

320825
UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO
PLANTEL TLALPAN

ESCUELA DE PSICOLOGIA
con estudios incorporados a la
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**SATISFACCION LABORAL EN EL SECTOR PUBLICO
(INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA, GEOGRAFIA E INFORMATICA)**

FALLA DE ORIGEN

**TESIS QUE PARA
OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N**

**ARACELI AVILES DUARTE
FRANCISCA LILIAN RUIZ RIVAS**

Asesor de Tesis: Lic. Diana Lucero Arboleda Ramírez

MEXICO, D.F.

1995



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

A mis Padres:

A quienes agradezco que con su apoyo, amor y confianza me enseñaron a luchar para lograr superarme paso a paso.

A mi Esposo:

Por llenar mi vida de amor y felicidad, por el apoyo y motivación que siempre infundó en mí.

A mis Hermanos:

Por los ánimos que me dieron para seguir adelante.

Araceli

A mi Poder Superior:
A quien dedico todo.

A tí Chavo que por tu amor, apoyo y aliento incondicional.

A toda la Familia Ruelas, que siempre me brinda amor y apoyo.

A Gustavo.
Por tu gran apoyo.

A Boris por su gran amor.

Lilian

A Diana:

Que siempre nos motiva para una superación constante,
nos brinda su apoyo y amistad.

A nuestros profesores:

Por sus conocimientos y experiencias.

A la Universidad:

Por la oportunidad de formarnos como profesionistas.

INDICE

	Pag.
PRESENTACION	
INTRODUCCION	
CAPITULO I MOTIVACION	
1.1 Antecedentes	3
1.2 Teorías Motivacionales	5
1.2.1 Teoría de Maslow	6
1.2.2 Teoría de Mc Clelland	9
1.2.3 Teoría de Frederick Herzberg	11
1.2.4 Teoría de la Equidad	11
1.2.5 Teoría de las expectativas	14
1.2.6 Modelo Integrado de Motivación	16
1.3 Factores Motivaciones	18
1.3.1 Motivos	20
1.3.2 Estimulo o Reforzador	20
1.3.3 Incentivo	21
1.3.3.1 Tipos de incentivos	23
1.4 Motivación en la Industria	32
1.5 Motivación en la Industria Mexicana	36
CAPITULO II SATISFACCION LABORAL	
2.1 Definición	41
2.2 Antecedentes	43
2.3 Aproximaciones Teóricas al Estudio de la Satisfacción en el trabajo	44
2.4 Estudios realizados sobre satisfacción laboral	47
CAPITULO III TEORIA DUAL DE HERZBERG	59
CAPITULO IV METODOLOGIA	
Plantemiento del problema	69
Objetivo general	70
Objetivo específico	70

Hipótesis General	71
Hipótesis Específicas	71
Variables	73
Definición de Variables	74
Población	75
Muestra	76
Escenario	76
Tipo de Estudio	77
Instrumento	77
Procedimiento	82
Confiabilidad	83
Validez	84

CAPITULO V RESULTADOS	89
-----------------------------	----

CAPITULO VI DISCUSION Y CONCLUSIONES	122
--	-----

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

PRESENTACION

La riqueza fundamental de un país está en la población que la forma, principalmente en aquella que se encuentra laborando, ya que de ella depende la producción de bienes y servicios. Es así como manifestaciones positivas y negativas de los empleados ante su actividad laboral son determinantes en el éxito o fracaso, y están en función de los niveles de satisfacción que los mismos obtengan de su trabajo. Es decir, la satisfacción es un factor que influye en gran medida en el desarrollo de las personas y por tanto, afecta el rendimiento en el trabajo. En este sentido es que se considera de gran importancia el estudio de la satisfacción laboral, en un ambiente laboral como es el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI).

La satisfacción laboral no es una área nueva en el campo de las organizaciones, ya que diferentes empresas, así como instituciones se han interesado por su estudio y sobre todo, por conocer las causas que permitan utilizarla como un medio para desarrollar campos de investigación motivacional.

Todo lo anterior nos lleva a que ésta investigación tenga como finalidad determinar los factores que proporcionan la satisfacción laboral y comprobar o rechazar algunos de los conceptos de la teoría DUAL DE FREDERICK HERZBERG.

El presente trabajo se conforma por seis capítulos:

De los cuales el primero, aborda el tema de la motivación laboral, se cita el origen filosófico, las teorías más representativas en el ámbito laboral, el inicio de la motivación en la industria en México, así como la importancia de los incentivos.

En el segundo capítulo, tratamos el tema principal de esta investigación: la satisfacción laboral.

Primeramente se define la satisfacción laboral, su origen y los factores que la favorecen. También se señalan algunas de las teorías que han abordado su estudio, enfatizándose en la teoría bifactorial de Herzberg. Así mismo, se menciona los aspectos que se relacionan en la insatisfacción, el abordaje teórico del que a sido objeto y las investigaciones realizadas.

En el tercer capítulo, se describe a detalle la teoría dual de Federick Herzberg que se usó como base fundamental de éste estudio. Así como los antecedentes generales y estudios realizados en base a la misma.

En el capítulo cuatro, nos centramos en la metodología de esta investigación en base a la cual se realizó éste trabajo, así mismo

se expone el proceso utilizado para el análisis e interpretación de la información, que finalmente nos llevaría a los resultados de dicha investigación.

En el capítulo cinco, se encuentran los resultados obtenidos de la investigación.

Por último, en el sexto capítulo se expone, la discusión y las conclusiones a las que se llegó, derivado del análisis e interpretación de los datos obtenidos y se presentan algunas sugerencias que podrían apoyar futuras investigaciones.

INTRODUCCION

Desde el inicio del devenir histórico del hombre, éste se encontró con la necesidad de formar y afiliarse en grupos con el fin de facilitar el trabajo, especialmente cuando todos tenían un objetivo en común. Inicialmente, los primeros modelos de organización fueron el clan, la horda, la tribu, etc., hasta llegar al núcleo de una sociedad que es la familia. Con el transcurso de los años y bajo un contexto social y económico variable, surgen organizaciones con estructuras más complejas en las que los individuos tratan de alcanzar metas semejantes, así como encontrar satisfacción a sus necesidades y expectativas vitales.

Así, dentro de las organizaciones productivas o económicas, los individuos son los responsables directos de su desarrollo y del papel que estas juegan en el crecimiento y estabilidad de las sociedades. Las personas buscan en el trabajo, además de recursos económicos, una actividad que les permita obtener una determinada posición social, autoestima y expresión de capacidades.

Para ello, la capacidad de establecer relaciones interpersonales, de tolerancia y adecuado manejo de las situaciones frustrantes son imprescindibles, ya que el trabajo presenta una fuente de exigencias y demandas que son necesarias de resolver para permanecer y comprender ese ambiente diverso y demandante.

Es así que la satisfacción laboral ha sido en el pasado, un tema de investigación que ha llamado la atención de un gran número de profesionales de la Psicología. Esto nos muestra la importancia que tiene sobre todo, en los campos de la Psicología Industrial y Organizacional. Es de todos conocido, que la selección, la capacitación y los programas de supervisión deben ser evaluados para poder medir su incidencia sobre los trabajadores y con esto lograr tomar las decisiones adecuadas que logren incrementar la productividad de los mismos y al mismo tiempo conseguir su bienestar personal. En este sentido, la satisfacción de los empleados con su trabajo, se vuelve cada vez más importante dentro de las organizaciones productivas.

Cada vez con más frecuencia los estudios sobre Psicología del trabajo, han ido prestando mayor atención a los aspectos psicosociales de la conducta laboral y específicamente en el tema de satisfacción laboral en organizaciones de servicios.

CAPITULO I MOTIVACION

1.1. Antecedentes.

La motivación es un factor importante en todos los aspectos de la vida del hombre, no solo desde el punto de vista de trabajo, sino en sus relaciones familiares y sociales. Sin motivación el organismo no actuaría, sería una masa inerte que prácticamente no haría nada.

Es por ello que a través de la historia, el hombre se ha preguntado sobre los motivos que guían sus acciones. Los filósofos de la antigüedad encontraron diversas respuestas:

a). Demócrito (filósofo griego) decía que la humanidad perseguía la felicidad, entendiendo como tal un estado de reflexión y de razonamiento.

b). Epicuro (simpatizante de Demócrito) pensó que el hombre persigue el placer; sin embargo, decía que se deben buscar los placeres mentales más que los físicos.

c). Muchos siglos después, Spinoza llegó a la conclusión de que la propia vida es el motor principal que mueve al hombre. (citado por Valdez Delhumeau S. (1974).

Así durante muchos siglos surgieron diversas escuelas filosóficas que ofrecieron diversas explicaciones para tratar de entender la conducta humana.

Es así que la motivación resulta ser uno de los temas más controvertidos que han desencadenado mayor discusión. Los estudiosos de la conducta han tratado a través de los años de encontrar las bases para explicar lo que es la motivación, han elaborado hipótesis y desarrollado teorías que les permita conocer los procesos motivacionales, que abarcan desde hipótesis biogenéticas hasta patrones determinados por las fuerzas culturales.

De las distintas definiciones que existen sobre la motivación se seleccionaron tres, que son las que se consideraron más representativas y utilizadas en el ámbito laboral y éstas son:

- Maslow (1954, citado por Valdez Delhumeau S. en 1974) definió a la motivación a través de un estado de desequilibrio, es decir que una persona está motivada para corregir tal desequilibrio.

- Mc Clelland (1962, citado por Valdez Delhumeau S. en 1974), consideró que un motivo es el establecido por un inicio de cambio en una situación afectiva. Es decir que se encuentra explícito un

aprendizaje previo, dado en la cultura y su influencia en el ser humano.

- Frederick Herzberg (1959, citado por Arias Galicia F. en 1988), entiende por motivación, "La pulsión dirigida a una meta. Es decir, un individuo que se ve impulsado por una necesidad; va a realizar una serie de acciones, para alcanzar una meta, que le parece satisfactoria, o para evitarla si le parece insatisfactoria".

Para efectos de esta tesis y en base a que este estudio se llevó a cabo en una dependencia del sector público, nos concretamos al análisis del factor motivación en el medio laboral. En este sentido, nuestro interés fue el de conocer los factores que se relacionan con la satisfacción la cual "Es considerada como una importante dimensión del proceso motivacional". (citado por Churder, H.J (1985)

1.2. Teorías motivacionales.

La motivación es un término que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerzas similares.

La satisfacción en el trabajo es considerada como una importante dimensión del proceso motivacional que refleja el grado en que el individuo percibe sus necesidades, deseos y la forma en que deben

satisfacerse. Es decir, los empleados al ser motivados actúan en la forma deseada por la organización y va implícita la satisfacción laboral.

A continuación se presentan algunas teorías de motivación que ayudan a comprender la satisfacción laboral y actitudes en el trabajo.

1.2.1. Teoría de Maslow.

Una de las clasificaciones más ampliamente aceptada es la teoría desarrollada por Abraham Maslow sobre la motivación humana, que se basa en las necesidades de los individuos, mismas que las clasificó en cinco categorías:

1) Las necesidades fisiológicas: en este grupo se encuentran las necesidades de agua, comida, aire, reposo, etc., que se requieren para mantener el cuerpo en estado de equilibrio.

2) Las necesidades de seguridad tanto en el sentido físico como psicológico.

La necesidad de ser protegido de riesgos externos en nuestro cuerpo y en nuestra personalidad, queda incluido en este grupo. La mayoría de empleados, por ejemplo, desean trabajar en puestos que estén libres de riesgos físicos y psicológicos, y que proporcionen permanencia.

3) La necesidad de pertenecer a un grupo y al amor: la necesidad de atención y actividad social es una de las principales necesidades de esta categoría. Un individuo desea relaciones afectuosas con las personas en general y desea contar con un sitio respetable en un grupo.

4) La necesidad de estimación incluye el deseo de autorespeto, de poder, de logros, de suficiencia, de sabiduría y competencia, de confianza en la faz del mundo, de independencia y libertad. También incluye este grupo el deseo de obtener reputación, prestigio, respeto y estimación de otras personas.

5) La necesidad de autorealización: se refiere al deseo que siente el hombre de autocumplimiento o sea, la tendencia a lo que él es potencialmente. "Lo que un hombre puede ser, debe ser". Esta tendencia puede ser considerada como el deseo de ser lo más que se es, de convertirse en todo lo que uno es capaz de convertirse. (A. H. Maslow, citado por Chruđen en 1970).

Esta jerarquización se aprecia en el siguiente esquema:



El hecho de que las necesidades humanas hayan sido analizadas y categorizadas, no implica que se cuente con una explicación completa del comportamiento humano. Al analizar la motivación de un individuo, no puede centrarse la atención en una sola necesidad sin tomar en cuenta a las demás, el comportamiento es multimotivado; por consiguiente varias necesidades requieren satisfacción inmediata.

Conforme las necesidades primarias se ven satisfechas, las necesidades del siguiente nivel tienden a hacerse predominantes, también es cierto que no es necesario que una necesidad tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente; es decir, se establece una jerarquía en la cual las necesidades superiores no motivan, sino hasta que las anteriores han alcanzado un nivel adecuado de satisfacción. (citado por Chruđen en 1970).

La relevancia de la teoría de Maslow en el contexto laboral, radica en el hecho de que si se conocen las necesidades apremiantes de aquellos que están implicados, la forma en como estas se representan y el modo de que las instituciones puede satisfacerla, los individuos desarrollarán su máximo potencial y a su vez proporcionarán beneficios a su empresa.

1.2.2. Teoría de Mc.Clelland.

David Mc.Clelland (1962, citado por Mora y Negrete, L. en 1990), desarrolló su teoría en base a las investigaciones realizadas por Weber (1958) sobre la ética protestante y el capitalismo. Para dicho autor las personas están motivadas por tres factores: realización de logro, de afiliación y de poder. Las personas motivadas por el factor del logro desean alcanzar sus objetivos, se plantean metas que persiguen con el fin de realizar algo; los motivados por la afiliación se interesan más por establecer contactos personales cálidos que los hagan sentirse aceptados e importantes en su entorno social; y los motivados por el poder tratan de influir en los demás, con el fin de llegar a ser cada día más importantes.

Esta teoría se basa principalmente en la cultura y su influencia en el ser humano.

Hace del factor "logro", el centro de desarrollo económico, éste factor se origina en el individuo por la influencia de los padres hacia él, por medio de la libertad, confianza, afecto y responsabilidad.

Para probar su teoría Mc. Clelland, ha realizado varios estudios en diferentes países, los cuáles han consistido en el relato de una historia ante la presentación de las láminas del Test de Apreciación Temática (T.A.T.); cuyos contenidos son calificados posteriormente.

Los resultados de sus estudios señalan que los países industrializados la motivación de logros es mayor que en los países no industrializados, y en éstos últimos es la motivación de afiliación la más elevada.

Sin embargo, uno de los puntos débiles del método empleado, es precisamente el de la interpretación del contenido de las historias, problema que es consistente en todas las técnicas proyectivas empleadas en psicología.

1.2.3. Teoría de Frederick Herzberg.

De las tres teorías seleccionadas ninguna ha recibido tanta atención o se ha visto sujeta a tantas críticas como el modelo propuesto por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959; citado por Arias Galicia, 1988). Debido a su popularidad creciente entre los gerentes de personal y los estudiosos de la motivación humana, así como la crítica a su posición incierta como modelo preciso para la satisfacción laboral; es que se seleccionó ésta teoría como modelo para la realización de la presente tesis, siendo expuesta más detalladamente en el Capítulo 3.

1.2.4. Teoría de la Equidad.

La teoría de la Equidad es un proceso motivacional cuyos orígenes se fundamentan en la comparación social.

Adams (1963, 1965; citado por Koontz y Wehrich, 1990) establece que los empleados comparan el esfuerzo que realizan y los resultados que obtienen con lo que consiguen otros, el resultado de esta

comparación trae como consecuencia un sentimiento de equidad o inequidad que constituye un estado mental motivacional.

Los aspectos elementales de la teoría de la equidad pueden expresarse como sigue:

RESULTADOS DE UNA PERSONA = RESULTADOS DE OTRA PERSONA

INSUMOS DE UNA PERSONA

INSUMOS DE OTRA PERSONA

La inequidad existe cuando los individuos sienten que las recompensas o estímulos recibidos por sus aportaciones laborales no corresponden a las recompensas que otras personas recibieron por sus contribuciones.

Un sentimiento de inequidad negativa surge cuando una persona siente que ha recibido menos que otros en comparación por sus aportaciones.

El sentimiento de inequidad positivo se da cuando la persona siente que ha recibido más que otros.

Ambos sentimientos constituyen estados de motivación. Cuando estos se presentan se puede predecir que originarán uno o más de los siguientes comportamientos a fin de restaurar el equilibrio:

a) Modificación de las aportaciones laborales, por ejemplo: reducir el esfuerzo.

b) Modificación de las recompensas recibidas, por ejemplo: pedir un incremento salarial.

c) Renunciar.

d) Cambiar los puntos de comparación.

e) Racionalizar que la situación de inequidad es temporal y que será resuelta en el futuro.

La teoría de la equidad reconoce que a los individuos no solo les interesa la cantidad absoluta de premios que reciben por su esfuerzo, sino también la relación que éste tiene con lo que reciben otros. Cuando se advierte un desequilibrio en la razón de esfuerzos y resultados al hacer la comparación, surge la tensión, y esto es lo que constituye el fundamento de la motivación, a medida que el empleado se esfuerza para alcanzar lo que él considera justo.

Un adecuado manejo de la dinámica de la equidad es un punto medular para toda organización que busca crear un balance, justo

entre las recompensas y aportaciones de sus subordinados. Además, las recompensas que al otorgarle producen un sentimiento de equidad pueden fomentar la satisfacción y el rendimiento laboral.

1.2.5. Teoría de las expectativas.

En la actualidad la teoría de motivación que goza de mayor aceptación es la teoría de las expectativas, aún cuando sus críticos la mayor parte de los resultados de la investigación la respalda.

En esencia esta teoría establece que la motivación de una persona para actuar (esforzarse) depende de la fuerza en que cree poder alcanzar lo que desea.

A continuación se definen los tres conceptos básicos de la teoría de Vroom (1964; citado por Koontz y Weihrich, 1990) y en seguida se explica el modelo:

a) Expectativa. Probabilidad asignada por un individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño determinado.

b) Instrumentalidad. Probabilidad asignada por un individuo de que un nivel dado de desempeño lo llevará a la obtención de los resultados deseados.

c) Valencia. Valor que otorga la persona a las distintas retribuciones laborales.

En este modelo hay dos tipos específicos de expectativas. El primero es la expectativa E-D que representa la certidumbre de que el esfuerzo conducirá al desempeño deseado. El segundo es la expectativa o instrumentalidad D-R, que son las creencias que tiene el individuo en relación a la posibilidad de que su desempleo lo conduzca a un resultado en particular.

La fuerza de motivación se determina multiplicando la expectativa E-D por la instrumentalidad D-R por la valencia del resultado.

Shermerhorn (1987) al referirse a las aplicaciones administrativas de esta teoría afirma que la administración puede influir en las expectativas mediante la selección de individuos con habilidades adecuadas, el entrenamiento del personal, mejorando la capacidad de la gente con habilidades y apoyándolos con el suministro de los recursos necesarios y estableciendo además, con

toda claridad las metas que deben lograrse. La instrumentalidad se puede mejorar estableciendo claramente los contratos psicológicos, comunicando claramente las recompensas que se obtendrán en base al desempeño y confirmando las expectativas de recompensa y de desempeño deseado en cuanto éste ocurra.

Finalmente, la administración puede influir en la valencia si es sensible a las necesidades individuales. Una vez que estas necesidades han sido identificadas las recompensas deben ser ajustadas para responder más adecuadamente a ellas.

1.2.6. Modelo Integrado de Motivación.

Shermerhorn (1987) presenta una versión modificada de la teoría de las expectativas de Vroom, donde combina todas las teorías anteriormente expuestas.

Este modelo muestra que el desempeño es resultado de los atributos personales, los esfuerzos que realiza la persona y el apoyo que ésta recibe de la organización.

Para que una persona alcance un rendimiento alto debe tener capacidad, voluntad y oportunidad de dar su máximo rendimiento. La motivación personal directamente determina el esfuerzo laboral y la clave para la motivación es la habilidad de la administración para crear un ambiente laboral que verdaderamente responda a las necesidades y metas de los empleados. El que el ambiente laboral contribuya o no a la motivación dependerá de la disponibilidad de las recompensas.

Cuando el sujeto experimenta recompensas intrínsecas por la realización de su trabajo, la motivación puede ser positiva y directamente afectada. La motivación también es resultado de la satisfacción laboral que ocurre cuando se advierte que las recompensas extrínsecas o intrínsecas han sido distribuidas equitativamente. Cuando se tienen sentimientos de inequidad la satisfacción se torna baja y la motivación disminuye.

Hasta este punto, se han visto algunas teorías de la satisfacción y el proceso de la satisfacción laboral.

Las teorías de satisfacción de Maslow y Mc Clelland son de utilidad porque ayudan a identificar y entender las necesidades individuales. La teoría de los dos factores de Herzberg hace una importante distinción entre los factores que producen satisfacción y

los factores relacionados con la insatisfacción, además plantea técnicas específicas para crear satisfactores laborales.

La teoría de la equidad introduce la importante dinámica de la comparación social mientras que la teoría de las expectativas enfatiza la importancia del papel que juegan las expectativas, la instrumentalidad y valencias al determinar la motivación para el trabajo. Resulta de especial valor porque permite integrar los conocimientos de las teorías de la satisfacción y del proceso.

1.3. Factores Motivacionales.

La adecuada utilización de los recursos humanos para producir los bienes y servicios que el mundo necesita solo puede lograrse por medio de una persuasión efectiva y para obtenerlo, se requiere del conocimiento de las técnicas y el proceso de la motivación, puesto que abarca la fase de realización de determinada conducta. Es por ello que algunos científicos de la conducta, han elegido como punto de partida para su estudio las necesidades humanas, pues suponen que si estas se conocen, entonces es posible motivar a las personas.

Con la expresión "necesidades" se entiende el conjunto de deseos que pueden satisfacer por medio de estímulos posteriores; entre los científicos interesados en las necesidades humanas, se encuentran Maslow, quién define a estas como: "Un estado de desequilibrio fisiológico o psicológico". (citado por Blum, Milton I. y Naylon James C. en 1975).

En los estudios, sobre las necesidades realizadas durante los últimos 30 años, se ha supuesto que, ellas son la causa de la conducta (citado por Koontz, H. y Donell en 1990). Sin embargo, nos enfrentamos a un problema en los estudios, atribuido a la lingüística, ya que el vocabulario usado en la motivación es muy extenso, y los diversos científicos nombran de diferentes formas a los factores relacionados con la motivación.

Para fines de este tema, solo se tomó en cuenta a los factores que se consideraron más relevantes y son los siguientes: los motivos, el estímulo o reforzador y los incentivos. Estos últimos factores o estados se encuentran en el medio ambiente a excepción de las necesidades, que están consideradas en el medio interno del individuo, y que se refieren o ya con ellas se representa más o menos y de diferentes formas los estados o condiciones del organismo que se relaciona con la dirección de la conducta. (citado por Cofer, C. N. y Apple M.H. en 1978).

1.3.1. Motivos.

Los motivos se pueden considerar como una energía que surge de la insatisfacción y se dirige a la satisfacción. Puede decirse que todas las personas tienen un gran número de motivos, la diversidad de ello proviene de las cualidades básicas de la existencia humana que son: el ambiente donde nace, crece y se desarrolla; sus actitudes hacia la vida y hacia sí mismo, modeladas por la atmósfera en que se desenvuelve. (citado por Cofer, C.N. y Apple M.H. en 1978).

1.3.2. Estímulo o Reforzador.

"Dentro de la práctica industrial, se le denomina estímulo a la prestación o incentivo por recompensa, a las diversas formas o sistemas de porcentaje económico adicional al sueldo o salario, asignado al trabajador". (citado por Dunnette Narvin D. y Wayne K. en 1977).

Es utilizado para cambiar las frecuencias de respuesta o eventos objetivos de conducta. Dentro de éstos se pueden considerar: los

pagos de dinero, el retiro o fin de los afectos, un apretón de manos, una palmadita en la espalda, una crítica, una alabanza, un despido, una invitación e incluso el permiso para salir del trabajo temprano.

1.3.3. Incentivo.

Este término, se utiliza como fuerza propulsora. Es un medio para alcanzar un fin, aumentando la actividad en dirección de éste, es decir, los incentivos vienen a ser los objetivos que satisfacen las necesidades "En general, el incentivo es una condición que satisficará un necesidad; específicamente es toda condición crítica que hace un individuo portarse en una forma determinada. Particularmente, es toda situación que se controla de manera deliberada para hacer que el individuo se comporte de la forma deseada". (citado por Dunnete Narvin D. y Wayne K. en 1977).

Cuando un empresario desea influir en el comportamiento de sus empleados para evaluar sus niveles de producción, de bienes materiales o de servicios, buscará como controlar las condiciones que aumenten la producción. y todo aquello que utilice debidamente para lograr su meta es un incentivo.

"En estudios realizados en algunas industrias se ha demostrado que los trabajadores no pondrán de su parte un esfuerzo extra ni sostenido, a menos que tengan a su alcance un incentivo, ya sea directo o indirecto". (citado por Dunnette Narvin D. y Wayne K. en 1977)..

Se han venido aplicando incentivos en la industria desde hace ya muchos años y se ha podido comprobar que éste puede ser débil o fuerte, alcanza o no su fin propuesto, esto dependerá de si satisface las necesidades para las que se utilizó o la forma de llevarlo a cabo, debido a la diferencia en los esquemas de necesidades y a su naturaleza siempre cambiante, los incentivos que son mejores para un grupo o para un individuo, pueden no resultar efectivos para otro en un momento determinado.

Ordinariamente se usan incentivos positivos, tales como, dinero, un aumento de salario o un premio, debido a que son efectivos para alcanzar las metas de la empresa al igual que proporcionar placer y satisfacción al individuo. En ocasiones sin embargo, se usan incentivos negativos tales como el temor y el castigo para motivar el comportamiento, no obstante que este enfoque no es recomendable.

A este respecto, nos ocuparemos ampliamente de los de origen positivo, ya que consideramos son los únicos que llegan a producir satisfacción; sin embargo, se mencionarán someramente los negativos.

1.3.3.1. Tipos de incentivos.

A) Positivos.

Los incentivos se pueden dividir en tangibles e intangibles; los tangibles son aquellos que implican un beneficio remunerativo, estos pueden ser, económicos y de seguridad. Los intangibles son por ejemplo: La afiliación, los de prestigio y poder y los de logro o realización. Estos últimos tienen mayor valor para los ejecutivos y profesionistas, ya que implican reconocimientos, prestigio y orgullo en su desempeño.

B) Económicos.

Los incentivos económicos se consideraron durante mucho tiempo como el estímulo más efectivo, ya que satisface en su mayoría las

necesidades en general. De hecho se puede decir que un modelo de hombre que no da importancia a los incentivos económicos, es para la mayoría de los humanos un modelo pobre.

En una sociedad industrial, el dinero es el incentivo usado más frecuentemente para estimular al trabajador. Sin embargo, se encontró al respecto que: cuando los incentivos económicos se comenzaron a utilizar daban como resultado mayor productividad, costos mas bajos, menor ausentismo, moral más alta, etc., por esta razón se llegó a creer que a mayor salario, mayor producción; lo cierto es que los sueldos han subido en espiral y no se ha llegado a motivar a la mayoría de empleados como era de esperarse, esto último, reduce la idea de que a mayor ingreso, mayor satisfacción.

Los trabajadores aprendieron que era inseguro producir por encima de cierto nivel, ya que podría excederse la producción a las demandas del mercado, conduciendo esto a despidos temporales; por tanto la necesidad de seguridad y de ingresos fijos fue mayor a la de recibir más dinero.

En un estudio del que dan cuenta Blum y Russ (1942, citado por Mora y Negrete, 1990), muestran que algunos factores ajenos a los valores económicos -como la seguridad del trabajo y el progreso-

ocupan en la estimación de los individuos una categoría superior al sueldo y a los ingresos.

Algunas empresas han aprendido que el dinero por sí mismo no es lo único que satisface las necesidades de los trabajadores; por ejemplo: en un plan creado por una fábrica inglesa del vestido, para incrementar la productividad al enhebrar agujas se implantó un programa de incentivos económicos; mientras más agujas se enhebraran más ganarían. En promedio, la producción disminuyó en un 20% a la producción inicial; se cambió el programa a uno de tareas en donde al concluir la tarea se podrían retirar a sus casas, pagándoles el día completo. Este programa fue exitoso ya que se incrementó la producción en un 25% a la inicial, para las obreras no era incentivo ganar más, en cambio se sintieron más motivadas por salir antes del horario, para ello trabajaron más aprisa elevando la producción.

En general, las empresas están aprendiendo que el esfuerzo para motivar a la gente pagándole según su productividad puede dar y no resultado; esto es, el dinero es un incentivo poderoso para el individuo que está en desventaja económicamente, pero no debe suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

C) De Seguridad.

Si bien la seguridad es diferente en cada uno de los individuos, ésta puede servir como un importante incentivo que induce a muchas personas a permanecer en una empresa y a lograr su nivel de satisfacción laboral. Para algunos trabajadores la seguridad puede proporcionarle un sentido de libertad e independencia, que lo estimula a participar más plenamente en su puesto, dirigiendo sus energías hacia las metas de la empresa.

La mayoría de los empleados desean obtener seguridad en su trabajo. Sentir que están protegidos contra la pérdida de éste o en sus utilidades, ya sea debido a un accidente, una enfermedad, trabajo insuficiente para mantenerlos ocupados, despidos arbitrarios u otras razones. Así pues, la seguridad es un incentivo positivo para el trabajador.

Un ejemplo de ello se observó durante la gran depresión causada por la quiebra del mercado en 1929, en los Estados Unidos, en donde las condiciones económicas hicieron imposible a la mayoría de los empresarios garantizar a sus empleados seguridad.

Durante este tiempo el incentivo que más motivó a los empleados en su permanencia al trabajo y su producción fue la seguridad del empleo.

Actualmente el incentivo de seguridad está dirigido a las pensiones, hospitalización, seguros de vida, etc., en su mayoría estas prestaciones se encuentran normadas en base a: la Ley Federal de Trabajo, la Ley del I.M.S.S., la Ley del I.S.S.S.T.E., y en los contratos de trabajo de las mismas organizaciones laborales; sin embargo, las prestaciones varían de una empresa a otra, siendo más fuerte el incentivo en aquellas que mejoran constantemente en las prestaciones.

D) De Afiliación.

Este grupo de incentivos es más amplio, se prefiere a las relaciones en grupo, al poder participar en las decisiones que afectan el trabajo, el trato amistoso, intereses comunes, etc., los programas deportivos y los planes para los ratos libres son contribuciones enérgicas a una identificación viva de los empleados con la empresa. Estos logran en un momento determinado que a nivel

grupo se eleve la producción, se mejoren servicios y se logre armonía en cada una de las actividades realizadas.

Si las empresas propiciaran el clima para establecer y mantener las relaciones mutuamente satisfactorias y de apoyo entre sus empleados nuevos y antiguos; jóvenes y viejos; hombres y mujeres, estarían estableciendo un importante plan de incentivos entre su personal, que conducirá probablemente, a una mayor producción y mayor satisfacción entre sus empleados.

E) De Logro.

Dentro de los incentivos de logro se encuentran los ascensos y la competencia ocupacional, su efectividad como incentivo requiere que se le de al empleado libertad para desempeñar sus obligaciones, sin una supervisión estrecha para demostrar de qué es capaz de hacer y no hacer. La empresa debe dar oportunidad de realización a sus empleados dándoles la oportunidad de demostrarse asimismos que son capaces, responsables y creativos.

Un incentivo de logro pueden ser los puestos interesantes; a éstos puestos Frederick Herzberg (1966, citado por Mora y Negrete,

1990), menciona: "Hay que enriquecer los trabajos de las empresas, en lugar de dar cada vez menos tareas a la gente debe dársele tantas relacionadas con su trabajo como pueda hacer". En base a esto llegó a la conclusión de que los empleados serán motivados en base al contenido de la tarea y lo que ejecuta; los empleados podrán estar insatisfechos y tal vez busquen otro empleo cuando su trabajo no sea importante y solo pase a ser un componente más de la tarea, sin permitirle demostrar lo que es capaz de lograr.

F) De Prestigio y Poder.

Este tipo de incentivo es aplicable a los individuos que sienten gran necesidad de poder; consisten en dar la oportunidad para ejecutar tareas que se consideran de importancia para la empresa a la que se pertenece así como a la sociedad que lo rodea. Estos incentivos inducen al individuo a dar su mayor y mejor esfuerzo.

La importancia que tienen los incentivos de ésta categoría está influida por los varios grupos de la organización y por la sociedad, en virtud de que algunos puestos se consideran de más prestigio que otros; esto según lo revelan algunos estudios de opinión. Por ejemplo, en un estudio del National Opinion Research Center, en

donde se entrevistó a 2900 estadounidenses, para que clasificaran 90 ocupaciones distintas en términos de prestigio. El resumen de los resultados señaló que las ocupaciones gubernamentales gozaban de mayor prestigio con una clasificación promedio de 90.8%; en segundo lugar las ocupaciones profesionales y semiprofesionales con un 80.6%, y así sucesivamente hasta quedar en último lugar los trabajadores de servicio con 46.7% y los jornaleros con 45.8%.

En estas cuentas se llegó a la conclusión de que la mayoría de personas se esfuerzan por alcanzar puestos de mayor prestigio y poder mediante la participación en la empresa que labora. Se reconoció que la participación es uno de los mayores incentivos de este tipo para estimular la producción del empleado para proporcionar satisfacción laboral.

G) Incentivos Negativos.

Entre estos incentivos se encuentra el castigo como la amenaza para motivar el buen comportamiento del empleado. Los castigos típicos de las empresas son: La amonestación, las multas monetarias, la degradación y el despido. El método que más comúnmente se usa es

la amonestación, se aplica al trabajador por su desempeño insatisfactorio en su trabajo o por su comportamiento inadecuado.

Los otros incentivos son raramente usados en las empresas por las persecuciones o daño que puedan ocasionar en la personalidad del individuo o a la empresa, puesto que se desarrollan actividades desfavorables por el temor al castigo. Sin embargo, cuando las amonestaciones se acumulan y el individuo persiste en actividades negativas se toma como alternativa el despido.

Las multas monetarias generalmente se utilizan entre el personal de mejor jerarquía y para los casos de ausencias, retardos, etc.

La degradación generalmente se da cuando los jefes o supervisores carentes de tacto y de capacidad para motivar al personal conflictivo utilizan este tipo de incentivos para cambiar el comportamiento de su personal.

En este capítulo se pudo notar que la inquietud por motivar a los trabajadores es un fenómeno relativamente nuevo, se puede considerar que solo ha transcurrido una generación desde que las investigaciones de los científicos especialistas en conducta, empezaron a demostrar que la motivación del personal es efectiva.

Las pruebas que aportan los teóricos Abraham Maslow, Frederick Herzberg y David Mc Clelland, en sus estudios y experiencias demuestran que para lograr trabajadores motivados dependerán de los factores motivantes, entre los que están los deseos y necesidades de los trabajadores.

Al surgir algún problema de baja eficiencia del personal, se planean sistemas que permitan alterar el comportamiento en el sentido deseado, entre éstos se encuentran los sistemas de incentivos que suelen ser muy variados.

De ahí que sea patente que en la actualidad, los trabajadores dependan menos de recompensas económicas y se interesen más por el trabajo como parte de su autorealización.

1.4. Motivación en la Industria.

Antes de la Revolución Industrial, nadie se ocupaba de los problemas de motivación de los empleados, se producía en pequeño, las técnicas de producción eran sencillas, los empleados eran propietarios de sus herramientas y el capital invertido por los patrones era relevantemente pequeño, la motivación para trabajar no

era particularmente significativa. Sin embargo, con el impacto de la revolución industrial, las inversiones se vieron multiplicadas y el temor a la competencia hizo que los propietarios voltearan los ojos hacia los empleados en el sentido individual y a los problemas acerca de su eficiencia.

En esa época al empleado se le consideró como un componente más del proceso de producción, se creía que su eficacia podría incrementarse a través del uso del dinero como incentivo. El principal exponente de estas ideas fue Frederick Taylor, quien desarrolló sistemas de tiempo y análisis de métodos, tratando de establecer en forma estandarizada que movimientos debía efectuar el trabajador para ahorrar tiempo y esfuerzo. Consideró que el mejor incentivo era el dinero, suponía que los empleados estarían motivados uniformemente por el deseo de dinero y que los demás motivos no existían o que eran de poca importancia.

Con demasiada frecuencia, se ha supuesto que la razón principal por la que trabaja la gente es por ganar dinero. Esto es aburrido e indudablemente falso, puesto que el hombre, dentro de la industria, es tan complejo como en cualquiera de las etapas de la vida; y cualquier intento por reducir su comportamiento a un solo sistema de motivación da como resultado, necesariamente, algo artificial estrecho; a este problema se enfrentaron la mayoría de propietarios

de esa época, por lo que decidieron el uso de otros incentivos pues las verdaderas complejidades de la motivación humana empezaban a surgir.

Elton Mayo (1924, citado por Dunnett en 1977), sugirió que se permitiera a los trabajadores tomar periodos de descanso, de acuerdo a un horario formulado por ellos mismos. Al aplicar sus sugerencias disminuyó la rotación y se incrementó la productividad; Mayo reconoció así, que los empleados buscaban algo más que dinero en sus trabajos y trató de descubrir cuáles podrían ser esas otras necesidades.

"Durante un estudio posterior realizado en la Western Electric Company (1927), Mayo pudo darse cuenta de la necesidad de pertenecer y ser considerado como miembro de un grupo, y de lo importante que era para los trabajadores". (citado por Dunnet D. Marvin y Wayne K. en 1977). Esta investigación quedó como una muestra de los esfuerzos para entender la motivación humana en la industria dando origen a una serie de investigaciones posteriores.

Pese a todo lo anterior, de ninguna manera se puede comparar a la industria de los siglos XVIII y XIX con la actual, ya que la ideología ha cambiado favoreciendo la situación de los empleados.

Sin embargo, aún no se le ha dado la importancia debida al factor motivación. Ya que el interés del industrial es la obtención de una mayor productividad como meta.

Según señala Arias Galicia (1988), es muy frecuente escuchar por parte de las empresas modernas la decisión: "Hay que motivar a nuestro personal, para que trabaje más". Comúnmente a éste mandato se le da una apariencia manipuladora, sin considerar que la motivación del personal depende de la fuerza de sus necesidades, anhelos, tendencias, deseos o impulsos que en muchas ocasiones no son afines a la empresa en la que laboran.

Se considera que los industriales han descuidado la complejidad de la motivación humana y han simplificado erróneamente un factor muy complejo, sin considerar que el hombre tiene muchos motivos y, a menos que reconozcamos la parte que desempeña cada uno de ellos, no podemos comenzar a entender su conducta.

El comportamiento se inicia y se sostiene a través de las necesidades humanas que se satisfacen por los objetivos o motivos particulares de cada persona, el conocimiento del proceso motivacional proporciona las bases para entender el por qué las personas hacen lo que hacen. Los individuos difieren no solo en la forma de actuar, sino también en la forma de lograr sus metas y

objetivos, esto es, en base al proceso motivacional se está estrechamente relacionado con: las necesidades fisiológicas, los impulsos sociales, la sociedad dentro de la que vive, así como las emociones (el temor, la ira, la alegría, etc.), o simplemente ninguna sensación en absoluto, da como resultado la forma de actuar de los individuos.

Es así como toda conducta que observamos a nuestro alrededor, está dirigida por el anhelo de satisfacer las necesidades. En base a que las necesidades no pueden verse, sino que se infieren de la conducta, puede esperarse que existan distintas teorías respecto a ella y distintos sistemas para clasificarlas.

1.5. Motivación en la Industria Mexicana.

En México, se han realizado diversas investigaciones sobre las teorías de la motivación con distintos enfoques, algunas dedicadas a analizarlas, otras a reformarlas, o incluso aprovechar los puntos débiles de sus métodos para intentar formular nuevas.

Resultando así que en nuestro país, de las investigaciones existentes con respecto a las teorías de Maslow, Mc Clellan Y

Herzberg se ha encontrado que la población mexicana no sigue los patrones establecidos por ellas; esto se debe a la situación cultural de México, ya que poseemos toda una serie de patrones culturales que difieren en su gran mayoría a los existentes en Estados Unidos de Norteamérica, lugar de origen de dichas teorías.

Diversos resultados indican que la jerarquía de necesidades desarrollada por Maslow es distinta en México. En dos investigaciones realizadas por Arias Galicia (1964, 1966; citado por Arias Galicia en 1988), se encontró que los intereses máximos de la muestra compuesta por obreros, oficinistas y vendedores, consintieron en trabajar en un lugar limpio y sobresalir en su actividad así como tener oportunidad de poner en práctica las propias ideas en el trabajo respectivamente. Los resultados reflejan que la necesidad más motivada sería de la estima, seguida por la de seguridad.

En otro estudio del mismo autor realizado con gerentes en 1969, los resultados mostraron que el factor seguridad era el de mayor necesidad, posteriormente la autonomía y en tercer lugar la necesidad de autorealización. Se empleó la escala de Maslow, modificada, para incluir la necesidad de "Autonomía" pues se supone que los gerentes deben tomar decisiones y para ello requieren de cierta libertad. Los resultados de los estudios realizados indican

que la escala de necesidad de Maslow es diferente a la escala valida para México. Pero por el número reducido de investigaciones se hace indispensable tomar con reserva los resultados obtenidos.

Con respecto a la teoría de Mc Clelland, las investigaciones realizadas en México contradicen precisamente la teoría. Varios autores han encontrado que en nuestro país, las personas están más motivadas por la afiliación que en Estados Unidos de Norteamérica. Al respecto solo citamos dos trabajos de los varios que existen.

Zurchir (1968), realizó un estudio en tres bancos: Uno en México y dos en Estados Unidos, encontró que los empleados y funcionarios mexicanos consideraron más valiosa las obligaciones de amistad que los empleados y funcionarios Estadounidenses y que éstos a su vez consideran más valiosa la amistad que los estadounidenses.

Mc Grinn, Herzberg y Ginsberg (1965, citado por Arias en 1988), hallaron en un estudio realizado con dos grupos de estudiantes preparatorianos, uno de Michigan y otro de Guadalajara, que el grupo de Michigan tenía una tendencia mayor a romper la amistad en caso de desacuerdo. Los mexicanos estaban dispuestos a cambiar de opinión antes de romper la amistad.

En una investigación que pretendía verificar la teoría de Mc Clelland en México, López Navarrete (1967), solicitó a un grupo de superiores de un banco, que calificaran a sus empleados como "alto" y "bajo" en rendimiento. Después, siguiendo la técnica de Mc Clelland pidió a los empleados que relataran historias sobre unas láminas con escenas de trabajo. Las historias fueron calificadas de acuerdo a la escala. Según Mc Clelland, los empleados más altos en motivación de logro deberían ser los de más altos rendimientos; sin embargo, López Navarrete no encontró esa supuesta relación.

Las teorías que se han expuesto son intentos de entender el por qué del comportamiento humano, no se debe tomar tal o cual teoría sin antes hacer una revisión exhaustiva, deberá de tenerse precaución ya que generalmente se trata de extrapolar los resultados obtenidos en otros países al medio mexicano sin tomar en cuenta, que es otro ambiente social, político y económico. Resulta por consiguiente necesario que para entender con precisión la motivación humana se requiere de varias hipótesis y muchos años de investigación en México.

Bajo éste marco, se puede concluir que la motivación es el impulso y esfuerzo por el cuál se satisface un deseo o meta. Y la satisfacción laboral, tema que se aborda en el siguiente capítulo se refiere al placer experimentado cuando se satisface un deseo. Es

decir, la motivación implica un impulso hacia un resultado y la satisfacción es el resultado ya experimentado.

En otras palabras, una persona podría tener gran satisfacción en el empleo, pero poco nivel de motivación para el mismo, o viceversa.

CAPITULO II SATISFACCION LABORAL

En la actualidad se han presentado numerosos acontecimientos en el campo de la psicología que han ampliado las aplicaciones de sus métodos y técnicas a una variedad de problemas humanos en la industria. A pesar de que se han logrado grandes progresos aún existen muchos problemas por resolver, entre éstos se encuentran la detección de aquellos factores que proporcionen a los empleados mayor satisfacción en su trabajo y que a su vez repercuten tanto en su desarrollo como en el de la empresa.

Con respecto a la empresa, la satisfacción laboral contribuye a la disminución de algunos agentes perjudiciales para su funcionamiento tales como la rotación de personal y el ausentismo.

Para el trabajador, la satisfacción laboral implica que su trabajo sea una fuente de gratificación de una serie de necesidades importantes tanto para su desarrollo laboral como para su vida en general.

2.1. Definición.

La definición del término satisfacción laboral así como la de otros términos en psicología ha dependido del enfoque teórico que la

sustenta, por tal motivo no hay una consistencia en cuanto a su significado.

De esta manera, Shermerhom (1987) define la satisfacción en el trabajo como "el grado en que el individuo experimenta sentimientos negativos o positivos en relación con las distintas facetas de su actividad laboral, su ambiente de trabajo y sus relaciones con sus compañeros".

Smith (1969), define la satisfacción en el trabajo como "una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto". Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto en relación a sus propios valores, es decir, con lo que desea o se espera de él.

Gruneberg (1976, citado por Aguilar y Díaz en 1989) define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen de su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre la expectativa de la persona con respecto al empleo y las recompensas que éste ofrece.

Nathinson y Becker (1973, citado por Davis en 1983) definen a la satisfacción laboral como el placer emocional que resulta del

aprecio del propio trabajo y que sirve de facilitador para alcanzar los valores propios.

2.2. Antecedentes.

La satisfacción laboral es básicamente un conjunto de actitudes ante el trabajo. Se describe como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, en el que están implícitas actitudes y sentimientos (Schultz, 1991). Anteriormente, la preocupación de los psicólogos industriales no radicaba en el bienestar del individuo, sino en el incremento de la productividad como resultado de cambios físicos en el ambiente. Dentro de esta tradición, destaca Frederick W. Taylor, cuyos supuestos eran que los hombres encuentran desagradable el trabajo, son perezosos por naturaleza y sólo los mueve el miedo y codicia, además hacen el menor trabajo por el mayor salario.

El hombre es una criatura racional que calcula el grado de incomodidad que puede evitar como aproximación a satisfacción refiriéndose al dinero, y como insatisfacción refleja el miedo a la miseria (Brown, 1980; Schultz, 1991). Elton Mayo demostró lo inexacto de los supuestos de Taylor, obteniendo que existe algo que

incrementaba la producción sin importar los cambios en las condiciones físicas (Gruneberg, 1979; Brown, 1980 citado por Aguilar y Díaz, 1989). Según Brown (1980) el interés por el trabajo ligaba menos de lo que se cree a los individuos con su trabajo. Más decisivos son los nexos de grupo o de condición social.

Aún cuando estos estudios fallaron en su demostración, permitieron el surgimiento del pensamiento de la Psicología Industrial que suponía que la satisfacción laboral incrementaba la productividad y que las relaciones interpersonales en las organizaciones eran la clave de la satisfacción en el trabajo.

2.3. Aproximaciones Teóricas al Estudio de la Satisfacción en el Trabajo.

Campbell en (1970, citado por Aguilar y Díaz en 1980), define dos categorías teóricas de satisfacción laboral: las de Contenido y las de Proceso.

Dentro de las Teorías de Contenido: se ubica la teoría de necesidades de Maslow, que ha permitido a investigadores como Porter en 1961, 1962 y 1963, (citado por Blum y Naylor, en 1976) y Centers y Bugental, (1966, citado por Aguilar y Díaz, en 1989) encontrar

que los individuos en niveles ocupacionales inferiores probablemente estén motivados por necesidades de orden inferior (como el sueldo), mientras que en niveles superiores, que tienen cubiertas las necesidades básicas, están más motivados por satisfacer las de orden superior, como sería el alcanzar un puesto de alta dirección o bien, realizarse como profesionalista.

Otra de las teorías es la bifactorial de Herzberg, que combina la motivación y la satisfacción en el trabajo. La cual supone que al tener satisfechos los niveles bajos en forma adecuada, se produce satisfacción en el trabajo pero cuando no lo hace, se produce insatisfacción en el trabajo.

Sin embargo, no siempre sobreviene el malestar cuando no se consigue la autorealización en el trabajo (Shultz, 1991).

Teorías de Proceso

En general las teorías del proceso, ven a la satisfacción laboral determinada por lo que el individuo espera, necesita y valora.

En este aspecto podemos citar algunas teorías como son :

I). Teoría de expectativa y equidad, que señala que cuando un evento no encuadra con las expectativas de las personas normalmente existirá inconformidad y en algunas ocasiones, se acomodarán los sucesos para que coincidan con el marco de referencia que guía el comportamiento, Gruneberg (1979, citado por Aguilar y Díaz en 1989).

II). Teoría de los Grupos de Referencia, la importancia de conocer los grupos que el individuo toma como parámetros para entender la satisfacción laboral, distingue que los grupos que el individuo elige dependen de los factores de personalidad del mismo individuo.

III). Teoría de la Satisfacción de Necesidades y Valores, Vroom (1964, citado por Aguilar en 1987) propone dos formas de satisfacción de necesidades. La primera está negativamente

relacionada con el grado de discrepancia entre lo que el individuo necesita y la proporción en la que el trabajo satisface dichos requerimientos. La segunda, considera la importancia de la necesidad a partir de la multiplicación de la cantidad percibida de satisfacción de necesidades ofrecidas por el trabajo. Los productos para cada necesidad se suman dando lugar a una medida total de satisfacción en el trabajo.

2.4. Estudios Realizados Sobre Satisfacción Laboral.

En la revisión realizada de investigaciones sobre satisfacción laboral se encontró que aunque es un tema que ha sido tratado por diversos autores, son pocos los estudios que se han desarrollado. Sin embargo, destaca entre ellos, autores tales como Pulakos y Schmitt (1983), Becherer (1980), Hoppock (1963), Cornell (1959), Konhouser y Sharp (1932, citados por Córdoba en 1988).

En el caso del estudio de Pulakos y Schmitt, con una población de 1,088 graduados de secundaria solicitantes de trabajo, encontraron que la satisfacción se relaciona con la predisposición del individuo a ser satisfecho. Esto es, que es predecible al

contratar, cuando se conocen las expectativas que el sujeto tiene del trabajo.

El estudio de Becherer relaciona las características del trabajo del vendedor industrial con la motivación y la satisfacción del trabajador, tomando en cuenta las dimensiones del trabajo, la habilidad e identidad de tareas, significado de tareas, autonomía y retroalimentación. Esto es, relaciona los resultados personales y de trabajo, la motivación hacia el trabajo, la satisfacción general y en potencia en el trabajo.

Bajo este marco, llevó a cabo un estudio con vendedores foráneos que no se encontraban sujetos a un horario de trabajo y que laboraban por resultados, en términos de unidades vendidas y de promedios de ingresos a la empresa. Los autores encontraron que existe mayor satisfacción en el trabajo en individuos cuya actuación es retroalimentada y gratificada por sus resultados.

Hoppock por su parte, obtuvo información sobre el índice de satisfacción en el trabajo con trabajadores de una industria y los cotejó con otro grupo de trabajadores del sector educativo. En el análisis de los datos recabados, el autor encontró que existen un gran número de variables que intervienen en la satisfacción en el trabajo y que no importa el ramo en que se trabaje, ya que lo

esencial es el trabajo en sí mismo. Pues por muy buenos salarios, prestaciones y buen ambiente laboral que se tenga, si el trabajo que se ejecuta no es interesante para el empleado, su satisfacción tiende a decrecer, o bien a no tenerla.

Cornell se orientó a estudiar la satisfacción en el trabajo relacionandola con características de la empresa, de la comunidad y de los propios trabajadores. Identificó como variables: la satisfacción por las tareas, por los salarios, por las oportunidades de ascenso, la supervisión y por los compañeros de trabajo. Aplicó un cuestionario (Índice Descriptivo del Trabajo IDT) que comprendía una lista de adjetivos o frases breves y en el que se le pedía a los participantes del estudio que describiera cada palabra o frase que caracterizaba su puesto de la manera más precisa que fuera posible. Con este instrumento se logró recabar información referente a:

a) La satisfacción podía inferirse a partir de la similitud de las respuestas, al describir su "mejor empleo", o sea, si describía su trabajo actual y el mejor de todos en la misma forma, podía inferirse que estaba realmente satisfecho con el trabajo.

b) La satisfacción podía inferirse a partir de la falta de similitud en las respuestas al describir su trabajo actual al referirse a su "peor empleo".

c) La satisfacción podía inferirse simultáneamente a partir de la similitud de las respuestas a su puesto actual, con las respuestas para su "mejor empleo", y su falta de similitud con sus respuestas correspondientes a su "peor empleo".

d) La satisfacción podía inferirse de una calificación directa y a priori de los ítems, bajo la suposición de que la mayoría de los individuos interpretarían los ítems del mismo modo y se considerarían las mismas cosas como convenientes en un trabajo dado; o sea, se suponía que todas las personas verían los trabajos desafiantes como convenientes.

La confiabilidad y la validez del IDT en cuanto a consistencia interna de las cinco escalas van de 0.80 a 0.88, tal como se determinó por medio de correlaciones corregidas para escalas en dos mitades, basándose en la respuesta de 80 empleados varones de dos plantas electrónicas. La correlación promedio entre las diversas escalas fue de 0.37 teniendo una alta correlación con otras medidas de la satisfacción (promedio $r=0.70$).

Este estudio es de suma importancia debido a que proporciona datos sobre la satisfacción en el trabajo en sí mismo; medida a través de cinco factores: la satisfacción que produce la relación

con los supervisores, con los compañeros, el salario y los ascensos.

Otra investigación sobre la satisfacción en el trabajo fue hecha por Kornhauser y Sharp en 1932, quienes consideraron la relación entre el desempeño y la satisfacción en el trabajo. Recolectaron datos, procedentes de 148 gerentes de nivel medio e inferior, de cinco organizaciones. Una de ellas era una gran empresa de fabricación, las otras eran pequeñas: agencias de beneficencia y servicio social. Había una excepción ya que 31 gerencias estaban ocupadas por mujeres.

Se obtuvieron clasificaciones dadas por los supervisores y los compañeros de trabajo, respecto de dos factores: a) hasta qué grado trabajaba intensamente el gerente, y b) hasta qué grado realizaba bien su trabajo. Además de las clasificaciones hechas por los supervisores y los compañeros, cada gerente llenó un cuestionario de actitudes destinada a medir su propia satisfacción en cinco áreas de necesidades. El cuestionario consta de trece ítems, en los cuales el gerente debía contestar en función de un continuo (que iba del 1 al 7), el máximo u el mínimo de dos opciones:

- a) ¿Qué grado alcanza ahora?
- b) ¿Qué grado debería alcanzar?

Las respuestas para la primera pregunta, para cada uno de los trece items se consideró la medida de la satisfacción de la necesidad o las recompensas recibidas. La respuesta a la segunda pregunta, se consideró como una medida de nivel equitativo de recompensas esperadas por el individuo. La diferencia en las respuestas para las dos preguntas, se consideró como la medición operacional de la satisfacción de las necesidades, o sea, cuanto mayor era la diferencia entre "lo que debe ser" y "lo que es ahora", tanto mayor fue la insatisfacción.

Los resultados de la investigación fueron: 1) la satisfacción y el desempeño.- la satisfacción en el trabajo obtuvo una correlación significativa tanto para las clasificaciones hechas por los superiores ($r=0.32$, $p<0.01$) como de los colegas ($r=0.30$, $p<0.01$) sobre el desempeño.

2) Recompensas intrínsecas y extrínsecas.- las recompensas intrínsecas que satisfacen necesidades como la autorrealización, tienen mayores probabilidades de estar relacionadas con el desempeño que las recompensas extrínsecas, que deben darlas alguna otra persona, y por ende, tienen una relación más débil entre su recepción y el rendimiento.

Con esta investigación los autores demostraron la relación entre la satisfacción y el rendimiento, de manera que si existe una relación positiva se puede presuponer que la organización distribuye recompensas extrínsecas de orden superior. Pero si se observa que los trabajadores tienen bajo desempeño, abandonan el trabajo o bien, tienen un índice elevado de ausentismo, puede ser un indicador de insatisfacción.

Estos hallazgos permiten deducir que la satisfacción se encuentra estrechamente vinculada con la rotación y el ausentismo así como en el desempeño del trabajo.

Otra investigación fue la desarrollada por Cordoba (1988) en la que estudió a obreras de recién ingreso con el objeto de obtener el índice de satisfacción del trabajo en sí mismo, en relación con el conocimiento del puesto.

Participaron 91 obreras de una empresa que comercializaba productos alimenticios del área de conservas y jugos. Los sujetos se dividieron en dos grupos; a 46 se les contrató dándoles a conocer su perfil del puesto y al otro grupo integrado por 45 obreras, se les contrató sin que se les diera a conocer su perfil del puesto.

La autora encontró que las obreras que conocieron su perfil dentro de un periodo de 28 días contados a partir de su contratación tienen más satisfacción en el trabajo que las que no lo conocen.

Fontes (1990) realizó una investigación para conocer la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo y el ausentismo en maestros de Licenciatura y Bachillerato en la Universidad del Valle de México. La población se integró por 372 maestros de licenciatura y 102 maestros de bachillerato, la muestra fue elegida aleatoriamente quedando constituida por 144 maestros de licenciatura y 33 de bachillerato. Se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral, de tipo cerrado, en el que el sujeto debía seleccionar cualquiera de las opciones que se le presentaba.

Los reactivos del cuestionario estaban agrupados de acuerdo a cinco factores, de satisfacción laboral que son: logro, reconocimiento de logro, trabajo en sí, incremento en la responsabilidad, y desarrollo de la persona en el trabajo.

Al analizar los datos respecto a los niveles de satisfacción y ausentismo, se encontró que la relación que se logra establecer entre satisfacción y ausentismo se plantea en forma negativa; es decir, a mayor nivel de satisfacción, mayor nivel de ausentismo.

Por otro lado, se encontró que la edad, el nivel de estudio que poseen y la profesión de docentes, son factores determinantes en los niveles de satisfacción, a lo que la autora supone que esto puede incidir en el ausentismo, no como una causa y efecto, sino que se encuentran interrelacionados en una gama amplia de factores.

Judge (1993) llevó a cabo un estudio sobre las disposiciones afectivas sobre la base de que éstas moderan las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y el turno voluntario.

La población que participó fue un grupo comprendido de 234 personas, de las cuales el 56% eran enfermeras, 15% practicantes de enfermería, el 15% personal de oficina, técnicos y especialistas de laboratorio, el 14% estudiantes de preparatoria, el 12% maestros y el 9% graduados.

Para fines de la investigación se aplicó una escala de disposición afectiva desarrollada por Weitz (1952, citado por Judge en 1993) que consistía en dos partes: la primera se integraba por expresiones individuales de insatisfacción a lo largo de la vida, que fueron clasificadas como disposición afectiva negativa. De la misma manera se hizo para las expresiones individuales de satisfacción a lo largo de la vida, clasificándose en disposición afectiva positiva.

La satisfacción laboral se representó en cinco factores; sueldo, oportunidades de promoción, supervisión, compañeros de trabajo y trabajo.

Asimismo se manejaron otras variables como fue la edad, el tiempo de cambio de turno del personal, el puesto y el nivel educativo.

Se encontró que la satisfacción en el trabajo es influenciada por la disposición afectiva. Esto es, la disposición afectiva del individuo es más fuerte que la relación entre la insatisfacción y el turno. Más aún, los individuos pueden estar insatisfechos en su trabajo, pero positivamente dispuestos en su vida en general.

Estos hallazgos son consistentes a la revisión realizada por el autor; así se tiene que Weitz (1952, citado por Judge en 1993) señala que la relación en el trabajo y el reemplazo de los empleados genera insatisfacción, pero que ello no tenía nada que ver con su vida en general. Morbley's (1977, citado por Judge en 1993) por su parte considera que el trabajo insatisfactorio es traducido a un pensamiento a renunciar.

Witt y Nye (1990, citado por Judge en 1993) investigaron: a) si el género podría moderar la relación entre la satisfacción laboral y la percepción de justicia con respecto al pago y promoción, b) si los niveles de percepciones positivas de justicia y expresiones de satisfacción laboral podría ser más alta para los hombres de comparación al de las mujeres.

Para llevar a cabo el estudio se trabajó con 12,979 personas que trabajan en distintos sistemas organizacionales (fábrica de herramientas, hospital, planta impresora, laboratorio de investigación y desarrollo militar, universidad, y línea de aviación), a los cuales se les aplicó una encuesta por correo a la que respondieron todos voluntariamente.

Se encontró que la relación entre justicia - satisfacción no fue más alta para los hombres y no hubo prácticamente diferencias en las percepciones de justicia y satisfacción en el trabajo entre hombres y mujeres.

En resumen, mucha de la investigación existente sobre la satisfacción en el trabajo, se ha centrado sobre supuestos de que la satisfacción laboral es un determinante potencial para el ausentismo, rotación del personal, desempeño laboral y comportamiento fuera de sus obligaciones; también se le ha

relacionado como el primer antecedente de actitudes laborales dentro de las habilidades gerenciales para influenciar o promover la satisfacción (Witt y Nye, 1990).

CAPITULO III TEORIA DUAL DE HERZBERG

Herzberg y sus colaboradores Mausner y Snyderman (1965) con el propósito de conocer aquellos factores que producen la satisfacción y la no satisfacción en el trabajo realizaron una investigación, en la década de los cincuentas la cual sirvió de fundamento para la teoría de los factores higienizadores y motivadores de Herzberg, en la que combinan la satisfacción y la motivación en el trabajo.

Esta teoría se fundamenta en el postulado de que la sociedad contemporánea satisface las necesidades de niveles más bajos en forma adecuada y cuando no lo hace, se produce el descontento con el trabajo. Sin embargo el cumplimiento con las necesidades primarias no procura satisfacción al empleado, sino que las necesidades de orden superior, entre ellas la autorealización, la que tienen la virtud de producirla.

Por lo tanto, de acuerdo a esta teoría existen dos clases de necesidades: las que procuran satisfacción en el trabajo y las que causan malestar. Estas no están relacionadas entre sí, la presencia o ausencia de una no conlleva a la otra.

Herzberg llama necesidades motivadoras a aquellas que procuran satisfacción en el trabajo, pues motivan al empleado a dar su máximo rendimiento, ya que forman parte del trabajo propiamente dicho y

del sentimiento de logro personal. Así como del grado de responsabilidad, desarrollo y progreso.

Los factores que ocasionan insatisfacción en el trabajo son las necesidades de higiene o mantenimiento, se refieren a aspectos del ambiente laboral como son las Políticas de la empresa y métodos administrativos, tipo de supervisión, relaciones personales, ganancias en la empresa y condiciones de trabajo.

La teoría de Herzberg establece que las necesidades de higiene han de atenderse antes que las motivadoras. Al quedar cubiertas éstas, no se produce la satisfacción con el trabajo sino que solo se evita la frustración.

La teoría del crecimiento-higiene que en los años 50's Frederick Herzberg dio a conocer (Herzberg, Mausner, Snyderman, 1959), estudia los factores higiénicos en comparación con los motivadores; y expone; que los factores implicados en la producción de satisfacción en el trabajo y motivación son separados y distintos de los factores que provocan la falta de satisfacción en el empleo, ya que es preciso tener en cuenta factores separados, dependiendo de si se examina la satisfacción en el trabajo por la falta de ella, se desprende que esos dos sentimientos no se oponen. Lo opuesto de la satisfacción en el trabajo no es la insatisfacción, si no la falta

de satisfacción; de manera similar, lo opuesto de la insatisfacción en el trabajo no es la satisfacción, si no la falta de insatisfacción.

En este caso se encuentran implícitas dos grupos de necesidades diferentes de los seres humanos. Puede considerarse que un conjunto de necesidades se deriva de su naturaleza humana, el impulso natural a evitar el dolor causado por el ambiente, además de todos los impulsos aprendidos que quedaron condicionados a las necesidades biológicas básicas; por ejemplo, el hambre, una necesidad biológica básica, hace que sea preciso ganar dinero, y entonces este se convierte en un impulso específico. El otro conjunto de necesidades tiene relación con la característica humana exclusiva que es la capacidad de lograr y, mediante esto, el poder experimentar un crecimiento sociológico. Los estímulos para las necesidades de desarrollo son tareas que inducen el crecimiento, en el ambiente industrial, se trata del contenido del trabajo. Al contrario, los estímulos que inducen la evitación del dolor se encuentran en el ambiente de trabajo.

los factores motivadores o de crecimiento intrínsecos en el trabajo son:

El logro, el reconocimiento recibido por el desempeño, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento con los ascensos. Estos aspectos se relacionan con el contenido real del trabajo y por ende, se les ha denominado "factores de contenido".

Los factores de higiene o evitación de la insatisfacción, extrínsecos al trabajo incluyen: las políticas de la compañía, la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, los salarios, la posición social y la seguridad. Estos conceptos se relacionan con el contexto en el que una persona realiza su tarea y por ende, se han considerado como factores de contexto.

Por lo tanto, para comprender mejor la satisfacción en el trabajo, se debe tener en cuenta las oportunidades de satisfacción que proporciona el puesto mismo al individuo así como las oportunidades más amplias que le ofrece (Herzberg, 1968). Esto es, el enriquecimiento del trabajo por medio de los ascensos en reconocimiento a los logros, la responsabilidad, etc. Todas estas cosas parecerían relacionarse con el contenido real del trabajo. Las descripciones de los malos periodos de trabajo parecían estar plenas de conceptos relativos a las normas de la compañía, la supervisión, los salarios y las condiciones de trabajo. Estos conceptos

parecerían estar relacionados con el contexto en el que una persona realiza su tarea.

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

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

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

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

La forma como realmente se logrará la motivación del individuo al trabajo es incrementando la calidad y la importancia del mismo, procurando elevar en forma simultánea la eficiencia y la

satisfacción del personal mediante la incorporación del reconocimiento por lo realizado al trabajo. Esto implicará el aumento en la responsabilidad y consecuentemente la oportunidad de desarrollo y progreso, esto, evitando dar pseudo soluciones a través del castigo, amenazas o fomentando las relaciones informales.

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

Herzberg y Cols. (1959), realizaron una serie de investigaciones. Solicitaron a un grupo de profesionistas (ingenieros y contadores) que describieran en forma breve un episodio que les hubiera causado mucha satisfacción en su trabajo, señalando que si este los había llevado a laborar con mayor, menor o igual intensidad. Además, debían señalar algún episodio que les hubiese sido particularmente insatisfactorio, indicando el nivel laboral posterior.

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

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

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

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

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

Responsabilidad. - Incluyen aquellas secuencias de eventos en que la persona que hablaba reportaba lo que le proporcionaba

satisfacción, además del hecho de obtener mayor responsabilidad en su trabajo, en el de otros o al dársele al sujeto nuevas responsabilidades.

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

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

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

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

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

Estatus.- Fue codificado sólo cuando el entrevistador mencionó algún signo de estatus como elemento en sus sentimientos acerca de su trabajo.

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

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

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

Herzberg (1967) propone que se reconsidere la forma de ver la forma de satisfacción. Para esto, el principal error tal vez consiste en pensar que los factores que influyen en las actitudes de los trabajadores operan como un continuo. El cuestionamiento que hace se basa en el hecho de que muy posiblemente algunos factores

que afectan las actitudes en una sola dirección, de ser así, la presencia de estos factores actuaría en aumento de la satisfacción. Teóricamente un individuo determinado con sus actitudes negativas o positivas, ante la presencia de factores satisfactorios aumentarían su rendimiento en el trabajo mas allá del punto neutral, por lo tanto, no lo convertirían en un individuo insatisfecho, por lo tanto, deberá haber un grupo de factores que funcionen como satisfactores e insatisfactores.

La existencia de factores negativos crean un empleado insatisfecho e infeliz; por el contrario, la existencia de factores positivos crean satisfacción y felicidad.

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

CAPITULO IV METODOLOGIA

Planteamiento del problema.

La satisfacción laboral ha sido, un tema de investigación que ha llamado la atención de un gran número de profesionales en los campos de la psicología. Es de todos conocido, que la selección, la capacitación y los programas de supervisión deben ser evaluados para poder medir su incidencia sobre el personal y con esto lograr tomar las decisiones adecuadas que puedan incrementar la productividad del personal y al mismo tiempo, su bienestar personal. En este sentido, la satisfacción laboral de los empleados, tiene relevancia dentro de las organizaciones productivas.

Los estudios sobre psicología del trabajo con mayor frecuencia prestan atención a los aspectos psicosociales de la conducta laboral y específicamente, la satisfacción laboral en las organizaciones.

Este trabajo de investigación tiene por objeto contribuir a clasificar el tipo de relaciones existentes entre la satisfacción laboral y las características de los trabajadores.

Por tanto, el planteamiento del problema es:

¿Existen diferencias entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática Coordinación Estatal del Estado de México.

Objetivo General.

Determinar si existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, Coordinación Estatal del Estado de México.

Objetivo Específico.

Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores del INEGI, Coordinación Estatal del Estado de México de acuerdo al sueldo, sexo, edad, antigüedad, escolaridad y puesto.

Comparar la satisfacción laboral de los trabajadores del INEGI, Coordinación Estatal del Estado de México con las características sociodemográficas (sueldo, sexo, edad, antigüedad, escolaridad y puesto).

Hipótesis General:

H₁: Existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas en los trabajadores del INEGI, Coordinación Estatal del Estado de México.

H₀: No existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral y las características sociodemográficas en los trabajadores del INEGI, Coordinación Estatal del Estado de México.

Hipótesis Específicas:

H₁: Existen diferencias entre la satisfacción laboral y el sexo (hombres y mujeres).

H₀: No existen diferencias entre la satisfacción laboral y el sexo (hombres y mujeres).

Hi: Existen diferencias entre la satisfacción laboral y la escolaridad (según nivel de educación).

Ho: No existen diferencias entre la satisfacción laboral y la escolaridad (según nivel de educación).

Hi: Existen diferencias entre la satisfacción laboral y el puesto.

Ho: No existen diferencias en la satisfacción laboral y el puesto.

Hi: Existen diferencias entre la satisfacción laboral y el sueldo.

Ho: No existen diferencias en la satisfacción laboral y el sueldo.

Hi: Existen diferencias entre la satisfacción laboral y la antigüedad.

Ho: No existen diferencias en la satisfacción laboral y la antigüedad.

H1: Existen diferencias entre la satisfacción laboral y la edad.

H0: No existen diferencias entre la satisfacción laboral y la edad.

Variables.

Variable Independiente Atributiva:

Características sociodemográficas (sexo, sueldo, edad, escolaridad, antigüedad, puesto) de los trabajadores del INEGI, Coordinación Estatal del Estado de México.

Variable Dependiente:

Satisfacción laboral.

Definición de variables.

Satisfacción laboral:

Smith (1969), define la satisfacción en el trabajo como "una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto". Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto en relación a sus propios valores, en decir, con lo que desea o se espera de él.

Sueldo:

Retribución económica fija, legal y usual, empleada para el pago a los trabajadores.

Edad:

Tiempo transcurrido desde el nacimiento de la persona a la fecha en que se realizó el estudio.

Sexo:

Diferencia física y constitutiva del hombre y la mujer.

Antigüedad:

Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo.

Escolaridad:

Período de tiempo durante el cual asistió o asiste a la escuela.

Puesto:

Cargo que desempeña un trabajador en la institución estudiada.

Operacional:

Satisfacción laboral.

Estará dada como un índice a partir de una escala de actitudes.

Población.

La población de estudio fueron los trabajadores que en la actualidad labora en la Coordinación Estatal México, perteneciente al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática

(INEGI), la cual se dedica a elaborar estrategias para la obtención de información de carácter estadístico, así como, recolección y difusión. A partir de ello se puede caracterizar como una oficina proveedora del servicio de información estadística para la sociedad en general.

Muestra.

La muestra consistió en 166 trabajadores, representando el 98% del total de la plantilla ocupada, de los cuales 112 hombres y 54 mujeres que representan el 67.5% y 32.5% respectivamente.

Escenario.

El estudio se llevó a cabo en la Coordinación Estatal del Estado de México, perteneciente al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), ubicada en avenida 5 de Mayo número 506 Colonia San Sebastián de la Ciudad de Toluca, México. Cuyas instalaciones cuentan con mobiliario y espacio suficiente para que el personal desarrolle su trabajo, así como con satisfactorias condiciones de iluminación, ventilación e higiene.

Tipo de estudio.

El trabajo que se presenta es un estudio de campo de tipo transversal, debido a que se analiza la situación tal como ocurre en su ambiente natural en un momento dado. El nivel es correlacional, ya que hace comparaciones entre los atributos de los trabajadores (sexo, sueldo, puesto, escolaridad, antigüedad y edad) y la satisfacción laboral, es decir describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (Hernández y Cols., 1991).

Instrumento.

Para fines de la presente investigación se utilizó dos instrumentos: una escala de actitudes, que mide índice de satisfacción laboral y un cuestionario de datos sociodemográficos.

1. ESCALA

Brayfield y Rothe (1951) encontraron que los intentos para identificar y estimar la satisfacción de los empleados y su actitud eran frecuentemente comparadas, pero raramente definidas. Como consecuencia de ello, asumieron que la satisfacción laboral podía ser inferida de la actitud del individuo hacia su trabajo. Y con

ello se dieron a la tarea de construir una escala que evocara el sentimiento hacia un objeto u objetivo, traducido como satisfacción en el ámbito laboral.

Para la construcción de la escala consideraron que debían reunir una serie de requerimientos como atributos deseados que permitiera ofrecer un índice de satisfacción laboral. Los criterios definidos fueron:

1.- Proporcionar un índice que cubra el concepto completo de satisfacción laboral, más que aspectos específicos de situación laboral.

2.- Aplicable para un amplio rango de puestos.

3.- Sensible a variaciones de la actitud.

4.- Proporcionar un índice confiable.

5.- Proporcionar un índice válido.

6.- Que fuera breve y fácil de registrar.

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

7.- Que los enunciados fueran interesantes, realistas y variados de manera que fuera fácil la cooperación tanto de ejecutivos o funcionarios como de empleados.

Se escogió el método de Thurstone, con la variante de no utilizar como jueces a personas empleadas, si no que cualquier persona madura podría hacer un juicio con respecto al "valor" de una aseveración sobre una actitud concurrente con respecto a la situación de su propio trabajo.

La construcción de la escala fue hecha como proyecto de una clase de psicología de la Universidad de Minnessota, en el verano y otoño de 1943. Participaron 77 personas, con una edad promedio de 30 años. La mayoría había tenido por lo menos varios años de experiencia ocupacional en puestos que requería especialización hasta aquellos de carácter profesional.

Las instrucciones que se dieron a los jueces fueron similares a las delineadas por Thurstone. Aproximadamente 1,000 afirmaciones fueron introducidas por la clase y 75 adicionales por los investigadores. De la revisión hecha se obtuvieron 246 declaraciones que se clasificaron en grupos y se distribuyeron a los jueces. Cada juez clasificó las afirmaciones de acuerdo a los lineamientos de Thurstone.

Determinaron cuatro criterios para la inclusión o exclusión de las afirmaciones de la escala:

1.- Que los enunciados cubrieran el rango completo de actitud constante aproximadamente a 0.5 intervalos, aún cuando las declaraciones en los finales de la continuidad fueron eliminados por ser extremos.

2.- Que un enunciado que tuviera un valor Q de 2.00 o más no fuera seleccionado.

3.- Que las declaraciones que se refirieran a aspectos específicos de un empleo, fueran eliminadas.

4.- Que las afirmaciones como "estoy tentado a utilizar la enfermedad como un excusa para permanecer en casa y no trabajar" fueran rechazadas, debido a que parecían reflejar una aceptabilidad sobre el individuo.

Como siguiente paso se administró a 10 empleadas oficinistas, una escala preliminar que contenía 18 declaraciones seleccionadas y se computarizó una correlación ordenada por rango, para los enunciados aislados en contra de los constantes, pareados de acuerdo a las

direcciones de Thurstone. La rho resultante fue, 0.31 la cual fue convertida a un producto estimado momento r, e incrementado por medio de la formula Spearman-Brown a 0.48.

Este descubrimiento indicó un cambio en la metodología. Debido a que Likert había encontrado que sus escalas de actitud daban más alta confiabilidad que la de Thurstone, su técnica de registro fue adoptada y una segunda escala experimental fue desarrollada.

Como resultado de la experiencia con la administración preliminar, se remplazaron dos enunciados "neutrales" y nueve enunciados fueron substituidos. La substitución resultante contenía 18 afirmaciones con la escala de valores Thurstone, con un rango de 1.2 a 10.0 con aproximadamente cinco intervalos, los enunciados no fueron arreglados en orden de magnitud de la escala de valores. El sistema del registro de Likert consistente en cinco categorías fue aplicado a cada enunciado partiendo de la escala de valores de Thurstone, se conoció en que dirección aplicar el nuevo método de registro, de tal forma que el registro total bajo, representaría un final insatisfactorio de la escala y un registro total alto, un final satisfactorio. Los enunciados fueron seleccionados de tal forma que un final satisfactorio era indicado por totalmente de acuerdo y de acuerdo para la mitad de los enunciados y totalmente de desacuerdo y en desacuerdo para la otra mitad. La respuesta neutra

fue indeciso. Los pesos de registro de Likert para cada enunciado, tuvieron un rango de uno y el rango de registros totales posibles se convirtieron de 18 a 90 con el punto indeciso o neutral en 54.

Procedimiento.

Para la recolección de los datos del presente estudio, se aplicaron dos instrumentos:

a) La escala desarrollada por Brayfield y Rothe (1951), construida con el objeto de obtener un índice sobre satisfacción laboral (Anexo 1).

b) Un cuestionario de datos sociodemográficos para obtener información referente al sexo, sueldo, edad, puesto, antigüedad y escolaridad (Anexo 2).

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en las instalaciones de la Coordinación Estatal del Estado de México, perteneciente al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

Los datos obtenidos de los instrumentos se codificaron y se procedió a efectuar el análisis estadístico, que consistió en:

a) La utilización de las medidas de tendencia central con el objeto de obtener la distribución de la población de acuerdo al sexo, escolaridad, edad, antigüedad en el puesto, sueldo y puesto desempeñado.

b) La utilización de la prueba estadística "F", con el objeto de medir la variabilidad de los datos obtenidos.

c) las pruebas de confiabilidad y validez se realizaron con los resultados obtenidos en la aplicación definitiva del instrumento.

Confiabilidad.

La escala revisada fue administrada subsecuentemente como parte de un estudio más largo, a 231 empleados de oficinistas en posiciones, incluyendo nuevo ingreso, mecanografía y taquigrafía, de bajo y alto nivel en el manejo de máquinas de oficina y trabajos de contabilidad.

Las pruebas fueron señaladas junto con otros materiales de prueba. Uno de los investigadores administró personalmente las pruebas a empleadas en pequeños grupos. Típicamente, los sujetos eran jóvenes, solteras sin hijos. La mujer promedio en la muestra había terminado 12 años de estudio; había estado en su empleo por más de un año y había sido contratada por la compañía por un año y nueve meses. El rango de registros de satisfacción en el trabajo para esta muestra fue de 85-87. El resultado promedio fue 63.8 con un S.D. de 9.4.

El coeficiente de confiabilidad de momento aislado-constante computado por esta muestra fue de 0.77 y corregido por la fórmula Spearman-Brown a 0.87.

Validez.

En el desarrollo de la escala una variable de actitud fue especificada. Esta fue satisfacción laboral, la cual se infirió de reacciones verbales a trabajo expresado a lo largo de una continuidad favorable-infavorable. Las declaraciones utilizadas en esta escala uniforme tenían valores Q pequeños, lo que indica una marcada consistencia entre los jueces.

Con la variable de actitud especificada, 77 jueces adultos fueron consistentes en decir "Esta declaración expresa un sentimiento de satisfacción o insatisfacción con un trabajo y debe colocarse como un sentimiento continuo".

Un requerimiento más riguroso para validación es usar un criterio exterior. Un intento fue hecho para proveer dicho criterio. La prueba de satisfacción laboral fue administrada a 91 estudiantes vespertinos adultos en clases en Psicología de personal en la Universidad de Minnessota durante 1945 y 1946. Las respuestas fueron anónimas.

El grupo incluía 49 hombres y 42 mujeres. La edad promedio fue de 22 a 54 años con una media de 35 años. Prácticamente la total membresía se componía de trabajos de oficina, semi-profesional y profesional o gerencial y supervisión ocupacional. El rango de resultados de satisfacción laboral para esta muestra fue de 29-89.

El resultado promedio fue 70.4 una S.D. de 13.2.

El común denominador de los miembros de esta muestra fue su inscripción en la clase de Psicología de Personal por las noches, "Inscripción en la clase se consideró ser una pública expresión de su interés en trabajo de personal". Alguna indicación de la fuerza

de este interés es respaldada por su continua asistencia a la clase de noche (después de un largo día de trabajo) por un semestre completo al final del cual la prueba fue administrada.

Dada esta circunstancia, los autores aseveraron que aquellas personas en la clase empleadas en ocupaciones apropiadas a su interés expresado deben, en resumen, estar más satisfechos con sus trabajos que aquellos miembros de la clase empleados en ocupaciones distintas a sus intereses expresado en trabajo de personal.

Esta aseveración llevó a los investigadores a realizar una prueba de validez de la satisfacción laboral, la cual consistió en que:

Las 91 personas acordadas fueron divididas en 2 grupos (personal y no personal) en relación a su trabajo en una posición identificada por su rol como una función de personal. Cuatro personas con ocupación y sin identificar fueron puestos arbitrariamente en el grupo de no-personal.

En total participaron 40 personas incluidas en el grupo de personal; 51 en el no-personal, efectuándose una comparación entre los resultados promedio para los dos grupos en la prueba de satisfacción laboral.

El promedio para el grupo "personal" fue 76.9 con una S.D. (Desviación Estándar) de 8.6 comparada con el promedio de 65.4 con una S.D. de 14.02 para el grupo de "No-personal". Esta diferencia de 11.5 puntos es significativa en el nivel de 1%; la diferencia entre la variaciones es también significativa en un nivel 1%.

Comparación con la prueba de Hoppock

Seguramente el intento más sistemático de desarrollo e índice de satisfacción laboral fue el hecho por Hoppock a principios de los 30's. Originalmente Hoppock intentó series de escalas de actitud simples como parte de un estudio de entrevistas a 40 empleados adultos. Estas escalas fueron revisadas para consistir en 4 elementos cada una con 7 respuestas en intervalos de frecuencia. Valores de 1 a 7 fueron asignados arbitrariamente a las respuestas en cada elemento, los números más pequeños se asignaron a las respuestas que indican insatisfacción.

El rango de posibles resultados totales fue 4 a 28. Este sistema de resultados correlacionados 0.997 para 301 casos con un sistema de

escala de valores asignada en bases de resultados "Z". El coeficiente real para la escala utilizada para los mismos 301 casos fue reportado como 0.93. Con esto, se asumió que la escala utilizada tenía validez.

La correlación momento-producto entre resultados en la prueba de Hoppock (Forma 11) y en la prueba de Brayfield-Rothe fue 0.92. Aunque las 2 pruebas fueron desarrolladas por diferentes métodos y conteniendo elementos que sobrepasaron sólo ligeramente, el resultado obtenido indicó que se correlacionan. (anexo A)

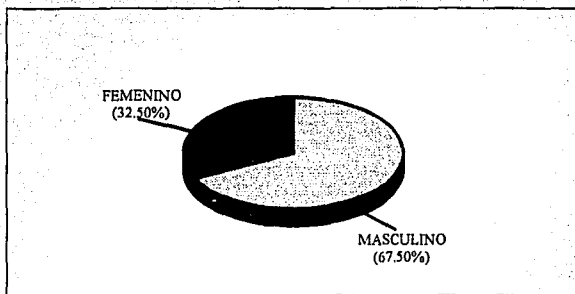
Cuestionario de datos Sociodemográficos

Este cuestionario se elaboró con el objeto de obtener información relativa al sexo, al nivel de escolaridad, el puesto, el sueldo, la antigüedad y la edad de los trabajadores. (anexo B)

CAPITULO V RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró que del total de trabajadores (166) a los que se les aplicó los instrumentos, 112 eran del sexo masculino (lo cual representa un 67.5%) y 54 al femenino (32.5%). (Ver gráfica 1).

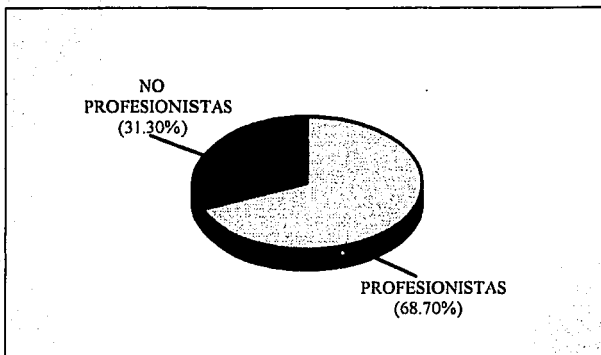
Distribución Porcentual de la Población por Sexo



Gráfica 1

Con respecto a la escolaridad, 114 (68.71%) cuentan con estudios a nivel licenciatura y 52 (31.3%) con estudios que llegan hasta nivel medio superior. (Ver gráfica 2).

Distribución Porcentual de la Población por Escolaridad



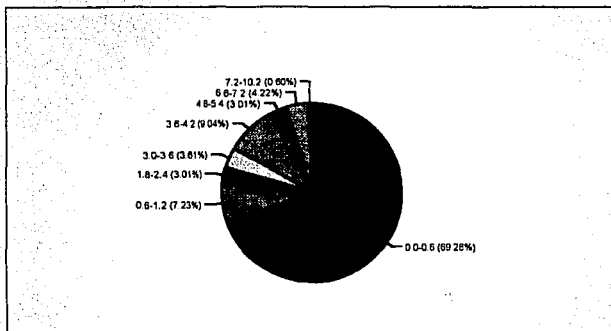
Gráfica 2

En lo concerniente a la antigüedad en el puesto, la media se sitúa en un año con casi tres meses, con una desviación estandar de 1.9.

Cabe mencionar que cada 115 de los participantes en estudio casi el 70% se encuentran en intervalo de 6 meses de promedio, lo cual es significativo ya que se observa movilidad de personal. En ese orden, le siguen los que llevan en la institución entre 3.6 a 4.0 años (15), los de 6.0 meses a un año dos meses (12), 7 en el rango de 6.6 a 7.2 años, 6 en el rango de 3.0 a 3.6 años, 5 en el rango de 4.8 a

5.4 y uno en el rango de 9.6 a 10.2 años. (Ver gráfica 3 y anexo 1).

Porcentajes de distribución de población de acuerdo a la antigüedad en años.

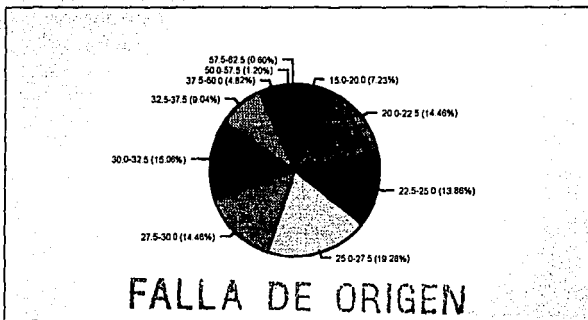


Gráfica 3

Por lo que a la edad se refiere, la media corresponde a 27 años con una desviación estandar de 6.7. Del total de participantes en el estudio, 32 cayeron en el rango de 25.0 a 27.5 años, 25 en el rango de 30.0 a 32.0 años, 24 en el rango de 20.0 a 22.5 años, 24 en el rango de 27.5 a 30.0 años, 23 en el rango de 22.5 a 25.0 años, 11 en el rango de 20.0 a 22.5 años, 8 en el rango de 35.0 a 37.5 años, 7 en el rango de 32.5 a 35.0 años, 3 en el rango de 37.5 a 40.0 años, 50.0 a 52.5, 55.0 a 57.5 y 60.0 a 62.5 sólo se presentó un caso

en cada uno de ellos. El 101 rangos de 45.0 a 47.5, 47.5 a 50.0 y 57.5 a 60.0 años, no cayó ninguno de los trabajadores. Utilizando el teorema de Tchebysheff, que nos indica que dado un Número K mayor o igual a uno y un conjunto de observaciones, al menos $(1-1/K^2)$ de las observaciones caen dentro de "K" desviaciones estándar de la media, en otras palabras; si suponemos que K=2, entonces, el 75% de las observaciones caen en el intervalo que va desde 20 a 34 años, aproximadamente (Ver gráfica 4 y anexo 2).

Porcentajes de distribución de población de acuerdo a la edad en años.

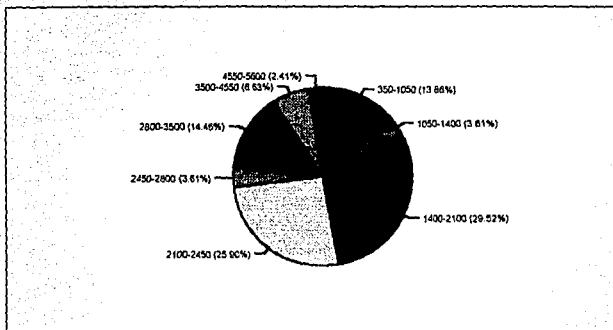


Gráfica 4

Por lo que se refiere al sueldo, la media es de 2,069 nuevos pesos, cabe mencionar que la mayor frecuencia de

entrevistados, se encuentra en el intervalo que va de 1,400 nuevos pesos, hasta 1,750 nuevos pesos (49 de los encuestados), lo cual nos da una mejor idea de la cantidad que gana un trabajador promedio. De modo que podamos entender si existe la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo en un rango de antigüedad de otro. (Ver gráfica 5 y anexo 3) .

Porcentajes de distribución de sueldo de acuerdo al puesto desempeñado



Gráfica 5

CONFIABILIDAD

Prueba de confiabilidad por medio del coeficiente alpha (Cronbach) .

$$0 = (K/K-1) (1 - (6Si^2/ST^2))$$

ZAG

Donde:

K = Numero de items

S_i^2 = La varianza del instrumento

ST^2 = La varianza de la suma de los items

$$\begin{aligned} 6Si^2 &= (0.9749135)^2 + (0.9907937)^2 + (0.937.8068)^2 + \\ & (0.6281983)^2 + (1.0587179)^2 + (0.9630637)^2 + \\ & (0.9522365)^2 + (0.7030160)^2 + (0.8917495)^2 + \\ & (0.9881555)^2 + (0.9800492)^2 + (1.0132564)^2 + \\ & (0.7501491)^2 + (0.8627626)^2 + (0.8358742)^2 + \\ & (0.7274918)^2 + (0.71069771)^2 + (0.6574759)^2 = \\ & 13.89580144 \end{aligned}$$

Los siguientes requerimientos fueron formulados como atributos deseables de una escala de actitudes designada para proveer un indice útil de satisfacción laboral:

1.- Debe dar un indice global de satisfacción laboral en vez de darlo a aspectos especificos de la situación laboral.

2.- Debe ser aplicable a una gran variedad de trabajos.

3.- Debe ser sensible a variaciones de actividades.

4.- Los elementos deben ser de tal naturaleza (interesantes, realistas y variados) que la escala pueda evocar operación de ambas partes: gerencia y empleados.

5.- Debe dar $ST2 = (6.8332777)^2 = (46.6936843)$

sustituyendo:

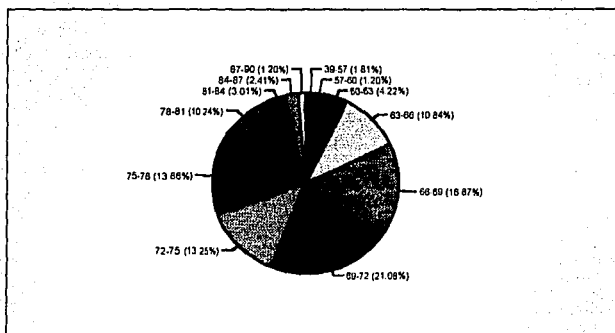
$$\phi = (18/18-1) (1 - (13.89580144/46.69368413))$$

$$\phi = (1.058823529) (0.702405117)$$

$$\phi = 0.743723065$$

En la medida que (ϕ) se acerca a uno, la calidad del cuestionario aplicado es mejor; el resultado obtenido (0.74), indica que existe un buen grado de confiabilidad del cuestionario (Ver gráfica 6 y anexo 4).

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios de acuerdo a la prueba de confiabilidad.

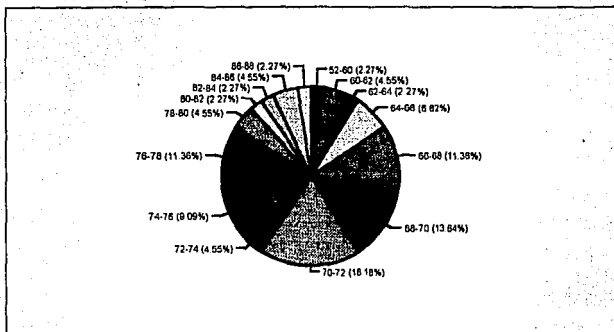


Gráfica 6

SATISFACCION LABORAL Y SEXO

En lo que respecta a la satisfacción laboral por sexo, no se encuentran diferencias significativas, ya que el valor medio de satisfacción alcanzado por los hombres (71.0322787), es prácticamente idéntico al de las mujeres (71.272727), (Ver gráfica 7 y anexo 5).

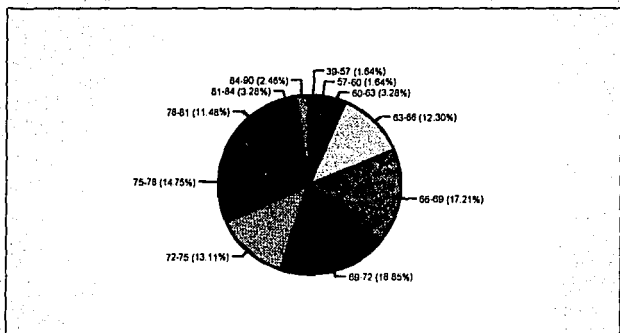
Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios de acuerdo al sexo femenino



Gráfica 7

Sin embargo, como las mujeres representan sólo el 32.5% de la muestra (54 del total 166) y los hombres el 67.5% (112 de un total de 166), se aplica la prueba estadística conocida como la F, la cual nos permitirá medir la variabilidad de los resultados entre las mujeres y los hombres. (Ver gráfica 8 y anexo 6).

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios de acuerdo al sexo masculino.



Gráfica 8

Se plantea la siguiente hipótesis nula:

$$H_0: \sigma_M^2 = \sigma_H^2 = \sigma_{li}^2 \text{ y } H_a: \sigma_M^2 \neq \sigma_H^2$$

Donde:

σ_M^2 : es la varianza de la muestra correspondiente a las mujeres, y

σ_H^2 : es la correspondiente a los hombres.

La fórmula de la F, es la siguiente:

$$F = \sigma_M^2 / \sigma_H^2 = 6.8597935 / 6.8348071 = 1.003655$$

A un nivel de significancia del 10% y con 120 grados de libertad para el numerador y 40 para el denominador (son los valores mas aproximados de tablas), la hipótesis nula se rechazará si $F > 1.58$, como la estadística de prueba no cae en la región de rechazo, entonces, la evidencia es insuficiente para indicar una diferencia entre las varianzas de las muestras de los hombres y las mujeres, lo cual estadísticamente valida la afirmación que aparece al principio de éste apartado.

Dada la construcción del cuestionario, sabemos que la puntuación mínima posible es de 18 puntos (producto de 18 preguntas y un punto para cada una de ellas) y el puntaje máximo de 90 puntos (18 preguntas con un valor de 5 para cada una de ellas).

A la anterior, el puntaje "neutro" se sitúa en 54 puntos, donde no existe satisfacción o insatisfacción laboral. Por otra parte, existen dos puntos intermedios entre estos tres puntos (mínimo, neutro y máximo). El primero se genera como producto de las 18 preguntas y una calificación de dos puntos para cada una de ellas, obteniendo un puntaje de 36 puntos. El segundo sería el resultado de las 18 preguntas con una calificación de 4 puntos para cada una de ellas, obteniendo 72 puntos.

Si definimos como "muy malo" el nivel de satisfacción laboral para el puntaje mínimo de 18 puntos, como "malo" el de 36 puntos, "neutral" para el de 54, "bueno" para el de 72 y "excelente" para el de 90, entonces podemos ver si el nivel de satisfacción laboral es "bueno" o no, estadísticamente hablando; es decir, como el puntaje medio de los hombres (71.032787) y las mujeres (71.272727) es muy cercano al nivel de satisfacción laboral que definimos como "bueno" (72 puntos), podemos realizar una estadística de prueba conocida como la "T", para ver si podemos calificar como "bueno" el nivel de satisfacción laboral en los hombres y las mujeres.

La hipótesis nula y la alternativa son:

$$H_0 : u=72 \quad \text{y} \quad H_1 : u < 72$$

El estimador puntual para la u es la medida (\bar{y}) y la estadística de prueba es $T = (\bar{y} - u_0) / \sigma_{\bar{y}} = (\bar{y} - u_0) / (\sigma/n)$

sustituyendo tenemos:

- para el caso del sexo femenino

$$T = (71.272727 - 72) / (6.834807/44) = -0.727273 / 1.030385924 = -0.7458$$

- para el caso del sexo masculino

$$T = (71.032787 - 72) / (6.8597935 / \sqrt{122})$$

$$= -0.967213 - 0.621056522 = -1.5574$$

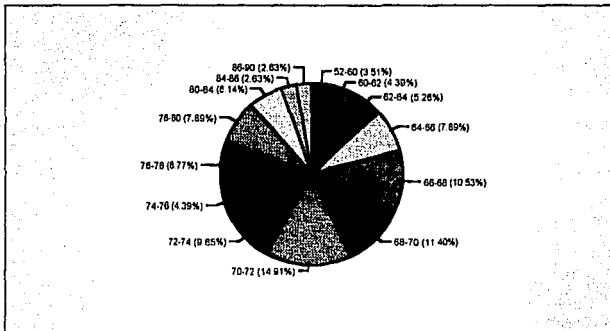
Para $\alpha = 0.01$ la región de rechazo es $T > 2.576$ ó $T < -2.576$

Puesto que el valor calculado para el sexo femenino es de 0.7058 y para el sexo masculino es de -1.5574, se puede ver que cae en la región de no rechazo de la hipótesis nula y estadísticamente, el valor medio del puntaje por sexo es igual a 72 puntos, por lo tanto podemos decir que el nivel de satisfacción laboral es "bueno".

SATISFACCION LABORAL Y NIVEL DE ESCOLARIDAD

En lo que toca a la satisfacción laboral y en relación al nivel de escolaridad existe una ligera diferencia entre aquellos que no tienen estudios de nivel licenciatura y aquellos que sí lo tienen. El valor medio de los primeros es ligeramente superior (71.442308), al de los segundos (70.938596); nuevamente se presenta la necesidad de realizar una prueba estadística que nos ofrezca mayor seguridad en los resultados, ya que aquellos que presentan estudios de nivel licenciatura representan el 78.7% del total (114 de 166), mientras que aquellos que no tienen este nivel de estudios representan sólo el 31.3% (52 de un total de 166). (Ver gráfica 9 y anexo 7)

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en profesionistas.



Gráfica 9

Nuevamente la prueba que aplicaremos para medir la variabilidad de los resultados, es la conocida como la F, la hipótesis es la siguiente:

$$H_0: ONL^2 = OL^2 \text{ y } H_1: ONL^2 \neq OL^2$$

Donde:

ONL^2 : Es la varianza correspondiente a aquellos que no tienen estudios de licenciatura.

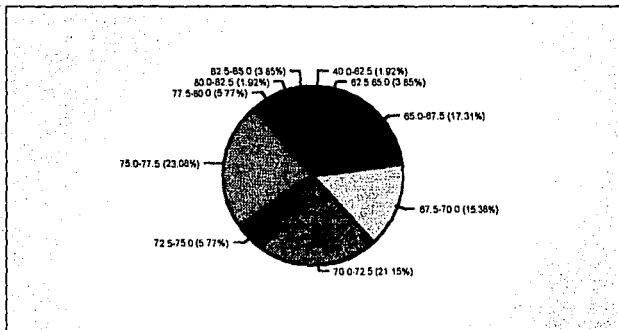
OL^2 : Es la varianza correspondiente a aquellos que si tienen estudios de licenciatura.

La fórmula de la F es la siguiente:

$$F=OL/ONL = 6.9400532/6.6462829 = 1.0442$$

A un nivel de $\alpha = 0.1$ (prueba de dos colas) y 120 grados de libertad en el numerador y 60 en el denominador (son los valores más aproximados en tabla), la hipótesis nula se rechazaría si $F > 1.58$, como podemos ver la prueba estadística no cae en la región de rechazo, y por lo tanto, no existe evidencia suficiente estadísticamente hablando, que indique la existencia de diferencias entre las varianzas de aquellos que cuentan con estudios de licenciatura y aquellos que no lo tienen, con lo cual se tiene mayor seguridad en lo dicho en el primer párrafo de éste apartado (Ver gráfica 10 y anexo 8).

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en no profesionistas.



Gráfica 10

De la misma manera que hicimos en el caso de nivel de satisfacción laboral por sexo, para ver si ese nivel era "bueno" (de acuerdo a la definición descrita en el mismo apartado) planteamos la hipótesis nula y la hipótesis alternativa siguientes:

$$H_0: u=72 \text{ y } H_0: u < 72$$

Nuevamente, el estimador puntual para u es la media (\bar{y}), y la estadística de prueba es:

$$T = (\bar{y} - u_0) / (O / 'n)$$

sustituyendo tenemos:

para el caso de los profesionistas:

$$T = (70.938596 - 72) / (6.9400532 / 114) \\ = -1.061404 / 0.6499995535 = -1.6329$$

para el caso de los no profesionistas:

$$T = (71.442308 - 72) / (6.6462829 / 52) \\ = -0.557692 - 0.921673607 = -0.6051$$

Para $\alpha = 0.01$ la región de rechazo es: $T > 2.596$ ó $T < -2.596$

Puesto que el valor calculado para los profesionistas y no profesionistas cae en la región de no rechazo de la hipótesis nula, podemos decir que el nivel de satisfacción laboral para ambos grupos es "bueno".

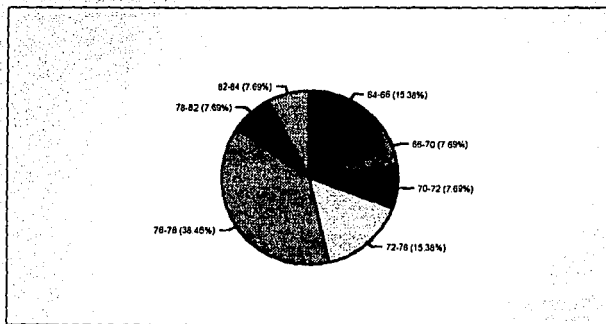
SATISFACCION LABORAL Y PUESTO

Por lo que se refiere al nivel de satisfacción laboral por puesto, la muestra se dividió en dos grandes apartados:

Aquellos que se desempeñan dentro de lo que se conoce como "mandos medios", los cuales generalmente desempeñan

labores de dirección de grupos de trabajadores, y lo que se conoce como "personal técnico operativo", los cuales dependen en forma directa de los anteriores. Los resultados obtenidos muestran que el valor medio de satisfacción laboral para el grupo de "mandos medios" (73.692308), es ligeramente superior al de "personal técnico operativo" (70.875817) no obstante lo anterior, como el personal de mandos medios representa el 7.8% (13 trabajadores) y el personal técnico operativo concentra el 92.2% (153 trabajadores) se hace necesario aplicar la prueba estadística "F", la cual nos permitirá medir la variabilidad de los resultados (Ver gráfica 11 y 12 y anexo 9 y 10).

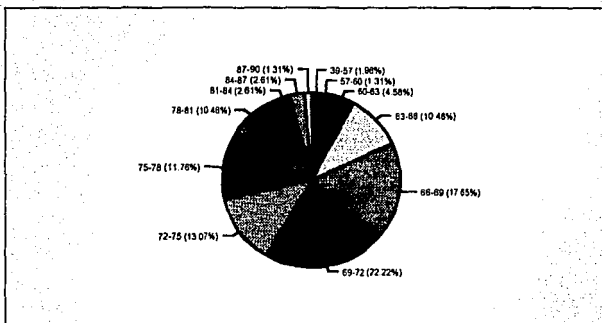
Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en mandos medios.



Gráfica 11

FALLA DE ORIGEN

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en personal técnico operativo.



Gráfica 12

La hipótesis es la siguiente:

$$H_0: OMM^2 = OTO^2 \quad \text{y} \quad OMM^2 = OTO^2$$

Donde:

OMM^2 : es la varianza de la muestra correspondiente al personal de "mandos medios", y

OTO^2 : es la varianza de la muestra correspondiente al "personal técnico operativo".

La fórmula de la F, es la siguiente:

$$F = \text{OTO}^2 / \text{OMM}^2 = 6.8827781 / 5.8364461 = 1.179276$$

Con una probabilidad de 0.1 de cometer el error de rechazar la hipótesis nula cuando esta es correcta y buscando en tablas el valor de la F son 152 grados de libertad en el numerador y 12 en el denominador (el valor más cercano en tablas es con 120 grados de libertad en el numerador), encontramos que el valor de la F es de 2.34, es decir, se rechazará H_0 si $F > 2.34$, como esto no sucede en el cálculo de la F, entonces no se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto no existe evidencia que indique diferencia en la variabilidad de los resultados obtenidos.

Aplicamos la estadística de prueba para ver si el nivel de satisfacción laboral es "bueno" y planteamos la hipótesis nula y la hipótesis alternativa siguientes:

$$H_0: \mu = 72 \quad \text{y} \quad H_a: \mu < 72$$

Aplicamos la fórmula ya conocida:

$$T = (\bar{Y} - \mu_0) / (S / \sqrt{n})$$

Sustituyendo tenemos:

- para el caso del personal de mandos medios

$$T = (73.692308 - 72) / (5.8364461 / \sqrt{13})$$
$$= (1.692308 / 1.618738898) = 1.0454$$

- para el caso del personal técnicos operativos

$$T = (70.875817 - 72) / (6.8827781 / \sqrt{153})$$
$$= (-1.124183 / 0.556439629) = -0.203$$

Para el caso de personal mandos medios y usando $\alpha = 0.01$ y con doce grados de libertad, la hipótesis nula se rechazaría si $T > 3.055$ ó $T < -3.055$, como el valor calculado cae en la región de no rechazo, podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral es "bueno".

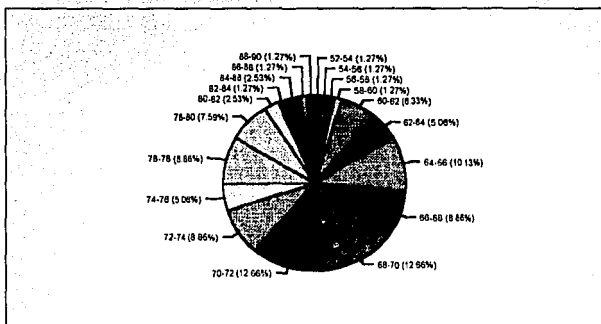
En lo que toca al personal técnico operativo, con $\alpha = 0.01$ la hipótesis nula se rechazaría si $T > 2.576$ ó $T < -2.576$, como el valor calculado cae en la región de no rechazo, podemos decir que con un 99% de seguridad, el nivel de satisfacción es "bueno".

SATISFACCION LABORAL Y SALARIO

En lo referente al salario y el nivel de satisfacción laboral la muestra se dividió nuevamente en dos grandes apartados. Aquellos que ganan hasta 2000 nuevos pesos y

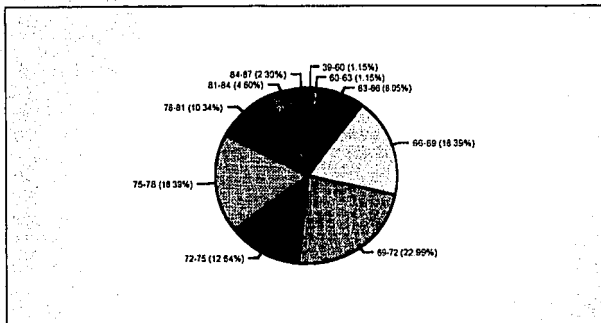
aqueellos que ganan más de 2000 nuevos pesos. Los trabajadores que ganan hasta 2000 nuevos pesos representan el 47.6% (79 trabajadores de un total de 166) la media de satisfacción se sitúa en 70.151899 puntos con una desviación estándar de 7.1522505. Por su parte, los trabajadores que ganan más de 2000 nuevos pesos representan el 52.4% (87 trabajadores), con un valor medio de satisfacción laboral de 71.954023 puntos y desviación estándar de 6.451800035 (Ver gráfica 13 y 14 y anexo 11 y 12).

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en personal con sueldo hasta NS\$2,000.00.



Gráfica 13

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en personal con sueldo de NS\$2,000.00 o más.



Gráfica 14

Esto nos indica que el nivel de satisfacción laboral es aceptable, sin embargo, hacemos la prueba F, para ver si la variabilidad de los trabajadores que ganan hasta 2000 nuevos pesos es estadísticamente distinta de aquellos que ganan más de 2000 nuevos pesos. Aplicamos la prueba F para este fin, quedando las siguientes hipótesis nula y su consiguiente alternativa:

$$H_0: OA_2 = OB_2 \quad \text{y} \quad H_a: OA_2 \neq OB_2$$

Donde:

OA_2 : es la varianza de la muestra correspondiente a los trabajadores que ganan hasta 2000 nuevos pesos, y

OB2: es la varianza de aquellos que ganan más de 2000 nuevos pesos.

$$F = OA2 / OB2 = 7.151899 / 6.4518035 = 1.108512$$

Con $\alpha=0.1$ (prueba de 2 colas), 78 grados de libertad en el numerador y 86 en el denominador (el valor de todas más aproximado es con 60 grados de libertad en el numerador y en el denominador). La hipótesis nula se rechazará si $F > 1.53$, como esto no sucede, entonces estadísticamente no existe diferencia en la variabilidad de un grupo con respecto al otro.

Aplicamos ahora la prueba t para saber si estadísticamente hablando, podemos calificar como "bueno" el nivel de satisfacción laboral, planteamos las hipótesis siguientes:

$$H_0: \mu = 72 \quad \text{y} \quad H_0: \mu > 72$$

Aplicamos la fórmula:

$$t = (\bar{y} - \mu_0) / (s / \sqrt{n})$$

Sustituyendo tenemos:

Para el personal con sueldo (hasta 2000)

$$t = (70.151899 - 72) / (7.1523505 / \sqrt{79})$$

$$= -1.848101 / 0.804702301 = -2.2966$$

Para el personal con sueldo (2000 ó más)

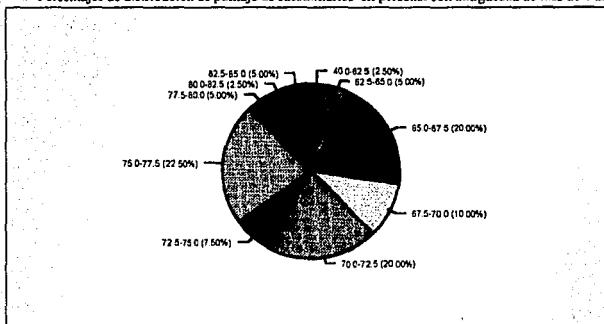
$$t = 71.954023 - 72 / (6.4518035 / \sqrt{87}) = -0.045977 / 0.69170594 = -0.0665$$

Usando $\alpha = 0.1$, la hipótesis nula se rechazaría si $T > 2.576$ ó $t < -2.576$, como el valor calculado para ambos grupos cae en la región no rechazo, podemos decir con un 99% de seguridad que el nivel de satisfacción laboral es "bueno".

SATISFACCION LABORAL Y ANTIGÜEDAD

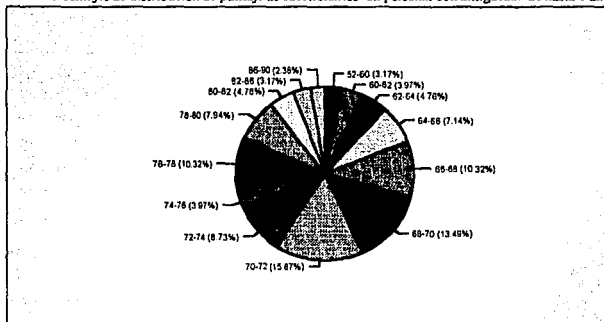
En lo que respecta a la relación existente entre la antigüedad y el nivel de satisfacción laboral, encontramos que los valores medios para aquellos que tienen hasta un año de antigüedad (126 trabajadores) y aquellos que tienen más de un año (40 trabajadores) son casi idénticos para uno y otro grupo, ya que el valor medio de los que tienen hasta un año de antigüedad. (Ver gráfica 15 y 16 y anexo 13 y 14).

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en personal con antigüedad de más de 1 año.



Gráfica 15

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en personal con antigüedad de hasta 1 año.



Gráfica 16

Es de 71.031746 puntos, con una desviación estándar de 6.7158755; para aquellos que tienen más de un año, el valor medio es de 71.3 puntos con una desviación estándar de 7.2755298.

Esto nos indica un nivel de satisfacción laboral "bueno", para cada uno de estos grupos, no obstante, existe un poco más de variabilidad en el grupo de trabajadores que tiene más de un año de antigüedad. Aplicamos la prueba F para medir esta aspecto, planteamos la siguiente hipótesis y la siguiente alternativa:

$$H_0: \sigma^2_{OC2} = \sigma^2_{OD2} \quad \text{y} \quad H_a: \sigma^2_{OC2} \neq \sigma^2_{OD2}$$

Donde:

OC2: Es la varianza de la muestra correspondiente a los trabajadores que tienen hasta un año de antigüedad y

OD2: Es la varianza de aquellos que tienen más de un año de antigüedad.

$$F = \sigma^2_{OD2} / \sigma^2_{OC2} = 7.2755298 / 6.7158755 = 1.083333$$

Con $\alpha=0.1$, con cuarenta grados de libertad en el numerador y 125 en el denominador (el valor en tablas más

cercano es con 120 grados de libertad en el denominador), se rechazará la hipótesis nula si $F > 1.5$, como no sucede así, no se rechaza la hipótesis nula y no existe diferencia, entre la variabilidad entre un grupo y otro y por lo tanto los valores medios reflejan en buena medida que existe un buen nivel medio de satisfacción laboral en cada uno de los grupos.

Por otra parte, aplicamos la prueba t para comprobar el nivel de satisfacción laboral en estos dos grupos; planteamos la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

$H_0: u = 72$ y la $H_0: u < 72$

Aplicamos la fórmula.

$$t = (\bar{y} - u_0) / (s / \sqrt{n})$$

Sustituyendo tenemos:

Personal hasta con un año de antigüedad

$$t = (71.031746 - 72) / (6.7158755 / \sqrt{126})$$

$$= -0.968254 / 0.5982977642 = -1.6183$$

Personal con más de un año de antigüedad

$$t = (71.3 - 72) / (7.2755298 / \sqrt{40})$$

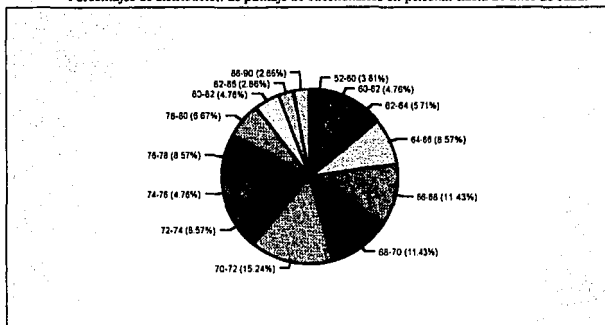
$$= -0.7 / 1.150362268 = -0.6085$$

Con $\alpha = 0.1$, la hipótesis nula se rechazaría si $t > 2.576$ ó $t < -2.576$; como el valor calculado para ambos grupos cae en la región de no rechazo, podemos decir que el nivel de satisfacción laboral es "bueno".

SATISFACCION LABORAL Y EDAD

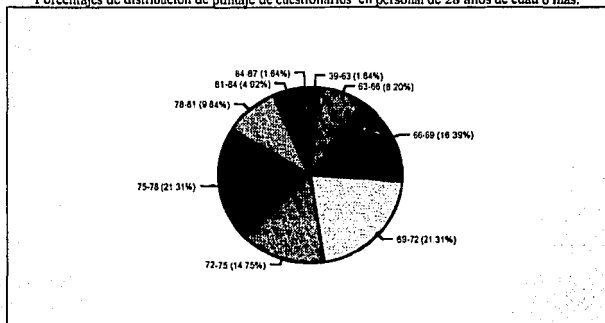
En lo referente a la edad y la satisfacción laboral, el total de trabajadores se dividió en dos grupos, el primero con aquellos trabajadores que tienen hasta 28 años de edad (la media en la edad del personal es ligeramente menor a 28 años) y el segundo con aquellas personas que tienen más de 28 años. El primer grupo representa el 63.3% del total del personal (105 trabajadores), su valor medio de satisfacción laboral es de 70.504762 puntos y desviación estándar de 6.9269871. El segundo grupo (mayores de 28 años), representa el 36.7% del total de trabajadores (61 personas), su puntaje medio de satisfacción laboral es de 72.114754 y su desviación estándar de 6.6007534 (Ver gráfica 17 y 18 y anexo 15 y 16).

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en personal hasta 28 años de edad.



Gráfica 17

Porcentajes de distribución de puntaje de cuestionarios en personal de 28 años de edad o más.



Gráfica 18

Los resultados anteriores nos indican que el nivel de satisfacción laboral existente en cada uno de los grupos es casi el mismo, sin embargo, ante la diferencia existente en la participación dentro del total de trabajadores, se hace necesario aplicar la prueba F, para medir si la variabilidad de un grupo es estadísticamente diferente del otro.

Utilizamos la prueba F y planteamos la hipótesis nula y la alternativa.

$$H_0: OE2 = OF2 \quad \text{y} \quad H_a: OE2 \neq OF2$$

donde:

OE2: Es la varianza del puntaje de satisfacción laboral de los trabajadores menores a 28 años.

OF2: Es la varianza de los trabajadores mayores a 28 años.

Calculamos la prueba F:

$$F = OE2 / OF2 = 6.9269871 / 6.6007534 = 1.049406$$

Con $\alpha=0.1$, 104 grados de libertad en el numerador y 60 en el denominador (el dato más aproximado en tablas es con 120 grados de libertad en el numerador), la hipótesis nula se

región no rechazo, podemos decir que el nivel de satisfacción laboral es "bueno".

CAPITULO VI DISCUSION Y CONCLUSIONES

A través de esta investigación se pretendió determinar los factores que proporcionan la satisfacción laboral y, comprobar o rechazar algunos de los conceptos de la teoría de Dual de Frederick Herzberg, aplicándose en una población de 166 trabajadores, los cuales, representan el 98% del total de la plantilla ocupada y en la actualidad laboran en la Coordinación Estatal México, perteneciente al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

Al obtener los resultados no se encontraron diferencias significativas entre los factores que se relacionan con la satisfacción laboral, por lo que se puede concluir que los elementos investigados forman parte de un proceso dinámico, en donde no es posible considerarlos aisladamente, sino que, aunados entre sí forman parte de una importante dimensión del proceso motivacional. En este sentido, Frederick Herzberg (1959), entiende por motivación, "La pulsión dirigida a una meta", es decir, un individuo que se ve impulsado por una necesidad, va a realizar una serie de acciones, para alcanzar una meta, que le parece satisfactoria, o para evitarla si le parece insatisfactoria.

Las variables relacionadas con la satisfacción laboral, que fueron investigadas en este estudio son las siguientes: Sexo, Escolaridad, Puesto, Sueldo, Antigüedad y Edad. Tal información se

hizo a través de cuestionarios aplicados a 166 sujetos los cuales, 112 correspondieron al sexo masculino (lo que representa un 73.5%) y 54 al sexo femenino (26.5%); a su vez, 114 (68.71%) de los encuestados cuentan con estudios a nivel licenciatura y 52 (31.3%) tiene estudios que llegan hasta nivel medio superior.

Con este contexto se considera pertinente analizar los resultados de cada una de las variables para poder entender si existen diferencias o no, con la satisfacción laboral.

Antigüedad:

En lo que respecta a la antigüedad en el puesto, se encontró que 115 de los sujetos encuestados (casi el 70%), se sitúan en el intervalo de 6 meses promedio (ver Anexo, Gráfica No. 1), lo cual es indicativo de que existe una rotación significativa de personal debido a las características propias Coordinación, ya que se contrata personal eventual en base a las necesidades y a la duración de los programas estadísticos de importancia y prioridad nacional.

Con la finalidad de identificar el índice de satisfacción de los trabajadores y determinar diferencias significativas, se dividió la

población en dos grupos: El primero se integró por personal que tiene más de un año de antigüedad (40 trabajadores); y el segundo, por personal que tiene hasta un año (126 trabajadores); se encontró que sus valores medios son casi idénticos para ambos grupos, puesto que para el primero su media tiene un valor de 71.031746 con una desviación estándar de 6.7158755, y para el segundo su media es de 71.3 con una desviación estándar de 7.2755298 (ver Anexo, Cuadros No. 13 y 14).

Lo anterior indican un índice de satisfacción laboral BUENO para ambos grupos. Por otro lado, se aplicó la prueba F, mediante la cual se observó que no existen diferencias significativas entre la variabilidad de un grupo y otro. Por último se aplicó la prueba T y el valor calculado para ambos grupos cae en la región de no rechazo de la hipótesis nula, concluyendo así, que el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a la antigüedad en el puesto es BUENO, siendo indicativo que no exista la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo en un rango de antigüedad u otro, en este caso en particular, el tiempo por el cual se contrata al trabajador.

Edad:

Por lo que a edad se refiere el 81.3% de las observaciones caen en el intervalo que va desde los 20 a 34 años, con una media de 27. Dividiendo a la población en dos grupos, el primero con personal que tienen hasta 28 años, 61 trabajadores (36.7%) ver Anexo, Gráfica No. 2. De acuerdo a lo anterior los indicadores estadísticos muestran un media de 70.504762 con una desviación estándar de 6.9269871 para el primer grupo, y para el segundo una media de 72.114754 con una desviación estándar de 6.6007534 (ver Anexo, Cuadros No. 15 y 16), lo cual indica que el índice de satisfacción laboral en ambos grupos es casi el mismo. Sin embargo al aplicarse la prueba F mostró que la hipótesis nula no se rechaza y que estadísticamente hablando no existe diferencia entre la variabilidad de los dos grupos.

Por último, se aplicó la prueba T y el valor calculado para ambos grupos cae en la región de no rechazo de la hipótesis nula, por lo que se concluye que el índice de satisfacción laboral en cuanto a la edad es BUENO, que se puede atribuir a que la tendencia del personal que labora en la Institución es joven. Tampoco se encontraron diferencias significativas en cuanto a las expectativas que se forman con respecto a las condiciones actuales laborales.

Sueldo:

En esta variable la mayor frecuencia de entrevistados se encuentra en el intervalo que va desde 1,400 hasta 1,750 Nuevos Pesos (49 sujetos), con una media de 2069 Nuevos Pesos y una desviación estándar de N\$939, lo cual indica la cantidad que gana un trabajador promedio (ver Anexo, Gráfica y Cuadro No. 3). Sin embargo, fue necesario dividir la población en dos grupos: el primero con 79 sujetos que perciben hasta N\$2,000 los cuales representan el 47.6% de un total de 166 encuestados, y el segundo con 87 trabajadores que ganan más de N\$2,000, representando así el 52.4% del total de la población, de esta manera se trabajo estadísticamente obteniéndose como indicador una media de 70.151899 con una desviación estándar de 6.451800035, lo cual indica que el nivel de satisfacción laboral es aceptable (ver Anexo, Gráficas y Cuadros No. 11 y 12).

Por otro lado, aplicando la prueba F, se encontró que no existen diferencia en la variabilidad de un grupo con respecto a otro, y con la prueba T se comprobó que el valor calculado para el hipótesis nula cae en la región de no rechazo, concluyendo que el índice de satisfacción laboral es BUENO para ambos grupos, se puede decir entonces, que el salario que perciben los trabajadores de esta

Institución es aceptable para el empleado ya que a través de el obtiene los satisfactores materiales para él y su familia. Esto concuerda con la teoría de Maslow, que señala que el individuo requiere básicamente cubrir sus necesidades primarias y que al tenerlas cubiertas, ello le produce satisfacción.

Puesto:

Dentro de la variable del puesto desempeñado, la población se dividió en dos niveles básicos existentes en la Institución: personal mandos medios que corresponden a 13 trabajadores (7.83%), y personal técnico operativo que corresponde a 153 empleados (92.16%), los cuales se encuentran bajo el mando de los primeros, con esta agrupación se obtuvieron indicadores estadísticos de una media de 73.692308 con desviación estándar de 5.8364461 para el primer nivel, y para el segundo, una media de 70.875817 con desviación estándar de 6.8827781 (ver Anexo, Cuadros No., 9 y 10), lo cual muestra, ligeras diferencias en cuanto a los valores medios, por ello se aplicó la prueba F, la cual mostró que no existen evidencias significativas que indiquen diferencia en la variabilidad de los resultados obtenidos, y con la prueba T, se comprueba que el valor calculado para la hipótesis nula cae en la región de no rechazo concluyendo así, que el índice de satisfacción laboral para ambos grupos es

BUENO, esto es, que los trabajadores se encuentran satisfechos con el puesto que desempeñan. Lo anterior se adapta a lo que dice Frederick Herzberg (1966), que los empleados serán motivados en base al contenido de la tarea y lo que ejecuta, los empleados podrán estar insatisfechos y tal vez busquen otro empleo, cuando su trabajo no sea importante y solo pase a ser un componente más de la tarea, sin permitirle demostrar de lo que es capaz de lograr. Por consiguiente, se puede decir que en esta Institución las políticas dirigidas a un mejor desempeño de actividades es la adecuada.

Sexo:

En cuanto a esta variable no se encuentran diferencias significativas, ya que el valor medio alcanzado por los hombres es de 71.032787 con una desviación estándar de 6.8597935, lo cual es prácticamente idéntico que al de las mujeres por que su indicador estadístico de la media fue de 71.272727 con una desviación estándar de 6.8348071 (ver Anexos, 5 y 6). Sin embargo, como se mencionó al principio de este capítulo el sexo masculino representa el 73.5% y el sexo femenino el 26.5% de la población, por lo cual se aplicó la prueba F demostrando así, que no existen diferencias en la variabilidad de los resultados y con la prueba T, se comprobó que el valor calculado para la hipótesis nula cae en la región de no

rechazo, entonces se puede decir que existe un índice de satisfacción laboral BUENO para ambos grupos.

Escolaridad:

Dentro del rubro de escolaridad se encontró que 114 de los encuestados (68.71%), cuentan con estudios a nivel licenciatura y 52 (31.3%), tienen estudios que llegan a nivel medio superior, lo cual indica que la Institución demanda y contrata personal con preparación académica. Para efecto de esta investigación la población se dividió en dos grupos: el primero fue el de "profesionistas" y el segundo de "no profesionistas". Los indicadores estadísticos muestran una media de 70.938596 con una desviación estándar de 6.9400532 para el primer grupo, y una media de 71.442308 con una desviación estándar de 6.6462829 para el segundo grupo indicando una ligera diferencia en cuanto al nivel de estudios y la satisfacción laboral (ver Anexo, 7 y 8). Por lo anterior, fue necesario aplicar la prueba F la cual mostró que no existe diferencia en la variabilidad de un grupo con respecto a otro, y con la prueba T se comprobó que el valor calculado para la hipótesis nula cae en la región de no rechazo por lo que se puede decir que para ambos grupos existe un nivel de satisfacción laboral BUENO.

Debido a que las hipótesis planteadas para este estudio no se rechazaron, se puede concluir que no existen conflictos motivacionales en cuanto a las variables investigadas en el personal de esta Institución. Esto puede deberse tal vez a que las condiciones de trabajo de dicha Institución proveen la satisfacción a sus trabajadores.

Es importante que los datos obtenidos se tomen con reserva, ya que desconocemos si la satisfacción laboral se presenta en todas las coordinaciones estatales del INEGI u otras entidades del sector público, debido principalmente a que las características de una institución no son siempre las mismas, ni las necesidades de los trabajadores.

En este sentido; Maslow (citado por Schultz, 1994) al establecer la jerarquía de necesidades, señala que el individuo siempre busca un nivel superior en la medida que ha cubierto su necesidad anterior. En el caso de la institución estudiada los trabajadores se pueden ubicar en el nivel de autorrealización, ya que pudiera ser que se encuentran desempeñándose en una actividad que les es atractiva, que les permite su desarrollo profesional y tener una actitud satisfactoria.

Herzberg (citado por Schultz, 1994) enmarca en su teoría dos clases de necesidades: las motivadoras, que comprenden las que forman parte del propio trabajo y aquellas de logro personal, grado de responsabilidad, desarrollo y progreso. El otro tipo de necesidades, a las que llama de higiene se encuentran relacionadas con el ambiente laboral, como son las políticas de la empresa, los métodos administrativos, las condiciones de trabajo, el tipo de supervisión, las relaciones interpersonales, etc. Se puede afirmar que el ambiente de trabajo en la coordinación del INEGI estudiada no está siendo insatisfactorio, sino por el contrario, se enriqueciendo al trabajo.

En resumen, las actitudes y la conducta laboral del personal dependen de los factores sociales de la organización y de los factores psicológicos de sus integrantes y ello a su vez influye en las satisfacciones de su vida tanto laboral como personal.

BIBLIOGRAFIA

Aguilar, H.V., Díaz, T.E. (1989); Motivación del Logro y Satisfacción en el Trabajo; Tesis de Licenciatura; UNAM; México, D.F.

Aguilar, M.A. (1987); Satisfacción Laboral. En Mujeres que Trabajan en Empresas Públicas y Privadas; Tesis UNAM.

Arias, G.F. (1988); Administración de Recursos Humanos; Ed. Trillas, México.

Blum, M.I., Naylor, J.C.; (1976) Psicología Industrial. sus Fundamentos Teóricos y Sociales; México, D.F.; Ed. Trillas.

Brayfield, A.H., Rothe, H (1951) An Index of Job Satisfaction; Journal of Applied Psychology. vol. 35, no. 5 artículo.

Cofer, C. N. y Appley, M.H. (1978) Psicología de la Motivación. México Ed. Trillas.

Cordoba, C.F. (1988); El Perfil del Puesto y Persona en Relación a la Satisfacción en el Trabajo de Obreras de Recien Ingreso; Tesis de Licenciatura; UVM, México, D.F.

Chiavanelo, I. (1990) Administración de Recursos Humanos Ed. Mcgraw Hill, México.

Chruden H. J. y Sherman A. W. (1985) Administración de Personal; México: Continental.

Churder, H.J. Sherman, Artur, W. (1977) Administración de Personal; Ed. Continental S.A. México.

Davis, K.; (1983) El Comportamiento Humano en el Trabajo; Ed Mcgraw Hill; México.

Dessler, G.; (1991) Administración de Personal; Ed Prentice Hall; México.

Dunnete, D., Maruin and Wayne K. Kicher; (1977) Psicología Industrial; Ed. Trillas, México.

Fontes, A.C. (1990) Satisfacción y Ausentismo en Docentes de Licenciatura y Bachillerato en una Institución Particular. Tesis de Licenciatura U.V.M.

Herzberg F., Mausner B. y Snyderman B.B. (1959) The motivation To Work, New York: John Wiley & Sons Inc.

Jadge, T. (1993) Does affective disposition moderate the relationship between job satisfaction and voluntary turnover. Journal of Applied Psychology. Vol. 78 No. 3 pp. 395-401.

Kaplan, E. and Granrose, C.S.; (1993) Factors Influencing Women's desition to leave and Organita

Kerlinger, F.; (1988) Investigación del Comportamiento; De. Mc Graw Hill, México.

Konntz, H. and Donell, CTT; (1990) Curso de Administración Moderna. - un Análisis de las Funciones de la Administración, México, Ed. Mc. Graw Hill, Pag. 553.

López, N.V.; (1967) Estilos de Conducta y Rendimiento en el Trabajo; Tesis UNAM Facultad Psicología; México.

Maslow, A.H (1970); Motivación and Personality; 2a. Ed. N.Y.; Harper and Brother.

Mora y Negrete, L.; (1990) Satisfacción Laboral U.N.A.M.

Ruiz, L.; (1994) Satisfacción Laboral. Revista de Psicología. Vol. 1 N.3 Pag. 2-20.

Shermerhon, H.O.; (1987) Comportamiento en las Organizaciones; De. Interamericana, México.

Shultz, G.; (1991) Psicología Industrial, Ed. Mc. Graw Hill, México.

Smith; (1969) Citado por Fleishman E. 1976 Estudios de Psicología Industrial y del Personal, Ed. Trillas, México.

Valdez, del Humeau, S.; (1974) Motivación en la Industria, Tesis de Licenciatura en Psicología, U.N.A.M., México, D.F.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión acerca de las causas que le dan satisfacción en su trabajo.

Se le presentaran a continuación 18 preguntas que deberan ser contestadas con la mayor sinceridad. Para cada una hay cinco opciones usted debera escoger una de ellas marcando con una X la respuesta seleccionada, trate de contestar todas las preguntas.

Sus respuestas seran totalmente confidenciales, ya que no es necesario que escriba su nombre, solamente anotara en el espacio correspondiente sus datos:

EDAD: 23

SEXO: Femenino

ANTIGÜEDAD: 3 meses

PUESTO: Instructor Estatal

ESCOLARIDAD: Psicologa

SUELDO: 2,961.85

ANEXO B

1.- Mi trabajo es como un hobby para mí.

1 2 3 4 5

2.- Mi trabajo es regularmente lo suficiente interesante como para mantenerme sin aburrirme.

1 2 3 4 5

3 - Parece ser que mis amigos están más interesados en sus trabajos

1 2 3 4 5

4- Yo considero mi trabajo más bien agradable

1 2 3 4 5

5- Yo disfruto mi trabajo más que mi tiempo libre

1 2 3 4 5

6- Yo estoy frecuentemente aburrido con mi trabajo

1 2 3 4 5

7- Yo me siento suficientemente satisfecho con mi trabajo actual

1 2 3 4 5

8- La mayoría de las veces me tengo que forzar para ir a trabajar

1 2 3 4 5

9- Yo estoy satisfecho con mi trabajo hasta el momento

1 2 3 4 5

10- Yo siento que mi trabajo no es más interesante que otros que pudiera obtener.

1 2 3 4 5

11- A mí definitivamente no me gusta mi trabajo.

1 2 3 4 5

12- Yo siento que estoy más contenta en mi trabajo que muchas otras personas.

1 2 3 4 5

13- La mayoría de los días estoy entusiasta acerca de mi trabajo.

1 2 3 4 5

14- Cada día de trabajo parece como si nunca fuese a terminar.

1 2 3 4 5

15- A mí me gusta mi trabajo más que al trabajador promedio le gusta.

1 2 3 4 5

16- Mi trabajo es poco interesante.

1 2 3 4 5

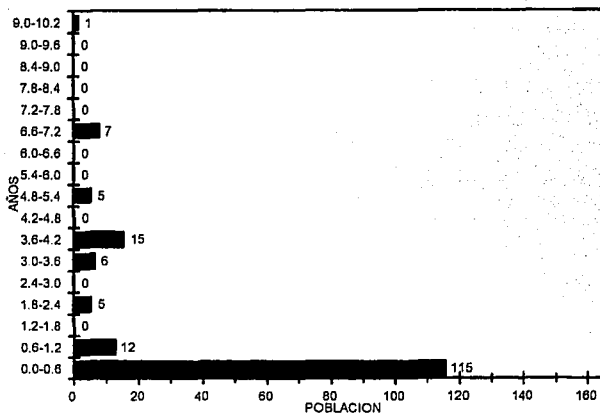
17- Yo encuentro verdadero entretenimiento en mi trabajo.

1 2 3 4 5

18- Estoy decepcionado por haber tomado este trabajo.

1 2 3 4 5

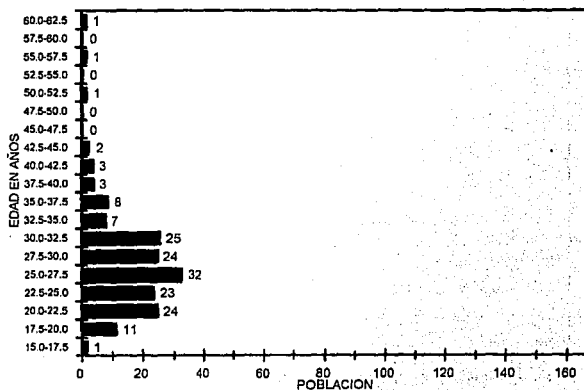
ANEXO 1
Distribución de población de acuerdo a la antigüedad en años



CUADRO 1
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Población de Acuerdo a la Antigüedad

VARIABLE	MEDIA (Años)	DESVIACION STANDARD (Años)	VALOR MAXIMO (Años)	VALOR MINIMO (Años)
ANTIGÜEDAD	1.2221084	1.978932	10.000000	0.0100000

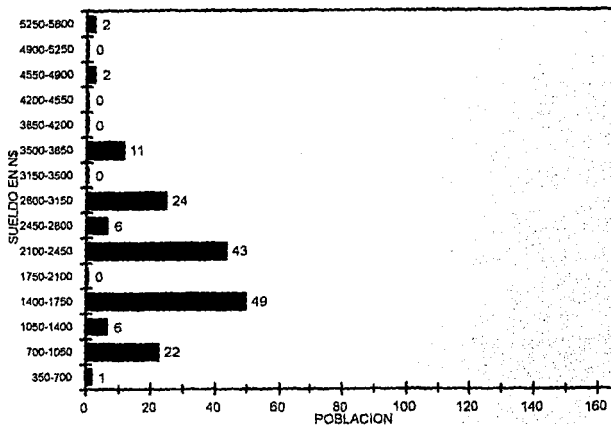
ANEXO 2
Distribución de población de acuerdo a la edad en años



CUADRO 2
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Población de Acuerdo a la Edad

VARIABLE	MEDIA (Años)	DESVIACION STANDARD (Años)	VALOR MAXIMO (Años)	VALOR MINIMO (Años)
EDAD	27.554217	6.7172379	60.000000	17.000000

ANEXO 3
Distribución de sueldo de acuerdo al puesto desempeñado

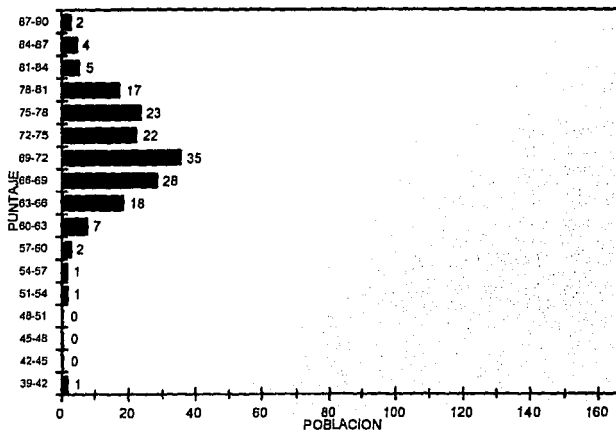


CUADRO 3
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Sueldo de Acuerdo al Puesto

VARIABLE	MEDIA (N\$)	DESVIACION STANDARD (N\$)	VALOR MAXIMO (N\$)	VALOR MINIMO (N\$)
SUELDO	2,069.1470	939.77447	5,584.1000	272.75000

ANEXO 4

Distribución de puntaje de cuestionarios de acuerdo a la prueba de confiabilidad

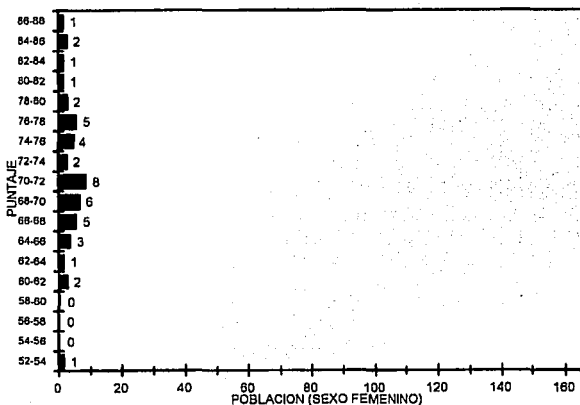


CUADRO 4

Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios de Acuerdo a la Prueba de Confiabilidad

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	71.096386	6.8332777	88.000000	41.000000

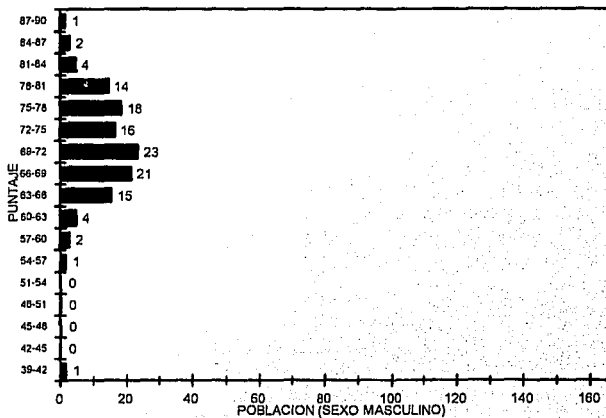
ANEXO 5
Distribución de puntaje de cuestionarios en el sexo femenino



CUADRO 5
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en el Sexo Femenino

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	71.272727	6.8348071	87.000000	53.000000

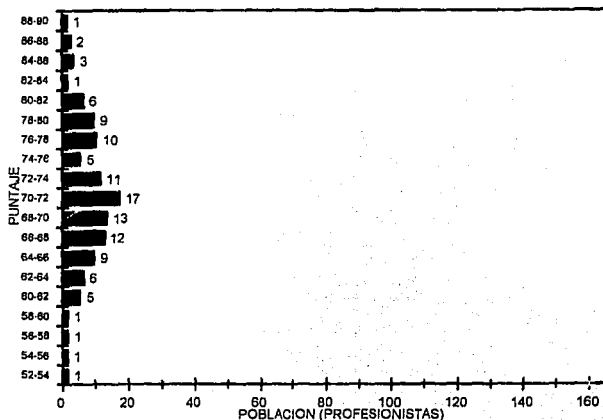
ANEXO 6
Distribución de puntaje de cuestionarios en el sexo masculino



CUADRO 6
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en el Sexo Masculino

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	71.032787	6.8597935	88.000000	41.000000

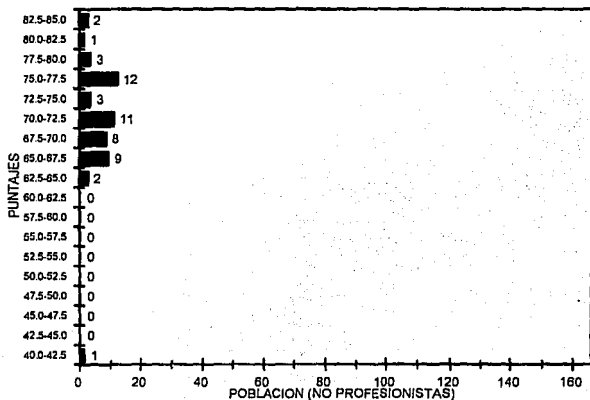
ANEXO 7
Distribución de puntaje de cuestionarios en profesionistas



CUADRO 7
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Profesionistas

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	70.938596	6.9400532	88.000000	53.000000

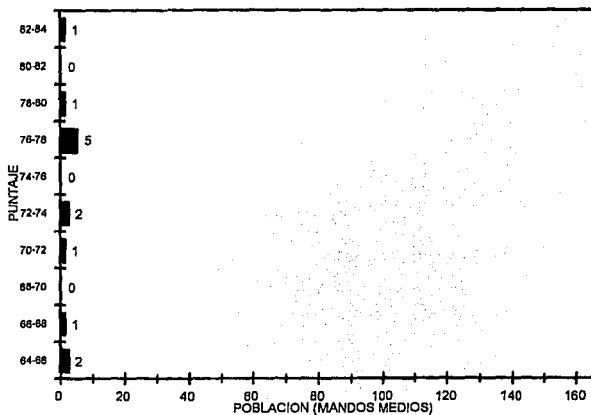
ANEXO 8
Distribución de puntaje de cuestionarios en no profesionistas



CUADRO 8
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en no Profesionistas

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	71.442308	6.6462829	83.000000	41.000000

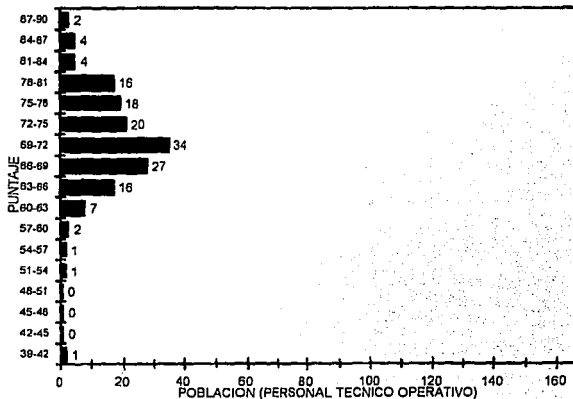
ANEXO 9
Distribución de puntaje de cuestionarios en mandos medios



CUADRO 9
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Mandos Medios

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	73.692308	5.8364461	83.000000	64.000000

ANEXO 10
Distribución de puntaje de cuestionarios en personal técnico operativo

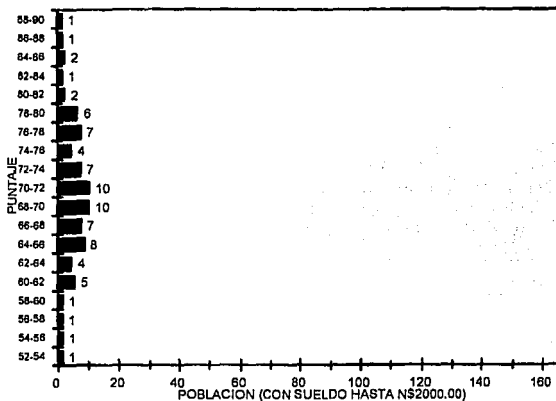


CUADRO 10
Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Personal Técnico Operativo

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	70.875817	6.8827781	88.000000	41.000000

ANEXO II

Distribución de puntaje de cuestionarios en personal con sueldo hasta NS2,000.00



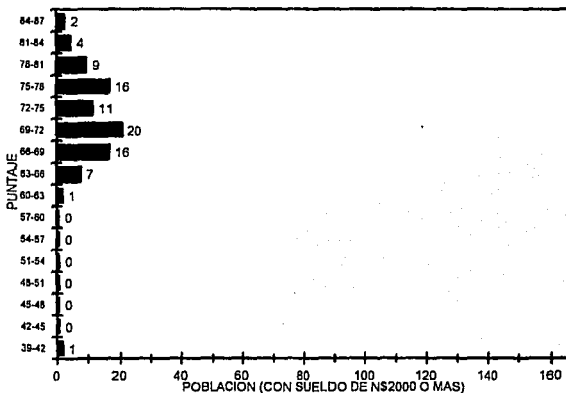
CUADRO 11

Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Personal con Sueldo hasta NS2,000.00

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	70.151899	7.1523505	88.000000	53.000000

ANEXO 12

Distribución de puntaje de cuestionarios en personal con sueldo de NS2,000.00 o más



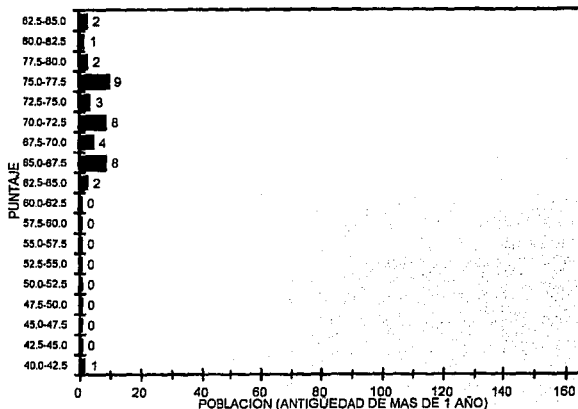
CUADRO 12

Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Personal con Sueldo de NS2,000.00 o más

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	71.954023	6.4518035	86.000000	41.000000

ANEXO 13

Distribución de puntaje de cuestionarios en personal con antigüedad de más 1 año



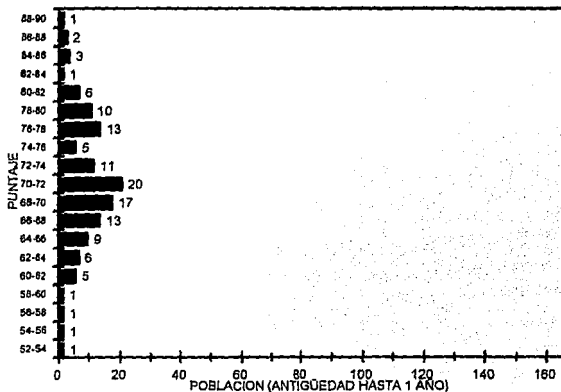
CUADRO 13

Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Personal con Antigüedad más de 1 Año

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	71.031746	6.7158755	88.000000	53.000000

ANEXO 14

Distribución de puntaje de cuestionarios en personal con antigüedad de hasta 1 año



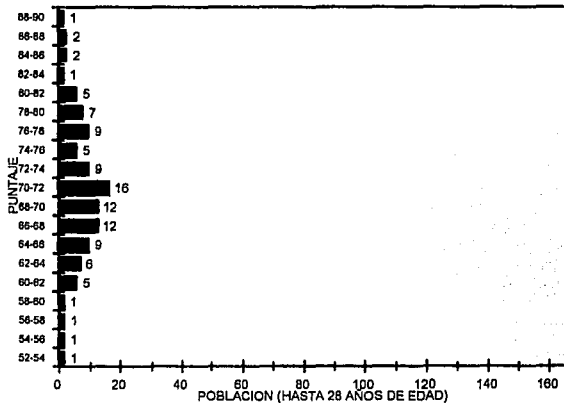
CUADRO 14

Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Personal con Antigüedad de hasta 1 Año

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	71.300000	7.2755298	83.000000	41.000000

ANEXO 15

Distribución de puntaje de cuestionarios en personal hasta 28 años de edad



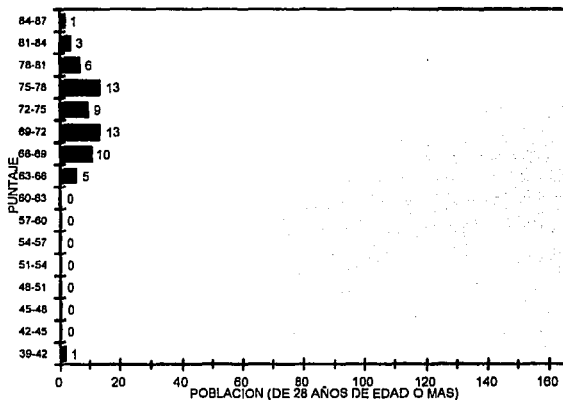
CUADRO 15

Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Personal hasta 28 Años de Edad

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	70.504762	6.9269871	88.000000	53.000000

ANEXO 16

Distribución de puntaje de cuestionarios en personal de 28 años de edad o más



CUADRO 16

Indicadores Estadísticos de la Distribución de Puntaje de Cuestionarios en Personal de 28 Años de Edad o más

VARIABLE	MEDIA	DESVIACION STANDARD	VALOR MAXIMO	VALOR MINIMO
PUNTAJE TOTAL DE CUESTIONARIOS	72.114754	6.6007534	85.000000	41.000000