta evidencia de que con la edad del empleado aumenta su satisfacción en el empleo. Se ha atribuido esta relación a una combinación de factores, incluso el abandono del empleo por los empleados de mayor edad insatisfechos y una especie de conservatismo o resignación a las realidades de la vida y al empleo que acompañan a la edad avanzada. Además algunos de los factores responsables por el descontento en el empleo; tales como la falta de oportunidad para el ascenso y el salario bajo, tienen un grado menor de importancia para los trabajadores de mayor edad que para los empleados más jóvenes, que tienen una familia que criar, buscando por supuesto mayor desarrollo profesional.

2.2.8 SEXO.

Hasta antes de la década de los setenta casi todos los estudios sobre satisfacción laboral se habían realizado -- con sujetos del sexo masculino, restándole importancia a los aspectos que generaban satisfacción en las mujeres.

Actualmente se ha incrementado el número de investigaciones en este sentido. La mayoría de estudios se orientan al análisis de las fuentes de satisfacción que son importantes para las mujeres a diferencia de los hombres. Debido a que el sexo no es un factor determinante para que los sujetos tengan o no satisfacción; considerándose que son otras variables que relacionadas con éste proporcionan, las diferencias en la satisfacción laboral, como son el salario, el nivel de trabajo, las oportunidades de promoción y las normas sociales.

Brenner y Tomkiewicz (1979), Saucer y York (1973) y McLwee (1982); encontraron que los valores sociales y emocionales del trabajo, tales como las relaciones con los compañeros, las condiciones de trabajo confortables y agradables y el salario parecen ser las fuentes de satisfacción más importantes para las mujeres. Mientras los hombres se interesan más por la responsabilidad, las promociones, las oportunidades para demostrar sus destrezas, el contenido del trabajo, la toma de decisiones, las oportunidades para percibir más altos ingresos y el uso de la creatividad.

2.2.9 PERSONALIDAD.

Al parecer existe un vínculo positivo entre una -- constante insatisfacción con el trabajo y un equilibrio emocional deficiente. Los datos presentan a pesar de no ser enteramente concluyentes; indican que los más contentos con su trabajo suelen ser los que poseen mejor equilibrio y estabilidad - psíquica.

La inestabilidad emocional produce malestar en todas las esferas de la vida del sujeto, sin excluir su trabajo. La insatisfacción prolongada puede dar origen al desequilibrio emocional.

Siendo probable que los estables o inestables muestran pocas diferencias en el ámbito laboral, sin embargo, cuando se ejercen presiones y se desarrollan situaciones difíciles, las molestias pequeñas adquieren una gran importancia y es posible que un individuo reaccione ante estas situaciones en proporción a su estabilidad.

Una característica principal de los emocionalmente inestables, es el grado hasta el cual permite que una situación dada afecte a otra totalmente diferente o al rendimiento de su trabajo, este tipo de personalidad son las que llevan consigo las situaciones de trabajo al hogar y viceversa, con mayor frecuencia que el individuo emocionalmente estable, es el caso del empleado que tiene problemas con la esposa antes de entrar al trabajo y de ahí se desencadena una serie de actitudes negativas con respecto al área de trabajo, haciendo aparecer a éste como insatisfactorio.

Por tanto, la estabilidad emocional del hombre se refleja en el deseo de estar en una situación armónica con sus necesidades, a través de la canalización de éstas para procurar su satisfacción.

2.2.10 AMBIENTE DE TRABAJO.

Los elementos del ambiente de trabajo de una organización son: las personas, los recursos físicos, el clima, las condiciones económicas y mercantiles.

El primer elemento lo integran las personas que interactúan y realizan el trabajo de una empresa, determinando la disponibilidad de otros recursos para la organización, lo que ésta hace y la forma en que funciona.

Los recursos físicos por lo general determinan la ubicación de la empresa, la materia prima e instalaciones.

El clima organizacional se sugiere como multidimensional, debido a la incidencia de varios factores. Muchas clases de eventos, prácticas y procedimientos de la empresa contribuyen a su concepción.

Investigadores recientes indican que el clima organizacional posee las siguientes características:

a).- Consiste en la impresión global que tienen los miembros de una organización, en lo referente a sus políticas, estructuras y procedimientos.

b).- La percepción del clima es una descripción y evaluación de los eventos del medio ambiente y de las condiciones prevaletentes.

c).- Es una variable que influye en el estudio de dirección, las actividades laborales, la percepción y las actitudes personales.

Por último las condiciones económicas y mercantiles se refieren al campo de acción si se paga satisfactoriamente por los productos o servicios de una organización, ésta puede prosperar y mantener un clima de satisfacción en sus empleados, por la remuneración y prestigio que la empresa les dá.

2.3. INSATISFACCION LABORAL:

Para muchos individuos, el trabajo es una experiencia muy satisfactoria; sin embargo, para otros es fuente de pocas satisfacciones y en ocasiones representa incluso un sacrificio de tiempo que debe hacer para ganar el dinero que necesita para adquirir algo de lo que busca en la vida. Es evidente que la insatisfacción laboral va asociada a menudo con una desadaptación a las actividades que se realizan.

Al trabajador insatisfecho le resulta difícil adaptarse a las normas del trabajo o a las exigencias del empresario, se caracteriza por menos simpático y amable, está más desequilibrado emocionalmente, muestra mayor hastío y descontento general, que sus compañeros. El trabajador insatisfecho tiene poco o ningún sentimiento de identificación con su trabajo, la institución o con la sociedad.

Chruden, (1977), nos dice: "entre las posibles causas que generan la insatisfacción se encuentra; la incapacidad para colocarse, limitación en su desarrollo, inadecuada preparación académica por falta de orientación vocacional, inseguridad personal; desadaptación del empleado por actividades ajenas a sus actitudes, trabajo enajenante en donde el empleado tiene poca participación o no le es permitido manifestar sus capacidades; las condiciones en las que realiza su trabajo o tal vez las relaciones sociales con sus jefes y compañeros no son las adecuadas. Por todas estas causas, el empleo tiende a ser insatisfactorio y propicio para las conductas negativas del empleado." (5)

La insatisfacción laboral también se relaciona con el sistema de valores de la clase a la que se pertenece, es decir, en un trabajo se busca ascender y prosperar, no sólo por la remuneración económica que significa, sino por el reconocimiento público y la posición; cuando ésto no se logra se considera -- que el empleo es insatisfactorio.

En otras ocasiones puede resultar que las actividades a realizar en el trabajo son mínimas, presentándose insatisfacción como causa de la ociosidad y el aburrimiento que se produce cuando el trabajo no está supervisado y organizado lo suficiente para crear en el empleado la oportunidad o estimulación para mantenerlo ocupado.

Nos podríamos pasar dando un sin número de posibles -- causas generadoras de insatisfacción en el trabajo, llegando a la conclusión de que el descontento en el empleo se produce -- siempre y cuando los beneficios obtenidos del ambiente laboral son menores que el nivel de nuestras necesidades.

CAPITULO III

CONTRATOS DE TRABAJO Y TIPOS DE NOMBRAMIENTO

Se ha señalado en los capítulos anteriores, como la satisfacción laboral está influida por variables importantes como es el tipo de contrato o de nombramiento de trabajo a que se ve sometido el factor humano. Además, es menester señalar como la seguridad laboral; es decir, la satisfacción de permanencia en el trabajo, es necesario conservarla como un motivador, al igual que el alcance de éxito, relación con compañeros del mismo nivel, con superiores, con subordinados, etc...

Para lo cual nos enfocaremos al apartado "B" del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que corresponde a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

A continuación se desglosa dicho apartado, con sus respectivos artículos.

3.1 NATURALEZA FEDERAL DE LA MATERIA DE TRABAJO.

Las garantías sociales mínimas de los servidores públicos, son los derechos laborales establecidos en el apartado "B" del artículo 123 de la Constitución Mexicana.

3.2 FRACCIONES DEL APARTADO "B" DEL ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL

El apartado "B" se integra por 14 fracciones que desarrolla sustancialmente la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. Haciendo un análisis suscito de las mismas, se observa lo siguiente:

Fracción 1: Se establecen como jornadas diarias de trabajo, la diurna de 8 horas y la nocturna de 7 horas, así como reglas sobre el trabajo extraordinario.

Fracción 2: Establece el descanso semanal.

Fracción 3: Lo relativo a vacaciones.

Fracción 4: Referente a la materia de salarios.

Fracción 5: La regla que a trabajo igual corresponde salario igual.

Fracción 6: Lo relativo a retenciones, descuentos y deducciones al salario.

Fracción 7: Establece bases para la designación de personal federal.

Fracción 8: Lo referente al escalafón.

Fracción 9: Trata sobre la suspensión y cese de los trabajadores.

Fracción 10: Establece el derecho de asociación sindical y reglas respecto al derecho de huelga.

Fracción 11: Fija bases sobre seguridad social.

Fracción 12: Hace alusión al Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.

Fracción 13 y 13 BIS: Se refiere al tratamiento especial laboral para personal al servicio exterior, militares, marinos, empleados de las instituciones de banca y crédito.

Fracción 14: Se refiere a los trabajadores de confianza.

3.3 LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO

Esta Ley, también conocida como Ley burocrática, se encuentra estructurada con diez títulos, refiriéndose:

Primero: Disposiciones de carácter general.

Segundo: Establece los derechos y obligaciones de los - trabajadores y titulares de las dependencias.

Tercero: Regula lo relativo al escalafón.

Cuarto: Se refiere a la organización colectiva de los - trabajadores y a las condiciones generales de trabajo, la dependencia de que se trate, tomando en cuenta la opinión del - sindicato correspondiente.

Quinto: Señala los lineamientos en materia de riesgos - de trabajo y enfermedades no profesionales.

Sexto: Lo relativo a la prescripción de las acciones - laborales.

Séptimo: Se refiere a la organización de Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje y al procedimiento que siga ante el mismo.

Octavo: medios de apremio y ejecución de laudos.

Noveno: Se refiere a los lineamientos de conflictos entre el poder judicial de la federación y sus servidores.

Décimo: Se refiere a las correcciones disciplinarias y sanciones que puede imponer el tribunal mencionado.

Las condiciones bajo las cuales debe presentarse el trabajo en el caso de los trabajadores al servicio del estado, son las condiciones generales de trabajo las que regulan la relación - jurídico - laboral que debe existir en cada dependencia, para que el servicio sustantivo sea mas eficiente y productivo. Además, son fijados por el titular de la dependencia, tomando en cuenta la opinión del sindicato respectivo.

La Ley burocrática especifica las causales por las cuales la - dependencia está obligada a demandar a un servidor público para poder cesarlo, teniendo obligación a levantar una acta admi nistrativa con determinados requisitos, para que sirva de documento base en su acción tal y como dispone por su parte la - Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, excepto en materia de abandono de empleo en que la dependencia puede de inmediato dar por terminados los efectos del nombramiento, sin necesidad de acudir al Tribunal Federal de Concilia- ción y Arbitraje.

Como se indicó previamente, la relación de trabajo surge de un nombramiento; ésto es, a los servidores públicos no se les con trata, sino se les designa para prestar ciertos servicios y a través de esa designación y de la expedición de un nombramiento, se establece la relación laboral, haciendo énfasis en tal aspecto, para fines personales del presente estudio.

3.4 TIPOS DE NOMBRAMIENTO:

Artículo 14.- " Nombramiento es el acto en virtud del - cual, se formaliza la relación jurídico laboral entre el titular y el trabajador, por el que se obligan al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el mismo ". (6)

Artículo 15.- " El titular de la Secretaría o de los -- servicios, o en su caso el servidor público facultado para -- ello, expedirá los nombramientos por los cuales los trabajadores prestarán sus servicios, debiendo entregar copia de este -- documento al trabajador en el acto de toma de posesión del -- puesto ". (6)

Los nombramientos deberán contener:

- a).- Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y - domicilio.
- b).- Los servicios que deban prestarse, se determinarán con la mayor precisión posible.
- c).- El carácter del nombramiento: definitivo, interino, provisional, por tiempo fijo o por obra determinada.
- d).- La duración de la jornada de trabajo.
- e).- El sueldo y demás prestaciones que habrá de recibir el trabajador.
- f).- El lugar en que prestará sus servicios.

(6) Compilación de la regulación laboral interna de la Secretaría de Salud. 1991 - 1994. Impreso en talleres gráficos de la nación, México, 1991.

Los nombramientos serán definitivos o temporales y su expedición se hará conforme a los movimientos escalafonarios que procedan:

3.4.1 Definitivos.- Aquéllos que se expidan para cubrir -- puestos permanentes.

3.4.2 Temporales.- Los que se otorgan con efectos eventuales y que pueden ser:

A) Provisionales, para cubrir puestos vacantes mayores de seis meses y los que se expidan a trabajadores que sustituyan a los que se encuentren en los casos siguientes:

a.- Cuando el trabajador incurriere en faltas de probidad u honradez o en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos contra sus jefes o compañeros o contra los familiares de unos u otros, ya sea dentro o fuera de las horas de servicio.

b.- Por destruir intencionalmente edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo.

c.- Por revelar los asuntos secretos o reservados de que tuviere conocimiento con motivo de su trabajo.

d.- Por concurrir, habitualmente al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante.

B) Interinos, para ocupar puestos vacantes hasta por -- seis meses.

C) Por tiempo fijo, aquéllos que dejan de tener efectos en la fecha que se determina en el mismo.

D) Por obra determinada, aquéllos cuyos efectos cesan - al concluir la obra que motivó su expedición.

Los nombramientos a que se refieren los incisos B), C), y D) no generan derechos escalafonarios, no así el inciso A) - que genera solo el derecho de preferencia.

Cuando llegaren a figurar en lista de raya trabajadores que laboren en funciones permanentes, la Secretaría o los servicios y el sindicato se podrán poner de acuerdo para su regularización.

Artículo 19.- "En caso de vacantes provisionales y para ocupar plaza de base con nombramiento definitivo, los trabajadores podrán ser nombrados por dictamen de la Comisión Auxiliar Mixta de Escalafón o propuesta de la bolsa de trabajo del sindicato en la proporción y términos que señala el artículo - 62 de la Ley*, el cual indica que las plazas de última categoría disponible en cada grupo, una vez corridos los escalafones respectivos con motivo de las vacantes que ocurrieren, serán - cubiertas libremente por el titular". (6)

* Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del apartado "B" del artículo 123 Constitucional.

Artículo 20.- "El titular o la persona facultada para -- ello, nombrará libremente a quienes deban ocupar vacantes interinas, por tiempo fijo y por obra determinada con la interven-- ción del sindicato para que sea tomada en cuenta su opinión.

Para el caso de que las vacantes interinas, por el - - transcurso del tiempo u otras circunstancias, se transformen - en vacantes provisionales o definitivas, se someterán a la consideración de la Comisión de Escalafón. Para efectos del ar-- tículo 64 de la Ley*, que nos dice lo siguiente:

Las vacantes temporales mayores de seis meses serán ocupadas por riguroso escalafón, pero los trabajadores ascendidos serán nombrados en todo caso con el carácter de provisionales, de tal modo de que si quien disfrute de la licencia reingresa-- re al servicio, automáticamente se correrá en forma inversa el escalafón y el trabajador provisional de la última categoría - correspondiente, dejará de prestar sus servicios sin responsa-- bilidad para el titular." (6)

Artículo 21.- "Los trabajadores que presten satisfacto-- riamente servicios por obra determinada o por tiempo fijo, por seis meses un día y más de una vez gozarán de la preferencia - establecida. De acuerdo al artículo 43 de la Ley*.

* Ley, OP. CIT.
(6) Compilación, O.P. CIT.

I.- Preferir, en igualdad de condiciones, de cónocimientos, aptitudes y de antigüedad, a los trabajadores sindicalizados respecto de quienes no lo estuvieren; a quienes representen la única fuente de ingreso familiar; a los veteranos de la Revolución, a los supervivientes de la Invasión Norteamericana - de 1914, a los que con anterioridad les hubieren prestado servicios y a los que acrediten tener mejores derechos conforme - al escalafón". (6)

Artículo 22.- "Todo nombramiento que se expida quedará sin efecto si el trabajador no se presenta a tomar posesión - del empleo conferido dentro de un plazo de cinco días, conta-- dos a partir de la fecha en que sea comunicada su designación, este plazo podrá ser ampliado, a juicio de la autoridad competente, cuando circunstancias especiales así lo ameriten." (6)

Artículo 23.- "Queda prohibido utilizar los servicios - de personas que carezcan de nombramiento. Se harán acredores a las sanciones correspondiente, sin perjuicio de las renuncias que se formulen en su contra." (6)

CAPITULO IV

M E T O D O L O G I A

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Una de las tantas riquezas fundamentales de las instituciones laborales, se refiere a los recursos humanos; dependiendo de ellos la producción de bienes y servicios. Destacando esas manifestaciones positivas o negativas de los trabajadores hacia su empleo, las cuales estarán en función del nivel de satisfacción laboral alcanzado, influyendo éste en el desarrollo y rendimiento de sus actividades.

Así mismo, la satisfacción en el empleo se considera como una combinación del nivel de aspiraciones, tensiones y necesidades, tomando en cuenta determinados factores tales como: - éxito, reconocimiento de logro, trabajo desafiante, responsabilidad acrecentada, desarrollo y adelanto, política y administración, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales con subordinados, con superiores, con empleados del mismo nivel, vida personal, sueldo, posición y seguridad en el empleo. Es decir, a partir de la cantidad de beneficios requeridos del ambiente, el trabajador obtendrá una percepción favorable hacia sus labores, las cuales contribuyen a la realización de las funciones con eficacia y agrado.

Un ejemplo, se refiere a las reglas y/o políticas establecidas en un contrato de trabajo. Inherente a esto la satisfacción laboral estará ligada estrechamente por la cantidad de recompensas que los empleados reciben de sus puestos, al darse cuenta el trabajador que la dependencia le proporcionará seguridad en el trabajo y en lo económico, así como, en prestaciones, lo que quedará establecido en un convenio entre titular y trabajador de una institución del Sector Público.

De acuerdo con esto surge nuestra pregunta de investigación:

Existe diferencia en la satisfacción laboral surgida entre los trabajadores de base con los empleados de interinato.

4.2 DELIMITACION

En lo que respecta a la investigación, evidentemente se detectaron las variables importantes para la satisfacción laboral, como se ha mencionado en los puntos previos. Sin embargo, es necesario advertir que el factor principal es el humano; en el encontramos la existencia de diversos intereses, actitudes, aptitudes, motivaciones, logros, valores, etc.

Los trabajadores, están afectados por una amplia gama - de factores que le generan a nivel laboral la satisfacción misma, verbigracia: el cumplir día a día con las actividades señaladas, ya sea en un trabajo específico o al coincidir con un - perfil de puesto.

Por lo que atañe a este estudio, los resultados obtenidos servirán para investigaciones posteriores, especialmente - en el campo psicológico, ya que se detectaron en orden de importancia los siguientes puntos, destacados para la obtención de la satisfacción laboral relacionados con los trabajadores - de base:

1. Seguridad en el empleo
2. Vida personal
3. Exito
4. Desarrollo y adelantos
5. Reconocimiento de logro
6. Posición
7. Trabajo desafiante
8. Responsabilidad acrecentada

Por otra parte, cabe mencionar que los trabajadores de interinato registraron un mayor porcentaje en relación a los de base, con respecto a su satisfacción laboral en los factores siguientes:

1. Relaciones interpersonales con superiores
2. Relaciones interpersonales con empleados del mismo nivel
3. Supervisión de los trabajadores
4. Relaciones interpersonales con subordinados

Por tanto, el sustento psicológico está dirigido al conocimiento de la necesidad de mejorar los factores previamente citados en los trabajadores de base, donde definitivamente intervienen superiores, subordinados y empleados del mismo nivel. Se busca además un cambio no sólo conductual sino actitudinal y de logros que refuercen la satisfacción laboral en dichos empleados.

Por último, no hubo diferencias significativas tanto en trabajadores de base como de interinato en:

1. Política y administración
2. Condiciones de trabajo
3. Sueldo

Indicando con ello que tales aspectos son iguales para ambos grupos.

4.3 OBJETIVO

Realizar un análisis programático, de los factores que intervienen en el proceso de satisfacción laboral y que influye en el personal de base e interinato.

4.4 HIPOTESIS DE TRABAJO

Ha: Existe diferencia estadísticamente significativa en el factor seguridad en el empleo, entre trabajadores de base y trabajadores de interinato en relación a la satisfacción laboral.

Ho: No existe diferencia estadísticamente significativa en el factor de seguridad en el empleo, entre trabajadores de base y trabajadores de interinato en relación a la satisfacción laboral.

Ha: Existe diferencia estadísticamente significativa en el factor reconocimiento de logro, entre trabajadores de base y trabajadores de interinato en relación a la satisfacción laboral.

Ho: No existe diferencia estadísticamente significativa en el factor reconocimiento de logro, entre trabajadores de base y trabajadores de interinato en relación a la satisfacción laboral.

4.5 DEFINICION DE CONCEPTOS

A continuación se señalan las definiciones operacionales de los 15 factores de esta investigación sobre satisfacción laboral que influyen tanto en los trabajadores de base como de interinato.

4.5.1 Exito: Debe entenderse como cualquier clase de triunfo o resultado positivo en la realización de una tarea.

4.5.2 Reconocimiento de logro: Acto de atención o elogio a la acción previamente realizada exitosamente.

4.5.3 Trabajo desafiante: Esfuerzo humano dirigido a la realización de un trabajo fácil o difícil, creativo o poco creativo.

4.5.4 Responsabilidad acrecentada: Evidencias objetivas de aumento, ascenso de puesto, satisfacción por sentirse responsable en su propio trabajo y el de otros.

4.5.5 Desarrollo y adelantos: "Realización de tareas - que le reditúe mayor satisfacción al empleado tomando en cuenta sus aptitudes y actitudes individuales." (7)

4.5.6 Políticas y administración: Lo adecuado o inadecuado de la organización de una empresa. Efectos positivos o negativos de las políticas de una empresa.

(7) Norman, R. F. Maier. (1975). Psicología Industrial. Madrid, Ed. Rialp, S.A.

4.5.7 Supervisión de los trabajadores: Competencia o incompetencia del supervisor, de la implantación de justicia, de su disposición para delegar o enseñar.

4.5.8 Condiciones de trabajo: Adecuada iluminación, ventilación y espacio que permiten llevar a cabo el trabajo asignado.

4.5.9 Relaciones interpersonales con subordinados: Es el trato o intercambio de información formal que surge en forma espontánea en la empresa y que se establece entre el líder formal o jefe hacia el grupo de empleados que depende de él.

4.5.10 Relaciones interpersonales con superiores: Es el trato o intercambio de información formal que surge en forma espontánea en la empresa y que se establece entre el grupo de empleados hacia el líder formal o jefe.

4.5.11 Relaciones interpersonales con empleados del mismo nivel: Es el trato o intercambio de información informal que surge en forma espontánea en la empresa y que se establece entre las personas del mismo nivel jerárquico.

4.5.12 Sueldo: Debe entenderse como un pago monetario por trabajo realizado, dentro de una empresa, cada quince días.

4.5.13 Posición: Debe entenderse como todo aquello que está en función al puesto ocupado y que produce satisfacción.

4.5.14 Seguridad en el empleo: Debe entenderse como un medio estable que está relativamente libre de amenaza que ponga en peligro la permanencia laboral dentro de la institución.

4.5.15 vida personal: Debe entenderse como todos aquellos factores que componen el modo de vivir de cada persona, familia, actividad de superación personal y pasatiempo.

4.6 VARIABLES.

V. D. : Satisfacción laboral.

V. I. : Seguridad en el empleo y
Reconocimiento de logro.

4.7 DEFINICION DE VARIABLES.

Satisfacción laboral: Es la actitud favorable de los empleados hacia su trabajo, expresando el grado de concordancia existente entre las expectativas de las personas con respecto al empleo y recompensas que este le ofrezca.

Seguridad en el empleo: Debe entenderse como un medio estable que está relativamente libre de amenaza que ponga en peligro la permanencia laboral dentro de la institución.

Reconocimiento de logro: Acto de atención o elogio a la acción previamente realizada exitosamente.

4.7.1 POBLACION

Las variables de población se presentan a continuación, de acuerdo a porcentajes de registro, tomando una muestra de 40 empleados de base y 40 trabajadores de interinato.

Las variables de población consideradas para este estudio son:

- a) Sexo
- b) Edad
- c) Escolaridad
- d) Puesto
- e) Antigüedad
- f) Tipo de contrato
(base ó interinato)

Ver anexos.

4.8 INSTRUMENTO DE MEDICION.

La problemática analizada en la presente investigación, mantuvo interrelaciones que la situaron como un verdadero fenómeno psicosocial, por lo que se consideró adecuado medirla indirectamente a través de una escala de actitudes de Oliver Burrue.

De acuerdo con la naturaleza de la V. D. (satisfacción laboral), dicho instrumento es el más viable para recolectar la información pertinente, así como para medirla a nivel ordinal; ya que se ubicaron en que nivel dicha satisfacción e indicadores se encontraban los sujetos.

Se revisan brevemente a continuación, los pasos básicos que se siguieron durante la construcción y depuración del instrumento.

4.8.1 Validez: Desde la concepción teórica del instrumento se puede decir que ya estaba en juego la validez, que le daría forma y fundamento desde el punto de vista conceptual. Efectivamente la validez de contenido, la base de la que se partió para construir cada uno de los reactivos; ya que a partir de los indicadores de la satisfacción laboral, se elaboraron todos los reactivos posibles que pudieran medir tal instancia y lograr lo que Karlinger Frederick en 1975, denominó "representatividad" o suficiencia del muestreo de contenido, a fin de obtener representatividad de los reactivos, o sea la validez de contenido del instrumento de medición, este fué sometido a lo que se denomina "juicio", que consiste en la ponderación de la pregunta de relevancia de los ítems con respecto a la propiedad que se pretendió medir (v.d.).

Los jueces fueron 38 personas expertos en Psicología - del Trabajo, quienes analizaron cada reactivo de acuerdo con - las instrucciones que se les proporcionaron.

Con base en la elección de los jueces y tomando como - criterio las proporciones de opiniones del porcentaje más alto, se llevó a cabo la eliminación de la opción de respuesta que - era repetitiva, quedando cinco alternativas de contestación pa - ra cada pregunta. Para mayor comprensión remitirse a la tabla No. 1 Ver anexos.

4.8.2 Confiabilidad: Con los 36 reactivos obtenidos que con tiene cinco opciones, se procedió después de ser validados por los jueces y eliminar la opción repetida, a aplicar la fórmula para obtener confiabilidad por medio del coeficiente alpha - - (Cronbach, 1949):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right)$$

Donde:

K = Número de preguntas

S_i^2 La varianza del instrumento

S_r^2 La varianza de la suma de las preguntas

Obteniéndose un valor de $\alpha = 0.99$

El valor de $\alpha = 0.99$ que se considera muy aceptable como índice de la consistencia interna del instrumento de medición.

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO

5.1 TIPO DE ESTUDIO

La naturaleza de la investigación desarrollada en la presente tesis se relaciona, en términos generales, con las características de sincrónica ex - post - facto. A continuación estas propiedades son analizadas con detenimiento.

5.1.1 La investigación fué:

Sincrónica, por analizar la problemática existente en un determinado momento.

Ex - post - facto, ya que debido a su índole psicosocial, los valores de la V.I. no fueron factibles de manipulación, dado que sus efectos ya habían ocurrido; y solo a partir de la medición de la V. D., pudieron inferirse sus efectos.

5.2 DISEÑO

En la investigación se emplea la técnica de la chi cuadrada, con la finalidad de integrar un análisis comparativo de dos factores importantes para el presente trabajo, seguridad en el empleo y reconocimiento de logro con los factores restantes, tanto en empleados de base como de interinato.

5.3 INSTRUCCIONES

Las instrucciones señaladas en el cuestionario de investigación son:

" El presente cuestionario tiene como finalidad, conocer su opinión acerca de las causas que le dan satisfacción en su trabajo. Se le presentan a continuación 36 preguntas que - deberán ser contestadas con la mayor sinceridad. Para cada una hay cinco opciones; usted deberá escoger una de ellas marcando con una "X" la respuesta seleccionada.

Trate de contestar todas las preguntas.

Sus respuestas serán totalmente confidenciales, ya que no es necesario que escriba su nombre, solamente anotará en el espacio correspondiente sus datos. "

EDAD:

SEXO:

ESCOLARIDAD:

PUESTO:

ANTIGUEDAD:

TIPO DE CONTRATO:

Conteste lo mas sinceramente que pueda el siguiente - - cuestionario. Lea cuidadosamente las preguntas y marque con - una "X" el paréntesis que mejor describa su respuesta en relación a las situaciones de trabajo.

5.4 MANIPULACION Y MEDICION DE VARIABLES

En el presente estudio, se estableció una manipulación y medición de variables, tomando en cuenta los 15 factores que intervienen en la investigación. Se empleó la chi cuadrada, con la finalidad de comparar los grupos, tanto personal de base como de interinato y la influencia que tiene la seguridad en el empleo, así como el reconocimiento de logro. Dicho personal tanto de base como de interinato, resolvieron 36 preguntas, las cuales contienen los 15 factores correspondientes a las variables independientes y llegar a la detección de la variable dependiente la cual corresponde a la satisfacción laboral.

Cada uno de los 36 reactivos, contienen cinco opciones de respuesta, a cada una se le proporcionó un valor de .20 - las cuales equivaldrían a un punto.

Por tanto los 15 factores quedan contenidos y distribuidos de la manera siguiente:

Factor:	Reactivos:
Exito.....	12, 13, 23
Reconocimiento de logro.....	4, 26
Trabajo desafiante.....	14, 6
Responsabilidad acrecentada.....	2, 9
Desarrollo y adelantos.....	1, 20, 28
Política y administración.....	29, 34, 35
Supervisión.....	3, 25

Condiciones de trabajo.....	18, 19
Relaciones interpersonales con los subordinados.....	10, 11, 29
Relaciones interpersonales con superiores.....	15, 21, 24
Relaciones interpersonales con empleados del mismo nivel.....	24, 31, 33
Vida personal.....	5, 17, 27
Sueldo.....	6, 36
Posición.....	7, 8
Seguridad en el empleo.....	22, 30, 32

Después, se procederá a comparar el factor seguridad en el empleo, con los 14 factores restantes. Posteriormente lo mismo se hará con el factor de reconocimiento de logro con los 14 factores complementarios.

De dichas comparaciones, se obtendrán los niveles de significancia de cada una de las variables (seguridad en el empleo y reconocimiento de logro), por lo cual se procederá a realizar comparaciones importantes para aceptar o rechazar las hipótesis ya sea nulas o bien alternas, luego se sabrá si con dichas estimaciones se obtendrá la variable dependiente (satisfacción laboral).

5.5 MUESTREO

Se llevó a cabo en una Institución del Sector Salud, - tomándose al azar de la lista tanto empleados de base como de interinato; correspondiendo a 40 de base y 40 de interinato, haciendo un total de una muestra de 80, sacada de un universo de 320 empleados; por lo tanto esta muestra representa en un 25% a la población.

5.6 MATERIALES

Para efectuar el estudio, se tuvo la necesidad de mate riales, tanto para realizar la aplicación del instrumento al grupo de jueces, como al personal de base y de interinato, se presenta a continuación una lista de estos materiales:

- Papel milimétrico
- Pluma y lápiz
- Escuadras
- Reglas
- Hojas blancas
- Calculadora
- Cuestionario de investigación
- Computadora
- Procesadora de datos
- Programa LOTUS

5.7 TECNICAS

Las técnicas que se utilizaron para la elaboración del presente instrumento fueron:

Aplicación a los 38 jueces del instrumento elaborado -
por Oliver Burruel, teniendo por resultado que se eliminara -
una opción de respuesta, es decir de las 36 preguntas con sus
seis opciones de respuesta, se aplicó y quedó modificado a 36
preguntas, pero con cinco alternativas de contestación en cada
reactivo.

Así mismo, se procedió a que se aplicara con personal de
base y con personas de interinato y con sus 15 factores.

5.8 TRATAMIENTO ESTADISTICO

La prueba a aplicar de significancia no paramétrica, conocida como Chi cuadrada; se usa para hacer comparaciones entre dos muestras.

$$X^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrada.

Σ = Sumatoria de cocientes para obtener el valor de Chi cuadrada.

FO = Frecuencia obtenida.

FE = Frecuencia esperada.

$(FO - FE)^2$ = Elevar al cuadrado la diferencia.

5.8.1 APLICACION

Tomando en consideración las características de la investigación realizada, se procederá a la aplicación del instrumento modificado de Oliver Burrue. Se eligió este cuestionario porque tiene el propósito de detectar las causas o motivadores que producen satisfacción en el trabajo; así como, cuales son los factores mas significativos que la generan.

A continuación se presenta la aplicación del tratamiento estadístico.

No.	TEMA	P	R	BASE INT.	BASE INT.	BASE INT.	BASE INT.	BASE INT.	X2	pl	X2t	HIP.	HIP.		
		fo	fe	fo-fe	(fo-fe)2	(fo-fe)2/fe					0.05	MULA	ALTER		
1	EXITO	12	1	4	22	13.0	13.0	-9.0	9.0	81	81	6.23	0.47	46.9	
		2	16	3	9.5	9.5	6.5	-6.5	42.2	42.2	4.44	0.46			
		3	7	2	4.5	4.5	2.5	-2.5	6.25	6.25	1.38	0.30			
		4	1	10	5.5	5.5	-4.5	4.5	20.2	20.2	3.68	0.66			
		5	12	3	7.5	7.5	4.5	-4.5	20.2	20.2	2.7	0.36			
		13	1	13	5	9.0	9.0	4.0	-4.0	16	16	1.77	0.19		
		2	12	4	8.0	8.0	4.0	-4.0	16	16	2	0.25			
		3	3	6	4.5	4.5	-1.5	1.5	2.25	2.25	0.5	0.11			
		4	3	9	6.0	6.0	-3.0	3.0	9	9	1.5	0.25			
		5	9	16	12.5	12.5	-3.5	3.5	12.2	12.2	0.98	0.07			
		23	1	12	2	7.0	7.0	5.0	-5.0	25	25	3.57	0.51		
		2	10	4	7.0	7.0	3.0	-3.0	9	9	1.28	0.18			
		3	14	5	9.5	9.5	4.5	-4.5	20.2	20.2	2.13	0.22			
		4	1	9	5.0	5.0	-4.0	4.0	16	16	3.2	0.64			
		5	3	20	11.5	11.5	-8.5	8.5	72.2	72.2	6.28	0.54			
2	RECONOCIMIENTO DE LOGRO	4	1	23	9	16.0	16.0	7.0	-7.0	49	49	3.06	0.19	27.6	
		2	7	3	5.0	5.0	2.0	-2.0	4	4	0.8	0.16			
		3	6	15	10.5	10.5	-4.5	4.5	20.2	20.2	1.92	0.18			
		4	2	13	7.5	7.5	-5.5	5.5	30.2	30.2	4.03	0.53			
		5	2	0	1.0	1.0	1.0	-1.0	1	1	1	1			
		26	1	20	9	14.5	14.5	5.5	-5.5	30.2	30.2	2.08	0.14		
		2	7	0	3.5	3.5	3.5	-3.5	12.2	12.2	3.5	1			
		3	8	16	12.0	12.0	-4.0	4.0	16	16	1.33	0.11			
		4	5	4	4.5	4.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.05	0.01			
		5	0	11	5.5	5.5	-5.5	5.5	30.2	30.2	5.5	1			
3	TRABAJO DESAFIANTE	14	1	15	4	9.5	9.5	5.5	-5.5	30.2	30.2	3.18	0.33	24.8	
		2	10	4	7.0	7.0	3.0	-3.0	9	9	1.28	0.18			
		3	7	11	9.0	9.0	-2.0	2.0	4	4	0.44	0.04			
		4	6	7	6.5	6.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.03	0.00			
		5	2	14	8.0	8.0	-6.0	6.0	36	36	4.5	0.56			
		16	1	2	0	1.0	1.0	1.0	-1.0	1	1	1	1		
		2	20	3	11.5	11.5	8.5	-8.5	72.2	72.2	6.28	0.54			
		3	2	10	6.0	6.0	-4.0	4.0	16	16	2.66	0.44			
		4	11	23	17.0	17.0	-6.0	6.0	36	36	2.11	0.12			
		5	5	4	4.5	4.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.05	0.01			
4	RESPONSABILIDAD ACRECENTADA	2	1	23	9	16.0	16.0	7.0	-7.0	49	49	3.06	0.19	21.5	
		2	12	13	12.5	12.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.02	0.00			
		3	4	7	5.5	5.5	-1.5	1.5	2.25	2.25	0.40	0.07			
		4	1	10	5.5	5.5	-4.5	4.5	20.2	20.2	3.68	0.66			
		5	0	1	0.5	0.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.5	1			
		9	1	0	15	7.5	7.5	-7.5	7.5	56.2	56.2	7.5	1		
		2	3	4	3.5	3.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.07	0.02			
		3	2	3	2.5	2.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.1	0.04			
		4	10	7	8.5	8.5	1.5	-1.5	2.25	2.25	0.26	0.03			
		5	25	11	18.0	18.0	7.0	-7.0	49	49	2.72	0.15			
5	DESARROLLO Y ADELANTOS	1	1	16	5	10.5	10.5	5.5	-5.5	30.2	30.2	2.88	0.27	36.5	
		2	5	1	3.0	3.0	2.0	-2.0	4	4	1.33	0.44			
		3	8	5	6.5	6.5	1.5	-1.5	2.25	2.25	0.34	0.05			
		4	3	2	2.5	2.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.1	0.04			
		5	8	27	17.5	17.5	-9.5	9.5	90.2	90.2	5.15	0.29			
20	1	11	3	7.0	7.0	4.0	-4.0	16	16	2.28	0.32				

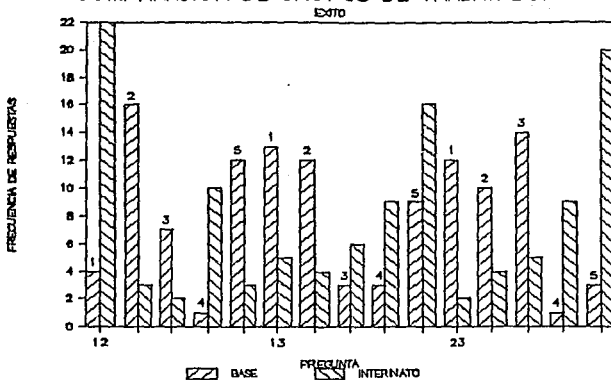
COMPARACION DE TRABAJADORES DE BASE E INTERINATO

74

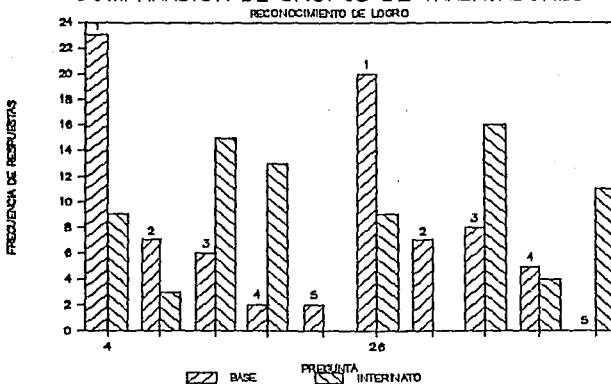
No.	TEMA	P	R	BASE	INT.	BASE	INT.	BASE	INT.	BASE	INT.	BASE	INT.	X2	gl	X2t	NIP.	HIP.
		fo	fe	fo-fe	fo-fe	fo-fe	fo-fe	(fo-fe)2	(fo-fe)2/fe							O.05	MULA	ALTER
3		9	11	10.0	10.0	-1.0	1.0	1	1	0.1	0.01							
4		3	3	3.0	3.0	0.0	0.0	0	0	0	0							
5		4	6	5.0	5.0	-1.0	1.0	1	1	0.2	0.04							
24		1	4	6	5.0	5.0	-1.0	1.0	1	1	0.2	0.04						
2		3	24	13.5	13.5	-10.5	10.5	110.	110.	8.16	0.60							
3		24	8	16.0	16.0	8.0	-8.0	64	64	4	0.25							
4		7	1	4.0	4.0	3.0	-3.0	9	9	2.25	0.56							
5		2	1	1.5	1.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.16	0.11							
10	RELACIONES INTERPERSONALES	15	1	3	23	13.0	13.0	-10.0	10.0	100	100	7.69	0.59	44.5	14	23.685	RECH	ACEP
2		5	9	7.0	7.0	-2.0	2.0	4	4	0.57	0.08							
3		6	6	6.0	6.0	0.0	0.0	0	0	0	0							
4		22	1	11.5	11.5	10.5	-10.5	110.	110.	9.58	0.83							
5		4	1	2.5	2.5	1.5	-1.5	2.25	2.25	0.9	0.36							
21		1	16	5	10.5	10.5	5.5	-5.5	30.2	30.2	2.88	0.27						
2		12	7	9.5	9.5	2.5	-2.5	6.25	6.25	0.65	0.06							
3		4	8	6.0	6.0	-2.0	2.0	4	4	0.66	0.11							
4		6	15	10.5	10.5	-4.5	4.5	20.2	20.2	1.92	0.18							
5		2	5	3.5	3.5	-1.5	1.5	2.25	2.25	0.64	0.18							
24		1	4	6	5.0	5.0	-1.0	1.0	1	1	0.2	0.04						
2		3	24	13.5	13.5	-10.5	10.5	110.	110.	8.16	0.60							
3		24	8	16.0	16.0	8.0	-8.0	64	64	4	0.25							
4		7	1	4.0	4.0	3.0	-3.0	9	9	2.25	0.56							
5		2	1	1.5	1.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.16	0.11							
11	RELACIONES INTERPERSONALES	24	1	4	6	5.0	5.0	-1.0	1.0	1	0.2	0.04	30.1	14	23.685	RECH	ACEP	
2		3	24	13.5	13.5	-10.5	10.5	110.	110.	8.16	0.60							
3		24	8	16.0	16.0	8.0	-8.0	64	64	4	0.25							
4		7	1	4.0	4.0	3.0	-3.0	9	9	2.25	0.56							
5		2	1	1.5	1.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.16	0.11							
31		1	4	10	7.0	7.0	-3.0	3.0	9	9	1.28	0.18						
2		19	26	22.5	22.5	-3.5	3.5	12.2	12.2	0.54	0.02							
3		7	3	5.0	5.0	2.0	-2.0	4	4	0.8	0.16							
4		9	1	5.0	5.0	4.0	-4.0	16	16	3.2	0.64							
5		1	0	0.5	0.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.5	0.1							
33		1	8	9	8.5	8.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.02	0.00						
2		14	23	18.5	18.5	-4.5	4.5	20.2	20.2	1.09	0.05							
3		12	7	9.5	9.5	2.5	-2.5	6.25	6.25	0.65	0.06							
4		5	0	2.5	2.5	2.5	-2.5	6.25	6.25	2.5	1							
5		1	1	1.0	1.0	0.0	0.0	0	0	0	0							
12	VIDA PERSONAL	5	1	12	2	7.0	7.0	5.0	-5.0	25	25	3.57	0.51	62.0	14	23.685	RECH	ACEP
2		15	1	8.0	8.0	7.0	-7.0	49	49	6.12	0.76							
3		7	0	3.5	3.5	3.5	-3.5	12.2	12.2	3.5	1							
4		1	2	1.5	1.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.16	0.11							
5		5	35	20.0	20.0	-15.0	15.0	225	225	11.2	0.56							
17		1	18	9	13.5	13.5	4.5	-4.5	20.2	20.2	1.5	0.11						
2		10	3	6.5	6.5	3.5	-3.5	12.2	12.2	1.88	0.28							
3		11	9	10.0	10.0	1.0	-1.0	1	1	0.1	0.01							
4		1	2	1.5	1.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.16	0.11							
5		0	17	8.5	8.5	-8.5	8.5	72.2	72.2	8.5	1							
27		1	30	5	17.5	17.5	12.5	-12.5	156.	156.	8.92	0.51						
2		7	10	8.5	8.5	-1.5	1.5	2.25	2.25	0.26	0.03							
3		2	5	3.5	3.5	-1.5	1.5	2.25	2.25	0.64	0.18							

No.	TEMA	P R BASE INT.		BASE INT.	BASE INT.		X2	g1	X2t	HIP.	HIP. 0.05 NULA ALTER		
		fo	fe	fo-fe	(fo-fe)2	(fo-fe)2/fe							
13 SUELDO		4	0	15	7.5	7.5	-7.5	7.5	56.2	56.2	7.5	1	
		5	1	5	3.0	3.0	-2.0	2.0	4	4	1.33	0.44	
		6	1	10	2	6.0	6.0	4.0	-4.0	16	16	2.66	0.44
		2	5	6	5.5	5.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.04	0.00	
		3	10	14	12.0	12.0	-2.0	2.0	4	4	0.33	0.02	
		4	7	10	8.5	8.5	-1.5	1.5	2.25	2.25	0.26	0.03	
		5	8	8	8.0	8.0	0.0	0.0	0	0	0	0	
		36	1	5	0	2.5	2.5	2.5	-2.5	6.25	6.25	2.5	1
		2	0	2	1.0	1.0	-1.0	1.0	1	1	1	1	
		3	5	2	3.5	3.5	1.5	-1.5	2.25	2.25	0.64	0.18	
14 POSICION		4	10	5	7.5	7.5	2.5	-2.5	6.25	6.25	0.83	0.11	
		5	20	31	25.5	25.5	-5.5	5.5	30.2	30.2	1.18	0.04	
		7	1	25	10	17.5	17.5	7.5	-7.5	56.2	56.2	3.21	0.18
		2	4	1	2.5	2.5	1.5	-1.5	2.25	2.25	0.9	0.36	
		3	7	15	11.0	11.0	-4.0	4.0	16	16	1.45	0.13	
		4	0	12	6.0	6.0	-6.0	6.0	36	36	6	1	
		5	4	2	3.0	3.0	1.0	-1.0	1	1	0.33	0.11	
		8	1	4	6	5.0	5.0	-1.0	1.0	1	1	0.2	0.04
		2	28	10	19.0	19.0	9.0	-9.0	81	81	4.26	0.22	
		3	6	24	15.0	15.0	-9.0	9.0	81	81	5.4	0.36	
15 SEGURIDAD EN EL EMPLEO		4	1	0	0.5	0.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.5	1	
		5	1	0	0.5	0.5	0.5	-0.5	0.25	0.25	0.5	1	
		22	1	35	0	17.5	17.5	17.5	-17.5	306.	306.	17.5	1
		2	3	3	3.0	3.0	0.0	0.0	0	0	0	0	
		3	2	5	3.5	3.5	-1.5	1.5	2.25	2.25	0.64	0.18	
		4	0	12	6.0	6.0	-6.0	6.0	36	36	6	1	
		5	0	20	10.0	10.0	-10.0	10.0	100	100	10	1	
		30	1	5	3	4.0	4.0	1.0	-1.0	1	1	0.25	0.06
		2	5	7	6.0	6.0	-1.0	1.0	1	1	0.16	0.02	
		3	28	10	19.0	19.0	9.0	-9.0	81	81	4.26	0.22	
	4	1	18	9.5	9.5	-8.5	8.5	72.2	72.2	7.60	0.80		
	5	1	2	1.5	1.5	-0.5	0.5	0.25	0.25	0.16	0.11		
	32	1	0	9	4.5	4.5	-4.5	4.5	20.2	20.2	4.5	1	
	2	4	18	11.0	11.0	-7.0	7.0	49	49	4.45	0.40		
	3	2	10	6.0	6.0	-4.0	4.0	16	16	2.66	0.44		
	4	5	2	3.5	3.5	1.5	-1.5	2.25	2.25	0.64	0.18		
	5	29	1	15.0	15.0	14.0	-14.0	196	196	13.0	0.87		

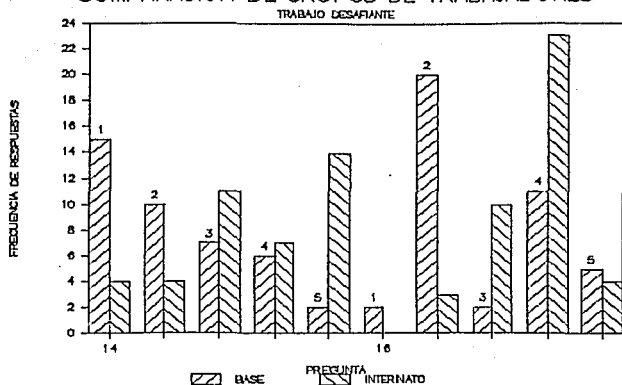
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES



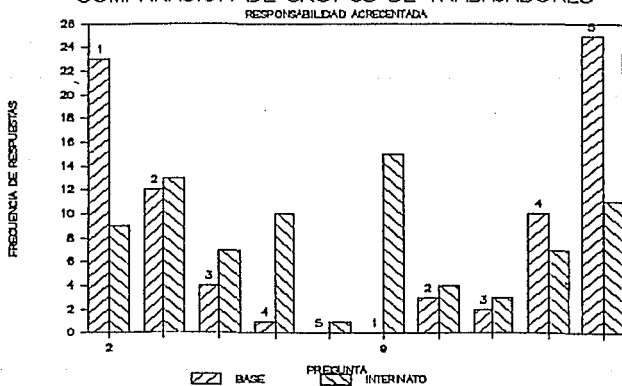
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES



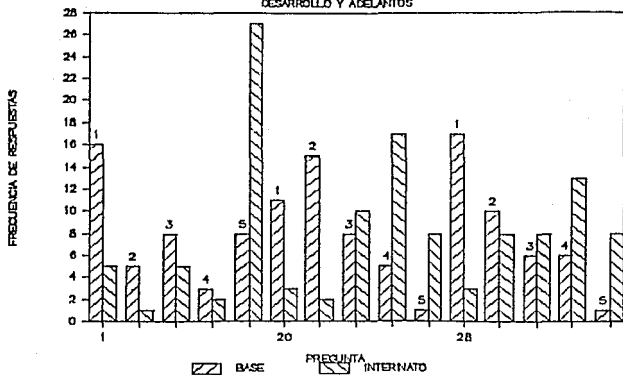
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES



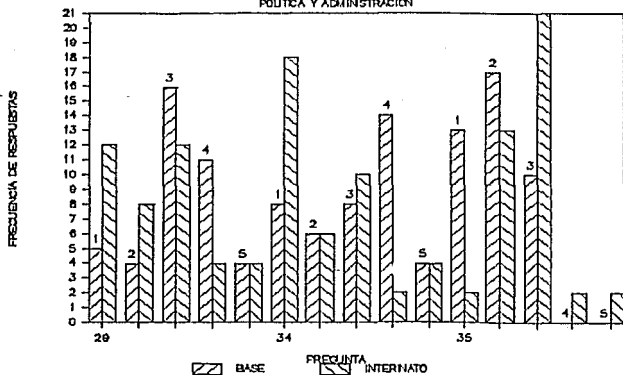
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES



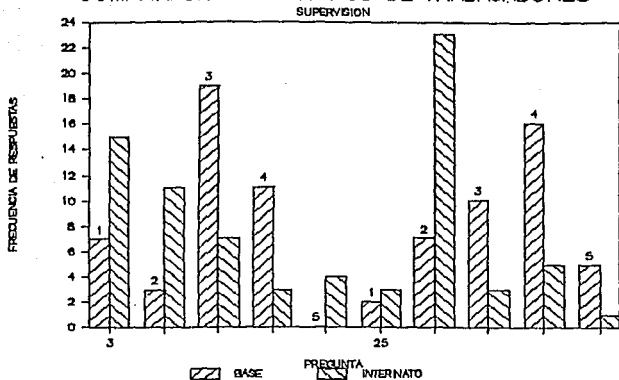
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES DESARROLLO Y ADELANTOS



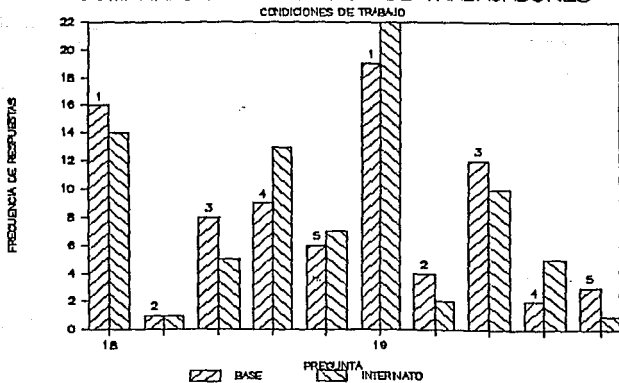
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES POLITICA Y ADMINISTRACION



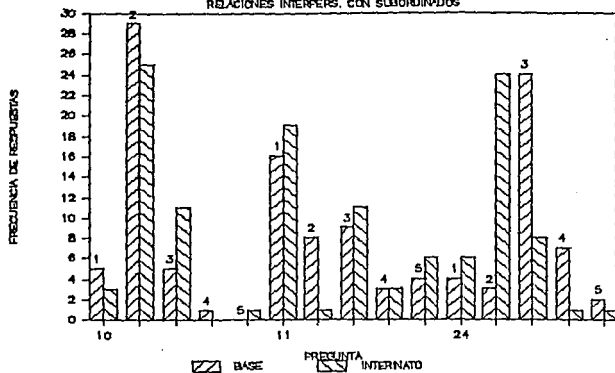
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES



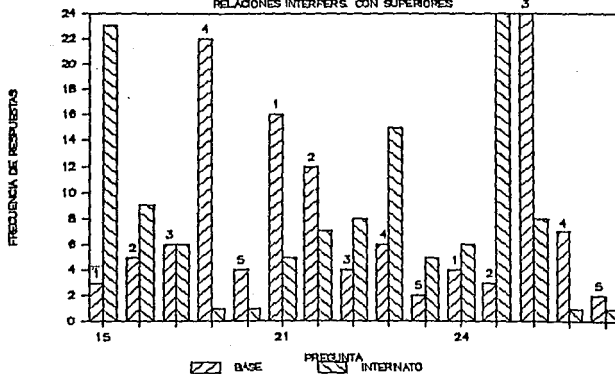
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES



COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES RELACIONES INTERFERS. CON SUBORDINADOS

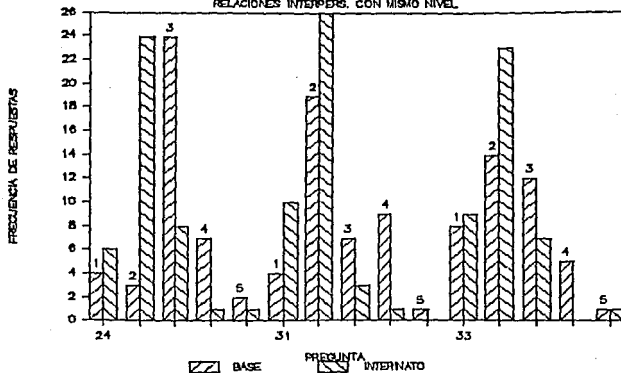


COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES RELACIONES INTERFERS. CON SUPERIORES



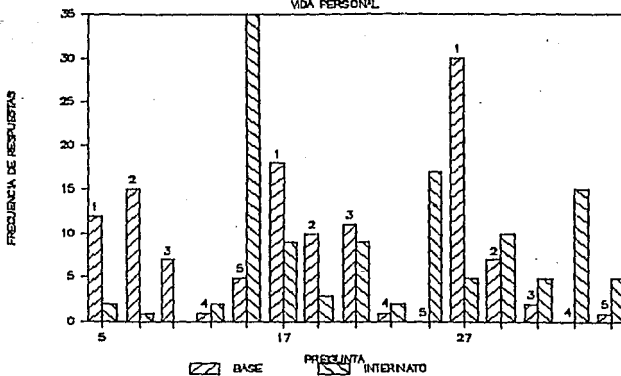
COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES

RELACIONES INTERPERS. CON MISMO NIVEL

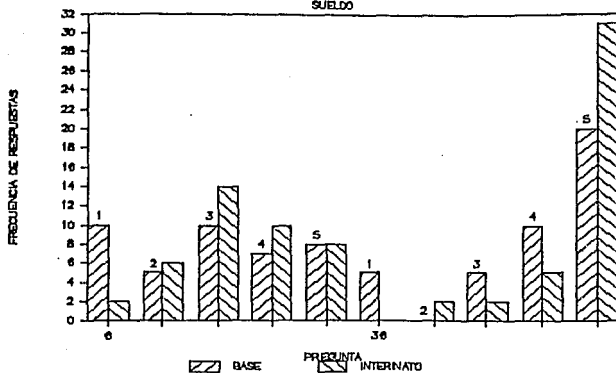


COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES

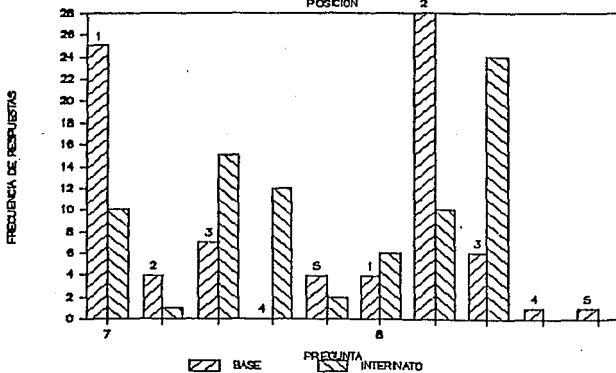
VIDA PERSONAL

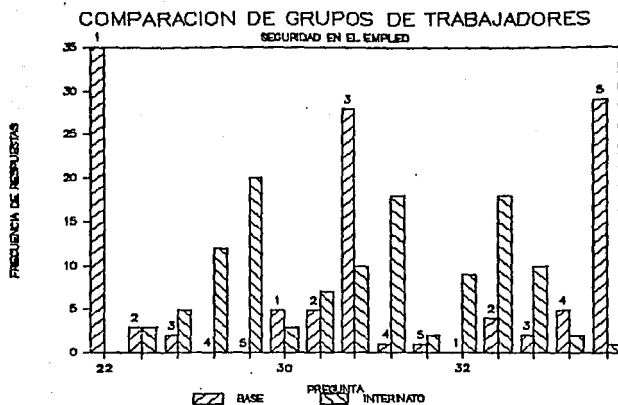


COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES SUELDO



COMPARACION DE GRUPOS DE TRABAJADORES POSICION





D I S C U S I O N

Los resultados emitidos mediante el tratamiento estadístico de los datos son claros, precisos y concisos, los cuales demuestran objetiva y científicamente en ésta investigación, el como afecta a la satisfacción laboral la influencia de los factores siguientes:

1. Exito
2. Reconocimiento de logro
3. Trabajo desafiante
4. Responsabilidad acreditada
5. Desarrollo y adelanto
6. Políticas y administración
7. Supervisión de los trabajadores
8. Condiciones de trabajo
9. Relaciones interpersonales con subordinados
10. Relaciones interpersonales con superiores
11. Relaciones interpersonales con empleados del mismo nivel
12. Sueldo
13. Posición
14. Seguridad en el empleo
15. Vida personal

Estos quince factores a su vez fueron comparados con dos -- grupos:

- a. Base
- b. Interinato

De la comparación realizada entre estos dos grupos, el nivel de significancia fué de 0.05, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

Por otro lado, en tres factores se acreditó la hipótesis nu la y se rechazó la alterna. Lo cual nos permite establecer la existencia de un alto nivel de significancia; a continuación -- se discuten los quince factores señalados.

1. Exito

Al analizar los datos manifestamos en el primer factor que los trabajadores de base tienen más probabilidad de éxito, dado a su permanencia en un puesto de trabajo, el cual les brinda obtención de logros, marcando significativamente un nivel de satisfacción laboral en comparación con los trabajadores de interinato, cuyo desempeño exclusivamente se basa en periodos de contratación para realizar sus actividades.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\chi^2 = 46.9$$

$$gl = 9$$

$$p = 0.05$$

2. Reconocimiento de logro

En este concepto se visualiza como los trabajadores de base conservan el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones señaladas para un puesto de trabajo; mientras, los trabajadores de interinato no lograron en este factor un resultado significativo, puesto que resultó no ser satisfactorio el elogio a una actividad desarrollada exitosamente.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\chi^2 = 27.6$$

$$gl = 9$$

$$p = 0.05$$

3. Trabajo desafiante

Este punto concuerda en el desarrollo de actividades requeridas como mas allá de las realizadas comunmente, donde hay cargas de trabajo a vencer; así, los trabajadores de base obtu vieron un resultado positivo en comparación con los trabajadores de interinato, al rechazarse la hipótesis nula y aceptarse la hipótesis alterna.

$$\chi^2 = 24.8$$

$$gl = 9$$

$$p = 0.05$$

4. Responsabilidad acrecentada

Justamente, en los trabajadores de base recae la responsabilidad debido al compromiso adquirido y de haber obtenido - la planta con la institución; lo que respecta a los resultados obtenidos por los empleados de interinato con los de base es - que no existen evidencias objetivas de aumento, escenso de pues to, provocando un estado de cierto nivel de indiferencia hacia logros mayores.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\chi^2 = 21.5$$

$$gl = 9$$

$$p = 0.05$$

5. Desarrollo y adelantos

Establece el avance obtenido en las diversas actividades encomendadas, considerando la no realización de rutinas sino de superación del mismo. Aquí existe un nivel de significancia para los trabajadores de base.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\chi^2 = 36.5$$

$$gl = 14$$

$$p = 0.05$$

6. Políticas y administración

Se refiere a las políticas y administración del trabajo, marcando en sí la normatividad para el desarrollo de todas las funciones y resultados aceptables.

No hubo diferencias significativas entre trabajadores de base y empleados de interinato, aceptan ambos grupos de manera convencional las políticas de la Institución.

Luego, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$$\chi^2 = 22.7$$

$$gl = 14$$

$$p = 0.05$$

7. Supervisión de los trabajadores

Consiste en la competencia del supervisor en la implantación de normas, así como de su disposición para delegar o enseñar a los subalternos de base como de interinato. Sin embargo, es factible advertir que hubo diferencias significativas entre ellos. Requiriendo de menor supervisión los trabajadores de interinato en comparación con los de base, por la razón de que los trabajadores de base tienen asegurado su puesto.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$x^2 = 23.8$$

$$gl = 9$$

$$p = 0.05$$

8. Condiciones de trabajo

Tanto los trabajadores de base como los de interinato, se ven afectados por el entorno, constituido por las condiciones de trabajo abarcando las áreas de iluminación, ruido, ventilación, higiene, limpieza, etc.

En este punto no se encontraron diferencias significativas en ambos grupos.

Luego, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$$x^2 = 3.14$$

$$gl = 9$$

$$p = 0.05$$

9. Relaciones interpersonales con subordinados

Evidentemente, se refiere a la interacción de trabajo entre jefe y los empleados subalternos; además, se detectó en este tipo de relación haber sido mejor en trabajadores de interinato.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\begin{aligned}X^2 &= 24.8 \\gl &= 14 \\p &= 0.05\end{aligned}$$

10. Relaciones interpersonales con superiores

Es el intercambio de actividades de trabajo con el grupo de subordinados y el jefe inmediato. Existiendo diferencias significativas en ambos grupos, para lo cual se observa mejores relaciones interpersonales con sus superiores en los empleados de interinato.

De acuerdo a esto, se diagnostica que los empleados de interinato, presentan mas involucración y apego a los lineamientos establecidos, con la finalidad de mantener adecuadas relaciones con superiores.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\begin{aligned}X^2 &= 44.5 \\gl &= 14 \\p &= 0.05\end{aligned}$$

11. Relaciones interpersonales con empleados del mismo nivel

Es la relación persistente entre los propios compañeros de trabajo, manifestando así la existencia de un nivel de significancia en los empleados de interinato.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$x^2 = 30.1$$

$$gl = 14$$

$$p = 0.05$$

12. Sueldo

En la investigación se visualizó que tanto los trabajadores de base como de interinato están de acuerdo con su remuneración económica. No existe diferencias significativas.

Luego, entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

$$x^2 = 12.3$$

$$gl = 14$$

$$p = 0.05$$

13. Posición

Los trabajadores de base manifestaron mayor nivel de significancia, debido a que en la muestra empleada, algunos puestos son de mas alta jerarquía.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$x^2 = 27.1$$

$$gl = 9$$

$$p = 0.05$$

14. Seguridad en el empleo

Significa conservar el trabajo sin pérdida del mismo, - en este factor hubo una manifestación en el nivel de significancia para los trabajadores de base, determinando su satisfacción.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\chi^2 = 79.2$$

$$gl = 14$$

$$p = 0.05$$

15. Vida personal

Los trabajadores de base tienen derechos y prestaciones otorgados por la Institución donde prestan sus servicios, verbigracia, convivics, festejos, rifas, etc.

Resultando un nivel de significancia mayor para este -- grupo.

Luego, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

$$\chi^2 = 62.0$$

$$gl = 14$$

$$p = 0.05$$

C O N C L U S I O N E S

El contenido principal de esta tesis estriba en la satisfacción laboral cuyo punto de referencia es el factor humano, quien es sometido por los cambios de su entorno laboral, consistente en el desarrollo de sus actividades, pretensiones, cumplimiento de consignas interacciones con los demás seres humanos, motivación por alcanzar un mejor puesto, etc.

La disponibilidad de los estudios e investigaciones hacia los conceptos previamente señalados, se realiza por parte de la Psicología del Trabajo, cuya área tiene como objetivo mediante resultados satisfactorios, facilitar a los trabajadores el emprender de nueva cuenta las tareas con menos errores; es así, que el psicólogo tiene un amplio campo de acción, como agente de cambio en las organizaciones y la sociedad misma.

Dicho profesionista se vale de la experimentación, investigación y estudios cada vez mas originales y simplificados para satisfacer las demandas laborales de los trabajadores y -- crear un bien compartido.

Generando entonces, en este proyecto los resultados siguientes, donde se acepta la hipótesis alterna en favor de los trabajadores de base, en los factores motivacionales mencionados a continuación:

1. Exito
2. Reconocimiento de logro
3. Trabajo desafiante
4. Responsabilidad acrecentada
5. Desarrollo y adelantos

6. Posición
7. Seguridad en el empleo y
8. Vida personal

Mientras que para los empleados de interinato se acepta la hipótesis alterna en los aspectos siguientes:

1. Supervisión de los trabajadores
2. Relaciones interpersonales con superiores
3. Relaciones interpersonales con empleados del mismo nivel

Por último no se encontraron diferencias significativas entre los grupos base e interinato en los factores restantes:

1. Políticas y administración
2. Condiciones de trabajo
3. Relaciones interpersonales con subordinados
4. Sueldo

Todo esto es el resultado de un fenómeno denominado - - ex - post - facto, puesto que los sujetos estudiados se encontraban dentro de grupos ya seleccionados y cuya categorización tanto de base como de interinato estaba clasificada.

Por lo que respecta a instituciones gubernamentales ocurre a menudo y tenemos el caso o situación de la falta de conocimientos del trabajador en el área de satisfacción en el empleo, específicamente tomando en cuenta los 15 factores en los cuales se investigó y como resultado se recomienda a la organización establezca mejoras en los factores de éxito, reconocimiento de logro, trabajo desafiante, responsabilidad acrecentada, desarrollo y adelantos, posición, seguridad en el empleo y vida personal para los trabajadores de interinato, siendo determinantes para el logro de su satisfacción laboral.

Ahora bien es necesario que el presente estudio también sea instrumentado en investigaciones del sector privado, con la finalidad de integrar una mejor concepción de los hechos investigados, adaptando en su caso propio, lo que se haya leído en -- los capítulos previos.

Este estudio es una alternativa mas a la solución de los - problemas referidos en la situación mencionada y de ser posi-- ble ponerla en práctica en el momento oportuno.

Solamente en acción se visualizará mas ampliamente las ventajas que esta investigación conlleva y la alternativa para so lucionar problemas similares relacionados con la satisfacción laboral.

Ya que el estudio completo de la satisfacción laboral en -- los Centros de Trabajo constituye una parte fundamental del - Desarrollo Organizacional, el cual tiene como finalidad vencer la resistencia al cambio, además de incrementar el potencial - de la organización, resolver creativamente los problemas y -- adaptarse al medio exterior; aumentando la capacidad de la - empresa por crear un clima, en el cual la habilidad de la gente pueda desarrollarse.

Resultados como los obtenidos en la investigación, demuestran la influencia objetiva de todos los factores tomados en cuenta, con el objeto de llamar la atención de quienes son responsables directamente de la aplicación de estudios similares en las organizaciones laborales.

La satisfacción será plena para concientizar a los nuevos estudios de la conducta que tienen en sus manos la delicada responsabilidad de dirigir personal de trabajo.

Una buena marcha institucional y organizacional se logra, si los dirigentes claves asumen actitudes positivas, desplegando sus conocimientos técnicos junto con el empleo de la Psicología del Trabajo en áreas de desarrollo de la organización.

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

El instrumento empleado sirve para conocer la opinión acerca de las causas que proporcionan al trabajador satisfacción laboral. Justamente, en este estudio se presentaron diferencias significativas en la seguridad en el empleo y el reconocimiento de logro entre trabajadores de base y empleados de interinato, obteniendo como resultado mayor satisfacción el primer grupo, de tal manera, dichas variables son determinantes en la satisfacción laboral.

Así mismo, con la aplicación de este cuestionario es posible detectar factores como: la edad, sexo, escolaridad, puesto, antigüedad y tipo de contrato, que son variables complementarias para determinar la satisfacción en el trabajo.

Además, es posible elaborar programas preventivos que eviten la ocurrencia de conflictos laborales, pues implícitamente se estará buscando la mejor forma de conducir las relaciones de trabajo dentro de las diferentes estructuras organizacionales, independientemente del sistema socio-económico prevaiente.

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

Como hemos reseñado en capítulos previos, el presente estudio tiene como objetivo principal, el ser una aproximación en la integración de la satisfacción laboral a través de una investigación sincrónica ex - post - facto, la cual por sus mismas características identifica los factores determinantes de la satisfacción en cada una de las muestras utilizadas tanto de base como de interinato.

Es a partir de entonces, la proposición de ser utilizado es te trabajo como una aportación básica para futuras investigaciones. Pues la complejidad de las relaciones humanas, en las diversas formas de pensar y actuar, son de suma importancia pa ra comprender dicho tema.

Así mismo, la conformación de los procesos para la ocurrencia de la satisfacción, difiere notablemente y por este lado - algunas variables internas de los sujetos podrán considerarse relevantes para explicarla, además de brindar una amplia generalización de los datos obtenidos.

La explicación teórica, producto de alcances del instrumento de Oliver Burruel, nos conduce a investigar la variedad de los factores intervinientes en la satisfacción y su influencia ocurrente en grupos de trabajo, por tanto, su revisión deberá ser exhaustiva.

Finalmente, se recomienda que el presente estudio, sea tomado en cuenta para futuras investigaciones en la Psicología del Trabajo, sirviendo de base para desarrollar nuevos enfoques - respecto a las demás variables como sueldo, condiciones de trabajo, políticas y administración, supervisión de los trabajadores, relaciones interpersonales con superiores, con empleados del mismo nivel y con subordinados, posición, vida personal, - desarrollo y adelantos, responsabilidad acrecentada, trabajo desafiante y éxito, tanto en Sector Público como Iniciativa Privada.

L I M I T A C I O N E S

El presente estudio denominado SATISFACCION LABORAL EN RELACION AL CONTRATO DE TRABAJO, se considera una aproximación para explicar la ocurrencia de dicho fenómeno en el Sector Público; sin embargo, solo se trabajó con dos variables: seguridad en el empleo y reconocimiento de logro; faltando de hacerlo con trece factores, debido a cuestión de tiempo y control de mayor número de variables.

Además, es importante aplicar tal investigación no solo en el Sector Público, sino también en Iniciativa Privada.

Por último, es necesario realizar un seguimiento de este proyecto, con el objeto de evaluar resultados futuros, que apoyen ésta Tesis.

A N E X O S

TABLA No. 1

Upción Reactivo	A	B	C	D	E	F	Elimina- ción.
1	0	13	34	29	19	5	C
2	0	8	21	18	53	0	E
3	5	42	27	18	5	3	B
4	10	32	34	8	0	16	C
5	3	10	13	21	3	50	F
6	10	0	8	71	3	8	D
7	29	8	10	13	37	3	E
8	3	3	88	0	3	3	C
9	8	3	29	24	12	24	C
10	0	3	89	0	3	5	C
11	3	8	10	47	32	0	D
12	5	16	58	10	8	3	C
13	3	42	13	5	16	21	B
14	5	24	48	5	10	8	C
15	0	3	91	3	0	3	C
16	3	17	53	21	3	3	C
17	0	3	13	40	30	5	D
18	0	26	11	21	42	0	E
19	16	26	24	18	13	3	B
20	5	34	16	11	29	5	B
21	12	24	3	24	32	5	E
22	0	63	16	13	8	0	B
23	18	16	8	45	13	0	D
24	0	3	84	10	3	0	C
25	0	3	58	21	3	15	C
26	3	13	18	37	29	0	D
27	5	0	32	39	0	24	D
28	3	26	10	13	3	45	F
29	5	48	21	5	8	13	B
30	8	3	29	34	3	23	D
31	3	0	82	10	0	5	C
32	0	13	13	45	26	3	D
33	0	3	79	8	0	10	C
34	3	24	42	18	10	3	C
35	3	0	78	13	3	3	C
36	5	13	21	32	26	3	D

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

EL PRESENTE CUESTIONARIO TIENE COMO FINALIDAD CONOCER SU OPINION
ACERCA DE LAS CAUSAS QUE LE DAN SATISFACCION EN SU TRABAJO.

SE LE PRESENTARAN A CONTINUACION 36 PREGUNTAS QUE DEBERAN SER --
CONTESTADAS CON LA MAYOR SINCERIDAD, PARA CADA UNA HAY CINCO - -
OPINIONES, USTED DEBERA ESCOGER UNA DE ELLAS MARCANDO CON UNA X
LA RESPUESTA SELECCIONADA, TRATE DE CONTESTAR TODAS LAS PREGUN--
TAS.

SUS RESPUESTAS SERAN TOTALMENTE CONFIDENCIALES, YA QUE NO ES NE-
CESARIO QUE ESCRIBA SU NOMBRE, SOLAMENTE ANOTARA EN EL ESPACIO -
CORRESPONDIENTE SUS DATOS:

EDAD	_____
SEXO	_____
ESCOLARIDAD	_____
PUESTO	_____
ANTIGUEDAD	_____
TIPO DE CONTRATO	_____

INSTRUCCIONES

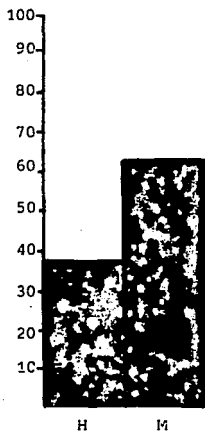
Conteste lo más sinceramente que pueda el siguiente cuestionario.

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con una "X" el paréntesis que mejor describa su respuesta en relación a las situaciones de su trabajo.

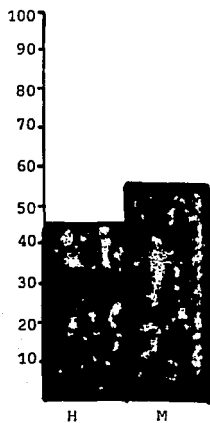
- 1.- ¿ Ha participado en cursos promovidos por la Institución ?
Sí () Casi siempre () Muy pocas veces () Casi nunca () No ()
- 2.- ¿ Conoce con exactitud las funciones de su puesto ?
Sí () Casi todas () Algunas () Muy pocas () No ()
- 3.- ¿ Toman en cuenta sus ideas para mejorar el desempeño de su trabajo ?
Sí () Muy pocas veces () Algunas veces () Casi siempre () No ()
- 4.- ¿ Lo han promovido por sus logros en el trabajo ?
Casi nunca () Rara vez () Con regular frecuencia ()
Muy frecuentemente () Muchísimas veces ()
- 5.- ¿ Ha participado en algún equipo deportivo de la Institución ?
Sí () Casi siempre () Algunas veces () Casi nunca () No ()
- 6.- ¿ Como es la relación que existe entre el trabajo que desempeña y su sueldo ?
Muy adecuada () Buena () Regular () Mala () Muy mala ()
- 7.- ¿ Encuentra interesante el trabajo que realiza actualmente ?
Sí () Casi siempre () Algunas veces () Casi nunca () No ()
- 8.- ¿ Como son las relaciones con los clientes de su institución ?
Muy buenas () Buenas () regulares () Malas () Muy malas ()
- 9.- ¿ Siente que su trabajo no tiene valor ?
Nunca () Casi nunca () Muy frecuentemente ()
La mayor parte del tiempo () Casi todo el tiempo ()
- 10.- ¿ Cómo son las relaciones con sus subordinados ?
Muy buenas () Buenas () Regulares () Malas () Muy malas ()
- 11.- ¿ En su ausencia existe personal que lo sustituya con la eficacia que usted lo hace ?
Sí () Casi siempre () Algunas veces () Casi nunca () No ()

- 12.- ¿ Cómo considera que son las funciones que desempeña ?
 Inútiles () Muy poco útiles () Regularmente útiles () Muy útiles () Sumamente útiles ()
- 13.- ¿ Tiene oportunidad de hacer contribuciones valiosas ?
 Sí () Bastantes () Pocas () Muy pocas () Casi nunca ()
- 14.- ¿ Ha utilizado el total de sus capacidades en el desempeño de su trabajo ?
 Casi nunca () Rara vez () Con frecuencia () Muy frecuentemente () Casi siempre ()
- 15.- ¿ Como es la relación con su jefe ?
 Muy buena () Buena () Regular () Mala () Muy mala ()
- 16.- ¿ Siente que su trabajo es útil para las demás personas de su departamento ?
 No () Muy poco útil () Regularmente útil () Muy útil () Sumamente útil ()
- 17.- ¿ Ha asistido a los convivios que organizan para el personal ?
 Sí () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces () No ()
- 18.- ¿ El ambiente físico de su lugar de trabajo facilita el desempeño de sus funciones ?
 Sí () Muchísimo () Mucho () Muy poco () No ()
- 19.- ¿ Cuenta con el material necesario para realizar su trabajo ?
 Casi todo el tiempo () Muy frecuentemente () No muy frecuentemente () Rara vez ()
 Casi nunca ()
- 20.- ¿ Encuentra algo nuevo que aprender en sus obligaciones actuales ?
 Nada por aprender () Puedo aprender muy poco () Hay algo que aprender ()
 Puedo aprender mucho () Puedo aprender muchísimo ()
- 21.- ¿ Conque frecuencia a sentido que lograría más si tuviera una completa libertad de acción ?
 Casi todo el tiempo () La mayor parte del tiempo () Muy frecuentemente ()
 No muy frecuentemente () Casi nunca ()
- 22.- ¿ Se siente seguro (a) en su puesto ?
 Sí () Mucho () Regular () Muy poco () No ()
- 23.- ¿ Siente que ha logrado algo valioso ?
 Todo él () Muy frecuentemente () Frecuentemente () De vez en cuando () No ()

- 24.- ¿ Cómo es su relación con los jefes de otro departamento ?
 Muy buena () Buena () Regular () Mala () Muy mala ()
- 25.- ¿ Cómo considera que es la supervisión en la institución ?
 Muy adecuada () Adecuada () Poco adecuada ()
 Inadecuada () Completamente inadecuada ()
- 26.- ¿ Ha tenido reconocimientos por el desempeño de su trabajo ?
 Sí () Casi siempre () Algunas veces () Casi nunca () No ()
- 27.- ¿ Existen actividades de la organización que involucren a su familia ?
 No () Un poco () Casi nunca () Mucho () Muchísimo ()
- 28.- ¿ Considera que sus funciones son trascendentales para progresar dentro de esta organización ?
 No () Poco trascendentales () Regularmente trascendentales ()
 Muy trascendentales () Sumamente trascendentales ()
- 29.- ¿ Tiene libertad para decidir como hacer su trabajo ?
 Ninguna () Muy poca () Regular () Mucha () Ilimitada ()
- 30.- ¿ Afecta el trabajo que tiene su vida privada ?
 No () Un poco () Casi nunca () Mucho () Muchísimo ()
- 31.- ¿ Cómo son las relaciones con sus compañeros de trabajo ?
 Muy buenas () Buenas () Regulares () Malas () Muy malas ()
- 32.- ¿ Piensa que la función que desempeña podría desaparecer ?
 Sí () Casi siempre () Algunas veces () Casi nunca () No ()
- 33.- ¿ Cómo considera que son las relaciones con sus compañeros de trabajo fuera del mismo ?
 Muy buenas () Buenas () Regulares () Malas () Muy malas ()
- 34.- ¿ Siente que lo toman en cuenta en la política organizacional ?
 No () Casi no () Algunas veces () Casi siempre () Sí ()
- 35.- ¿ Cómo considera que son las relaciones del personal dentro de la organización ?
 Muy buenas () Buenas () Regulares () Malas () Muy malas ()
- 36.- ¿ Hay forma de saber si hace bien o mal su trabajo ?
 Sí () Casi siempre () Algunas veces () Casi nunca () No ()



B A S E		
SEXO	F	%
HOMBRES	15	37.5
MUJERES	25	62.5
TOTALES	40	100



I N T E R I N A T C		
SEXO	F	%
HOMBRES	18	45
MUJERES	22	55
TOTAL	40	100

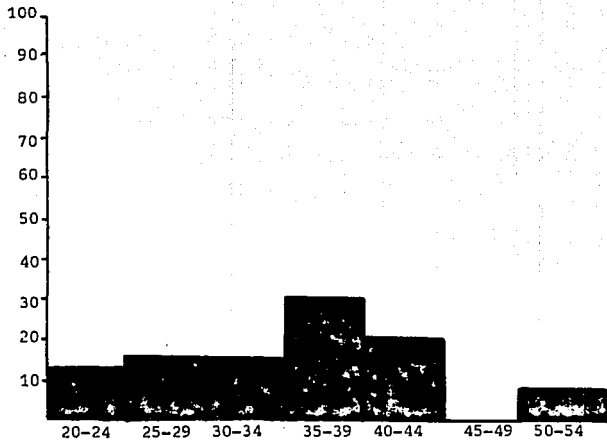
B) EDAD

B A S E

<u>EDAD</u>	<u>F</u>	<u>%</u>
20-24	5	12.5
25-29	6	15
30-34	6	15
35-39	12	30
40-44	8	20
45-49	0	0
50-54	3	7.5
TOTAL	40	100

B) EDAD

B A S E



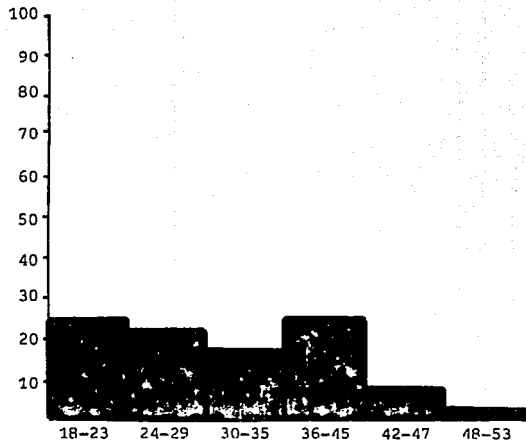
B) EDAD

INTERINATO

<u>EDAD</u>	<u>F</u>	<u>%</u>
18-23	10	25
24-29	9	22.5
30-35	7	17.5
36-45	10	25
42-47	3	7.5
48-53	1	2.5
TOTAL	40	100

B) EDAD

I N T E R I N A T O



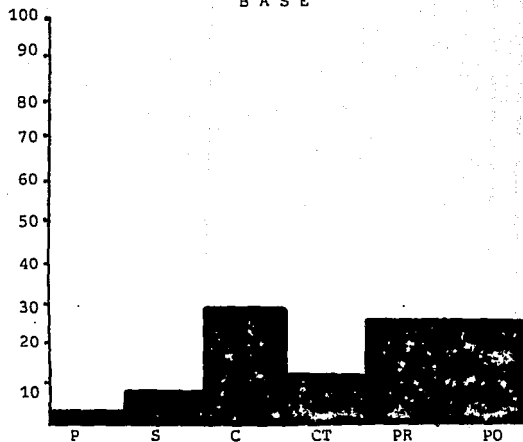
C) ESCOLARIDAD

B A S E

	<u>F</u>	<u>%</u>
P	1	2.5
S	3	7.5
C	11	27.5
CT	5	12.5
PR	10	25
PO	10	25
T=	40	100

C) ESCOLARIDAD

B A S E



P= PRIMARIA

S= SECUNDARIA

C= COMERCIO

CT= CARRERA TECNICA

PR= PREPARATORIA

PO= PROFESIONAL

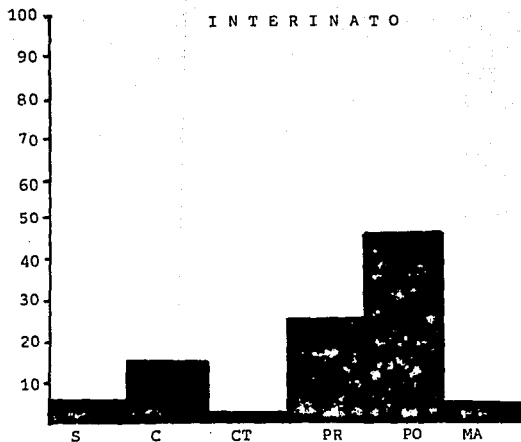
C) ESCOLARIDAD

INTERINATO

	<u>F</u>	<u>%</u>
S	2	5
C	6	15
CT	1	2.5
PR	10	25
PO	19	47.5
MA	2	5
T=	40	100

C) ESCOLARIDAD

INTERINATO



S= SECUNDARIA

C= COMERCIO

CT= CARRERA TECNICA

PR= PREPARATORIA

PO= PROFESIONAL

MA= MAESTRIA

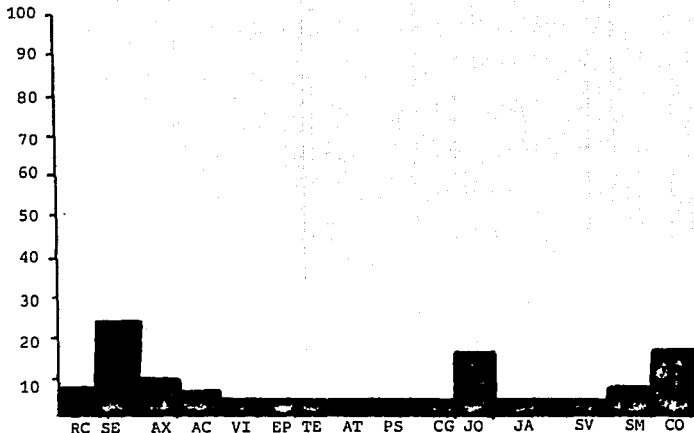
D) PUESTO

B A S E

	<u>F</u>	<u>%</u>
RC	2	5
SE	9	22.5
AX	3	7.5
AC	2	5
VI	1	2.5
EP	1	2.5
TE	1	2.5
AT	1	2.5
PS	1	2.5
CG	1	2.5
JO	7	17.5
JA	1	2.5
SV	1	2.5
SM	2	5
CO	7	17.5
T=	40	100

D) PUESTO

B A S E



RC= RECEPCIONISTA

SE= SECRETARIA

AX= AUXILIAR ADMVO.

AC= AUXILIAR DE COMPRAS

VI= VIGILANTE

EP= ENCARGADO DE PEDIDO

TE= TECNICO EN TURISMO

AT= ANALISTA TECNICO

PS= PERITO DE SEGURIDAD

CG= CONTROL GESTOR

JO= JEFE DE OFICINA

JA= JEFE DE ALMACEN

SV= SUBJEFE DEL SECTOR DE VIGILANCIA

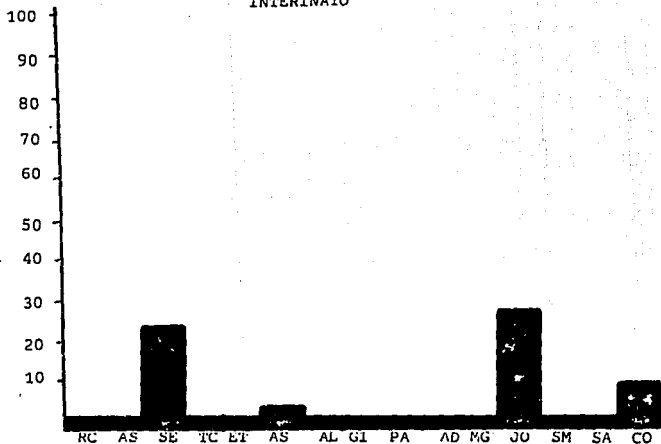
SM= SUPERVISOR MEDICO

CO= COORDINADOR

D) PUESTO
INTERINATO

	<u>F</u>	<u>%</u>
RC	1	2.5
AS	1	2.5
SE	10	25
TC	1	2.5
ET	1	2.5
AS	2	5
AL	1	2.5
GI	1	2.5
TA	1	2.5
AD	1	2.5
MG	1	2.5
JO	12	30
SM	1	2.5
SA	1	2.5
CO	5	12.5
T=	40	100

D) PUESTO
INTERINATO



RC= RECEPCIONISTA

AS= AUXILIAR DE SECRETARIA

SE= SECRETARIA

TC= TECNICO EN COMPUTACION

ET= ESPECIALISTA TECNICO

AS= ANALISTA ADMINISTRATIVO

AL= ANALISTA

GI= AGENTE DE INFORMACION

PA= PROFESIONISTA ADMINISTRATIVO

AD= ASISTENTE DE DOCTOR

MG= MEDICO GENERAL

JO= JEFE DE OFICINA

SM= SUPERVISOR MEDICO

SA= SUPERVISOR ADMINISTRATIVO

CO= COORDINADOR

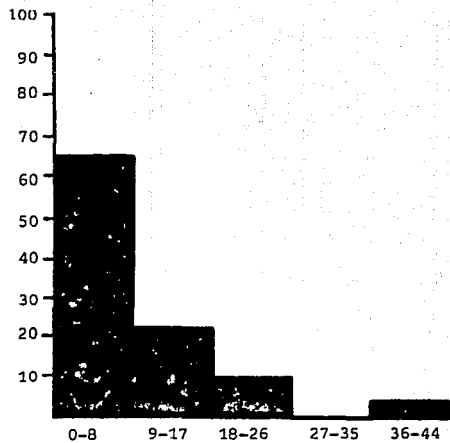
E) ANTIGUEDAD

B A S E

<u>AÑOS</u>	<u>F</u>	<u>%</u>
0-8	26	65
9-17	9	22.5
18-26	4	10
27-35	0	0
36-44	1	2.5
TOTAL	40	100

E) ANTIGUEDAD

B A S E

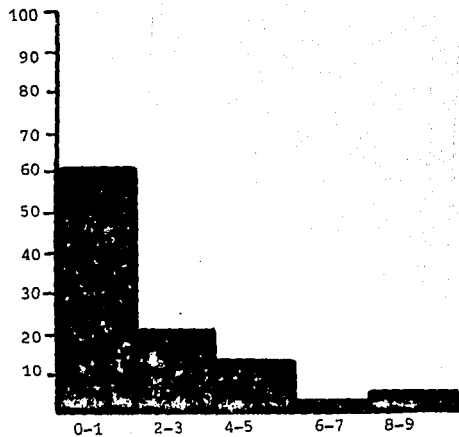


E) ANTIGUEDAD

INTERINATO

<u>AÑOS</u>	<u>F</u>	<u>%</u>
0-1	24	60
2-3	8	20
4-5	5	12.5
6-7	1	2.5
8-9	2	5
TOTAL	40	100

E) ANTIGUEDAD
INTERINATC



BIBLIOGRAFIA

- Arias Galicia, F.
Administración de Recursos Humanos,
Ed. Trillas, México, 1986.
- Blum, N.C. y J.C. Naylor.
Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales,
Ed. Trillas, México, 1985.
- Brom, J.A.
Psicología Social en la Industria,
Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 1980.
- Chruden Herbert J. y Sherman Artur W.
Administración de Personal,
Ed. Continental, México, 1985.
- Cofer, C.N. y M.H. Appley.
Psicología de la Motivación,
Ed. Trillas, México, 1971
- Compilación de la Regulación Laboral Interna de la Secretaría de Salud,
Impreso en los talleres gráficos de la nación, 1991 a 1994.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1992.
- Cueli, J. y L. Reidl.
Teorías de la Personalidad,
Ed. Trillas, México, 1977.
- Deutsch, M. y R. Krauss.
Teoría de la Psicología Social,
Ed. Paidós, Buenos Aires, 1976.
- Fernández, Máximo.
Psicología del Trabajo. (La adaptación del hombre a su tarea),
Ed. Index - Madrid, España, 1973.
- Fleishman, E. A.
Estudios de la Psicología Industrial y del Personal,
Ed. Trillas, México, 1986.

- Gibson, L. J.
Organizaciones: Conducta, Estructura y Proceso,
Ed. Interamericana, México, 1985.
- Goode, William y Hatt Paul.
Métodos de Investigación Social,
Ed. Trillas, México, 1979.
- Grados Espinosa Jaime A.
Inducción Reclutamiento y Selección,
Ed. Manual Moderno, S. A. de C. V., México, 1988.
- Haller Gilmer B. Von.
Psicología Industrial,
Ed. Martínez Roca; Barcelona, 1971.
- Hope K.
Manual Práctico de Estadística Avanzada,
Ed. Trillas, México, 1970.
- Kast, F. y J. Rosenzweig.
Administración de las Organizaciones,
Ed. McGraw-Hill, México, 1979.
- Keith Davis.
El Comportamiento Humano en el Trabajo,
Ed. McGraw-Hill, México, 1985.
- Kerlinger, F. N.
Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología,
Ed. Interamericana, México, 1983.
- Korman, A.
Psicología de la Industria y de las Organizaciones,
Ed. Marova, Madrid, 1978.
- Levin Jack.
Fundamentos de Estadística en la Investigación Social,
Ed. Harla, México, 1990.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado
Reclamentaria del Apartado "B" del Artículo 123 Constitu-
cional.
- Longley - Cook L. H.
Problemas de estadística y como resolverlos,
Ed. Continental, S. A., México, 1981.

Maslow, A. H.
Motivación y Personalidad,
Ed. Sagitario, Barcelona, 1954.

Norman, F. Maier.
Psicología Industrial,
Ed. Rialp, S. A., Madrid, 1973.

Padua, J.
Técnicas de Investigación aplicadas en las Ciencias Sociales,
Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 1981.

Pick Susan y López Ana Luisa.
Cómo investigar en ciencias sociales,
Ed. Trillas, México, 1988.

Rodríguez, A.
Psicología Social,
Ed. Trillas, México 1976.

Schultz, D.P.
Psicología Industrial,
Nueva Editorial Interamericana, México, 1985.

Siegel, L.
Psicología de las Organizaciones Industriales,
Ed. Continental, México, 1983.

Smith, C. y H. Wakeley.
Psicología de la Conducta,
Ed. McGraw-Hill, México, 1986.

Tiffin, J. y E. J. McCormik.
Psicología Industrial,
Ed. Diana, México, 1959.

Zorrilla Arena Santiago.
Introducción a la Metodología de la Investigación,
Ed. Océano, México, 1987.

CITAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Arias Galicia, F.
Administración de Recursos Humanos,
Ed. Trillas, México, 1986.
- (2) Schultz, D.P.
Psicología Industrial,
Nueva Editorial Interamericana, México, 1985.
- (3) Gibson, L.J.
Organizaciones: Conducta, Estructura y Proceso,
Ed. Interamericana, México, 1985.
- (4) Blum, N.C. y J.C. Naylor.
Psicología Industrial; sus fundamentos teóricos y sociales,
Ed. Trillas, México, 1985.
- (5) Chruden Herbert J. y Sherman Artur W.
Administración de Personal,
Ed. Continental, México, 1985.
- (6) Compilación de la Regulación Laboral Interna de la
Secretaría de Salud,
Impreso en los talleres gráficos de la Nación, 1991 a 1994.
- (7) Norman, F. Maier.
Psicología Industrial,
Ed. Rialp, S. A., Madrid, 1973.
- * Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado
Reglamentaria del Apartado "B" del artículo 123 Consti-
tucional.