

37
27



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ZARAGOZA**

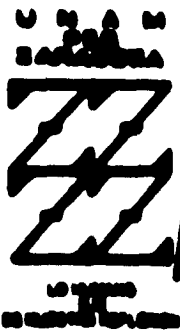
**"ANALISIS ENTRE LA CAPACITACION, LA
SATISFACCION LABORAL Y LA ADQUISICION
DE CONOCIMIENTOS EN UN GRUPO DE
PSICOLOGOS DEL INSAME A TRAVES DE LA
PRUEBA WES".**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

P R E S E N T A

SIRIA ANGELICA VILLAVICENCIO ZEPEDA



DIRECTOR: MRO. GERMAN GOMEZ PEREZ.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MEXICO, D. F.

JUNIO DE 1988.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

AGRADECIMIENTOS.

**ANTE TODO, GRACIAS A DIOS,
CREADOR DEL UNIVERSO, FORMADOR DEL HOMBRE,
CUYA PSIQUE TOCA LA INFINITUD DE NUESTRAS DUDAS Y NOS
DA LA CERTEZA DE EXISTIR CON UN FIN ESPECIFICO.**

**A LA SABIDURIA:
LA AME MAS QUE LA SALUD Y LA BELLEZA
Y PREFERI SU POSESION A LA MISMA LUZ
PORQUE SU RESPLANDOR ES INEXTINGUIBLE.**

**AL MAESTRO GERMAN GOMEZ PEREZ,
A QUIEN DEBO LA DICHA DE QUERER EMULAR SUS LOGROS
COMO INVESTIGADOR, NIVEL MAXIMO DE LA ASPIRACION DE
CUALQUIER APRENDIZ PROFESIONAL DE LA PSICOLOGIA.**

**AL MAESTRO FERNANDO MANCILLA,
QUIEN SABE MOSTRAR LAS REALIDADES DEL EJERCICIO
PROFESIONAL Y DE LA EXISTENCIA QUE ES
DAR LA LUZ AL ENTENDIMIENTO.**

**A LOS MAESTROS CELIA PALACIOS Y JORGE SANDOVAL Y AL
LICENCIADO ELLUD ESCOBEDO, MINUCIOSOS BUSCADORES DE
LA VERDAD PSICOLOGICA, POR EL ESFUERZO DE REVISION DE
ESTE TRABAJO, CON EL QUE COMPAREZCO ANTE
LA PSICOLOGIA ACADEMICA.**

**AL INSTITUTO NACIONAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA,
POR LAS FACILIDADES DE ACCESO PARA
LLEVAR A CABO ESTA INVESTIGACION.**

**A MIS PADRES, FEDERICO Y VICTORIA, MUY ESPECIALMENTE,
PORQUE CON LA VIDA ME DIERON LA OPORTUNIDAD DE
INDAGAR, DE QUERER, DE BUSCAR UN LUGAR EN LA EXISTENCIA
PARA QUE TODO TENGA SENTIDO.**

**A FEDERICO, MI QUERIDO HERMANO,
POR SU APOYO EN LOS MOMENTOS DIFÍCILES Y POR SU
EJEMPLO DE TENACIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL DEBER.**

**A MI ABUELITA ISABEL,
POR SU CARIÑO.**

**A MI GRAN AMIGA TERESA TORRES,
POR SU APOYO INCONDICIONAL EN TODO MOMENTO, PUES EN
SUS PALABRAS Y EN SU ACTITUD HE ENCONTRADO EL
ESTÍMULO PARA SEGUIR ADELANTE, A PESAR DE
LAS DIFICULTADES DE LA VIDA.**

**A TODAS LAS PERSONAS QUE HICIERON POSIBLE LA
REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO.**

INDICE

1.-INTRODUCCION.....	2
a)Antecedentes del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.....	10
1)ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION Y DE LA SATISFACCION LABORAL.....	12
a)Siglo XV, Tiempo Clave.....	13
b)Cómo se Producía en esa Época.....	14
c)Un Cambio: el Trabajo Domiciliario.....	15
d)La Manufactura Explotación en Pleno.....	16
2)FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCION LABORAL.....	33
a)Teorias de la Motivación.....	40
i)Abraham Maslow.....	40
ii)Frederick Mersberg.....	57
b)Motivación para Trabajar.....	60
3)LA CAPACITACION	
a)Definición.....	75
b)Contenido Educativo.....	81
c)El Proceso de Capacitación y el Cambio de Actitudes.....	85
4)METODOLOGIA.....	96
5)ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	113
6)DISCUSION.....	116
7)BIBLIOGRAFIA.....	129
8)ANEXOS	
I) Tablas de frecuencia, media y desviación standar.....	130
II) Coeficientes de correlación.....	157
III) Escala de Clima Social en el Trabajo.....	166
IV) Cuestionario que evaluó los conocimientos relativos a "psicoterapia de juego".....	170

INTRODUCCION

La actividad laboral se ha modificado con el tiempo y ha adquirido por ello diferentes sentidos para el hombre, al mismo tiempo que lo ha transformado.

La importancia de la actividad laboral es grande, y no debe olvidarse que a pesar que el hombre como ser natural puede ejercitar tanto actividades manuales como intelectuales, la división social del trabajo ha provocado que se le trate como si sólo pudiera desarrollar uno de los dos, restringiendo con ello la capacidad del hombre a operaciones muy limitadas, pues no se le permite que desarrolle todas sus potencialidades.

Debido a la etapa de desarrollo actual de nuestro país es necesario impulsar a las empresas para que puedan elevar la productividad y eficacia. Para lograrlo, si bien es cierto que debe estimularse la tecnología y la investigación científica, el papel del psicólogo dentro del campo laboral también es relevante, pues debe controlar aquellos factores psicológicos que pueden estar interviniendo para no obtener los rendimientos deseados, desde el análisis de puestos para poder reclutar a aquellas personas que más se aproximen a los requerimientos del puesto, como la actualización constante del personal por medio de cursos de capacitación en base a las necesidades reales, además debe buscar la manera de que el trabajo les proporcione satisfacción, que los trabajadores se mantengan motivados, controlar los niveles de estrés, etc. tomando en cuenta aquellos

factores que intervienen más agudamente en el desarrollo del trabajador en su actividad se podrán obtener mejores resultados.

Así se considera que todo lo que dentro de la industria tenga que ver con el hombre, debe cobrar importancia para el psicólogo. Por ello en este trabajo se abarcan dos aspectos que el psicólogo laboral no debe dejar pasar por alto: a) la motivación de los trabajadores, como factor determinante de la satisfacción laboral y b) su capacitación constante; sin embargo estos son sólo dos de los diversos aspectos que las empresas utilizan para controlar los niveles de producción.

La capacitación laboral es uno de los campos en donde puede participar el psicólogo. Sin embargo en la licenciatura en psicología que se cursa en la FES Zaragoza no obtenemos los conocimientos suficientes para insertarnos en esta área, por lo que decidí realizar las prácticas del servicio social en el departamento de capacitación del DIF. Los conocimientos adquiridos a través de la práctica de mi servicio social, me motivaron a realizar el trabajo de tesis como una investigación sobre los temas de capacitación y satisfacción laboral.

La satisfacción laboral y la capacitación del personal han sido estudiados dentro de diversas organizaciones de nuestro país, como factores relevantes para mejorar el rendimiento de los trabajadores. En este trabajo la satisfacción laboral y la capacitación constituyen los temas de mayor relevancia y son abordados de manera diferenciada y correlacionada.

Para entender las motivaciones que en la actualidad el hombre encuentra en el trabajo, en el primer capítulo se hace una revisión de la actividad laboral a partir del siglo XV.

En el siglo XV la producción era totalmente artesanal, el hombre realizaba todo el proceso de trabajo hasta obtener el producto final. Mas tarde al ampliarse el mercado, esta actividad se modifica y se forma el trabajo domiciliario, el cual tiende a una especialización de los oficios, es decir los talleres se especializan y entre todos terminan los productos. Este sistema de organización incorpora la división del trabajo pero sigue manteniendo rangos del trabajo artesano.

A finales del siglo XVIII y principios del XIX la actividad productiva da un gran cambio. Esta etapa se caracteriza por la manufactura, la cual dió origen a una división social del trabajo muy marcada. La clase obrera es explotada y la actividad laboral es parcializada y sometida a operaciones casi exclusivamente manuales. Hasta este momento la clase capitalista pensaba que no podía controlar totalmente el proceso de trabajo, pues éste estaba en manos de los obreros. Hacia 1880 W. F. Taylor demuestra totalmente lo contrario, al poder expropiar la forma concreta de realizar el trabajo, estableciendo, desde el punto de vista técnico los métodos y movimientos más apropiados que los trabajadores debían seguir para ejecutar su actividad laboral. Con ello alejó del obrero toda intencionalidad hacia el proceso de trabajo y la acercó a la clase patronal. Además estableció una sistematización muy

marcada para cada parte del proceso de trabajo y tomó muy en cuenta la selección de los trabajadores en base a los requerimientos del puesto. Asimismo vio forsoza la capacitación de los obreros para que utilizaran los movimientos más adecuados, y consideró que la motivación del obrero se daba únicamente con incentivos monetarios. Pero además el control basado en esa sistematización ha abarcado en los últimos cincuenta años incluso al trabajo de servicios.

Otra figura importante para la clase patronal es la de Elton Mayo que en 1928, a diferencia de Taylor, toma en cuenta las relaciones sociales dentro del grupo y con ello encuentra que existen otras formas de motivar a la clase trabajadora. No obstante, hacia los años 50 surgen programas de Recursos Humanos dentro de las organizaciones, para seleccionar a las personas que más se aproximen a los requerimientos del puesto de la empresa, detectar las deficiencias de los trabajadores respecto a su actividad, y planear posteriores imparticiones de cursos, pero además para mantenerlos motivados; la finalidad consistía en obtener mayores niveles de producción.

Las necesidades del individuo producen en el hombre motivaciones variadas, y de la satisfacción de dichas necesidades depende en gran medida la satisfacción laboral.

Para tener mayor conocimiento sobre cuáles son las motivaciones de los individuos dentro de las organizaciones, en el segundo capítulo se desglosan dos de las teorías más

relevantes de la motivación: la teoría de las necesidades de Maslow y la teoría de dos factores de Hersberg, ambas hacen referencia a motivaciones de índole fisiológica, social y psicológica.

La satisfacción laboral es el tema central de la presente investigación, por ello se ha considerado importante, aparte de mencionar algunas de las teorías de la motivación, lo que otros autores han abordado como satisfacción laboral y su relación con el desempeño del trabajador en su actividad en el segundo capítulo.

El tercer capítulo de este trabajo abarca los aspectos de la capacitación dentro de la industria, que pretende superar las insuficiencias de algunos trabajadores como de los que serán transferidos y de los que ingresan a la organización (Cummings, 1994). Para poder tener una mejor comprensión de dicho concepto, se cita algunas definiciones de capacitación, desarrollo, entrenamiento y adiestramiento, dichas técnicas son empleadas por las empresas para mejorar sus niveles de producción y tienen una relación muy directa con el proceso educativo, pues los individuos no separan sus propios conocimientos de sus habilidades ni de sus destrezas y actitudes.

Se concibe en este trabajo que tanto la satisfacción laboral como la capacitación del personal dentro de las empresas son primordiales, ya que no sólo basta con que los trabajadores conozcan qué deben hacer y de qué manera, sino que también deben

contar con actitudes positivas hacia el trabajo lo cual, como se ve depende en gran medida de la satisfacción del trabajador hacia su actividad.

Partiendo de que la capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que contriuyen al desarrollo mental e intelectual de los individuos en relación con el desempeño de una actividad (Gómez, 1992) o el perfeccionamiento de estos, se investiga si existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes obtenidos en la evaluación inicial y final para poder apreciar sus efectos, es decir para ver si se logró la adquisición de conocimientos en los trabajadores.

También se considera importante investigar la satisfacción laboral y su correlación con la evaluación final de conocimientos en terapias de juego en los psicólogos clínicos del INSANE. De esta manera se podrá conocer cuál o cuáles de los factores que evalúan la satisfacción laboral son determinantes para que los psicólogos del INSANE demuestren sus habilidades y capacidades en su ambiente de trabajo.

Dicha relación se podrá conocer a través del análisis de correlación entre cada factor que abarca a la satisfacción laboral y los puntajes obtenidos en la evaluación final sobre terapia de juego.

En el cuarto capítulo se aborda la metodología para realizar el análisis entre la capacitación, la satisfacción

laboral y la adquisición de conocimientos. La investigación se realizará en una Dependencia del Sistema Nacional Para el Desarrollo Integral de la Familia (INSAME).

La muestra es de 25 psicólogos clínicos, que asistieron al curso "psicoterapia de juego", los cuales se seleccionaron por medio del muestreo probabilístico por conglomerados. Específicamente se realiza en esta institución por la importancia que tiene la capacitación en el DIF que se plantea el objetivo de la Capacitación mencionado a continuación:

La capacitación en el DIF tiene como objetivo: "Elevar el nivel de eficiencia y la satisfacción del personal a través del perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actitudes necesarias para un óptimo desempeño del trabajo, logrando incrementar la cantidad y calidad del mismo y por consecuencia una superación y un mejoramiento socioeconómico de los trabajadores" (Plan General de Capacitación, 1995 p.1).

El objetivo de la capacitación en el DIF es de gran alcance ya que pravee el desarrollo de sus empleados y además busca elevar el nivel de eficiencia y la satisfacción del personal a través del perfeccionamiento de los conocimientos. En esta investigación se considera que la satisfacción laboral depende de muy diversos factores como el grado de interés que despierte el trabajo, las condiciones físicas y psicológicas del mismo, las relaciones con los compañeros y jefes.

Ya que la capacitación pretende elevar el nivel de eficiencia a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, al haberse detectado por parte de los psicólogos y del departamento de capacitación del DIF deficiencias en la intervención clínica, con niños poco sociables y tímidos se hizo necesaria la actualización de conocimientos, esperando que después del curso los niños también logren adquirir habilidades en sociabilidad, con la intervención del psicólogo.

En el quinto capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación, encontrándose que existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes obtenidos en la evaluación inicial y final (conocimientos relativos en terapia de juego), en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSANE); asimismo se encuentra que manifiestan satisfacción laboral y por último, que no existe correlación estadísticamente significativa entre la evaluación final del curso psicoterapia de juego y la satisfacción laboral.

a) Antecedentes del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

El 10 de enero de 1977 se crea el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, a través de la fusión del Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia (INPI) y la Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez (IMAN), cuyo objetivo principal es promover el bienestar social en el país. En 1982, el DIF se integró como organismo descentralizado al sector que corresponde a la Secretaría de Salubridad y Asistencia Social del gobierno de la República.

Así el DIF hace frente a sus responsabilidades de promover el bienestar social de la población y prestar a ésta los servicios de asistencia social que procuren la satisfacción de sus necesidades básicas; para ello establece un objetivo general y nueve específicos.

OBJETIVO GENERAL

Promover la asistencia social y la interrelación sistemática de acciones que en materia lleven a cabo las instituciones públicas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad.
- Fomentar la educación para la integración social.
- Impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez.
- Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, ancianos desamparados y

minusválidos sin recuperación.

- Realizar estudios e investigaciones sobre problemas de la familia, menores, ancianos y minusválidos.
- Proporcionar servicios de asistencia jurídica y orientación social a menores, ancianos y minusválidos sin recursos.
- Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores que correspondan al estado, en los términos de la ley respectiva.
- Llevar a cabo las acciones en materia de prevención de invalidez y rehabilitación de invalidos en centros no hospitalarios, con sujeción a la ley.

Para lograr dicho objetivo el DIF resalta la importancia de la formación de sus recursos humanos encaminado a la capacitación de técnicos y profesionales para atender a la población que requiere de las acciones asistenciales para coadyuvar a satisfacer sus necesidades más urgentes. Entre estos profesionistas la labor del psicólogo en esta Institución es relevante, participando un total de 191 psicólogos (mayo/1996) para atender a la población que lo requiera en el programa de asistencia social.

También se elaboran e instrumentan programas relativos a la capacitación y desarrollo del personal del DIF.

1) ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION Y DE LA SATISFACCION LABORAL

Es necesario, abordar, los antecedentes históricos de la clase obrera, a partir del descubrimiento de América, en que las formas de producción de bienes y servicios se daban de modos completamente diferentes a los que surgieron con la revolución industrial, para poder comprender el proceso por el cual, el trabajador de hoy se encuentra ajeno a la propia actividad que realiza y le son manejadas ciertas situaciones emocionales o significativas para que se sienta motivado y encuentre satisfacción en el trabajo.

Con la revolución industrial se empieza a observar una preocupación científica por parte de la clase patronal, respecto al trabajador y sus problemas, Taylor en 1880 al interesarse por ello, obtuvo incrementos en la producción, por medio de métodos científicos de trabajo, poniendo en la gerencia el control sobre la manera en que los trabajadores deberían ejecutar sus labores; posteriormente también resaltaremos la participación de Elton Mayo quien en 1920, establece principios diferentes a los de Taylor al considerar al hombre no como un ente aislado, sino en grupo; a partir de este momento se empieza a considerar que el hombre en el trabajo, no es tan sólo un robot que puede responder de una manera tan rígida a todas las instrucciones que

le sean encomendadas, sino que se toma en cuenta, que teniendo un buen manejo de las relaciones dentro del grupo habrá un mejor rendimiento.

Por último se mencionará el origen de la Escuela de las Relaciones Humanas que tiene como objetivos entre otros: seleccionar cuidadosamente a los recursos humanos que más se aproximan a los requerimientos del puesto de la empresa; también detectar las deficiencias de los trabajadores respecto a su actividad, para una posterior impartición de cursos y mantenerlos motivados, todo ello con el fin de obtener mayores niveles de producción. A partir de lo anterior podremos entrar en los siguientes apartados al tema central de nuestra tesis La Capacitación y la Satisfacción Laboral en la Adquisición de Conocimientos del trabajador.

a) Siglo XV, Tiempo Clave.

En el paso imaginario hacia tiempos pasados tenemos que ir a la Europa conmovida por el descubrimiento de Cristóforo Colombo en 1492. Un acontecimiento que tuvo mayor significación para la humanidad, que la conquista de la luna.

Con el encuentro del continente americano (1492), Europa sufrió un colapso de proporciones mayúsculas. Cambió la concepción del mundo dentro del universo, al comprobarse de modo irrefutable que nuestro planeta es redondo.

Se modificó para siempre la obra del hombre en la filosofía, religión, política, ciencia, arte, humanismo, economía y comercio. Nunca antes se vio ni vivió una conmoción de tales repercusiones.

Con este acontecimiento Junco (1959), afirma que se dió una verdadera integración del mundo y potencialmente la tierra en su totalidad se incorporó a la civilización occidental dándose la expansión más grande del cristianismo.

Un impacto así, se refleja de inmediato en la vida cotidiana de los trabajadores. Los viejos talleres artesanales se modificaron para siempre.

b) Como se Producía en esa Época

Consta en estudios especializados y en relatos históricos, que la producción de esos días era en absoluto artesanal. Esto es: "Durante el artesano, trabajaban en el taller un maestro artesano, oficiales y aprendices. Aún cuando alguno de estos contrate obreros, éstos sólo actuaban como complementarios del maestro. El trabajo no suponía una división de tareas y se fabricaban piezas únicas, completas, una por una. La obra de arte o de maestría caracteriza esta forma de trabajo. En la totalidad de los casos se produce para un mercado restringido, calificado y casi siempre por encargo. Esto hace que se impidan ampliaciones y que se cierren talleres con el fin de limitar y privilegiar la producción" (Plá, 1984, p. 12).

No había máquinas movidas por empleados a sueldo cumpliendo un horario determinado. Las herramientas, la materia prima, el trabajo y las ganancias eran propiedad de los mismos artesanos, congregados en derredor de su gremio.

Cabe anotar aquí que el taller se encontraba en el mismo domicilio del artesano. Las gentes no tenían que abandonar el techo familiar para ir a realizar su trabajo, no tenían que cumplir horarios obligatorios, ni debían obediencia al capataz, representante del patrón.

En este período se observa que el valor social se fundamenta en la familia de producción, la cual es la unidad de trabajo (Fernández y Cohen de Govia, 1973).

Incluso, en muchas ocasiones, el trabajo artesanal se alternaba con las labores del campo y en general se producía para el autoconsumo, sin buscar excedentes que ofrecer en ávidos mercados. La labor artesanal era estacional (Plá, 1984).

c) Un Cambio: el Trabajo Domiciliario

Hay una forma intermedia, que ahora comentaremos, entre el trabajo artesanal y la manufactura: El trabajo domiciliario.

Este tipo de trabajo surge de la necesidad de cubrir las exigencias de un mercado de consumo más grande. Entonces al disgregarse los talleres medievales aparece una nueva forma de

organización en la que los extalleres complementan su actividad. Es decir se da una primera especialización y entre todos se logra el terminado de los productos. La materia prima se elabora hasta cierto punto, en un taller, luego de este primer proceso se continua en otro taller, y así sucesivamente hasta el último donde se termina ese producto (Plá, 1984).

Dentro de este sistema de organización se incorpora ya la división del trabajo, que muestra ya diferencias con el trabajo en los talleres medievales. Sin embargo dentro de cada taller se mantienen algunas pautas del artesanado.

Así el trabajo desarrollado en y a través de la sociedad se le ha denominado división social del trabajo y se da en base a esta división de los oficios (Braverman, 1987).

Es claro que el trabajo domiciliario es una ruptura profunda de los modelos de vida de la gente. Con el trabajo domiciliario, no es uno, sino todos los talleres al servicio de una especie nueva: el intermediario, que paga el precio que él quiere a un maestro artesano, quien a su vez asigna un pago a sus oficiales.

d) La Manufactura; Explotación en Pleno.

Frente a esta división general o social del trabajo, se da la división del trabajo en detalle, la división del trabajo manufacturero.

"Esta consiste en la ruptura de los procesos implicados en la hechura del producto en múltiples operaciones realizadas por diferentes obreros...La división del trabajo en la sociedad es la característica de todas las sociedades conocidas; la división del trabajo en el taller es un producto especial de la sociedad capitalista. La división social del trabajo divide a la sociedad en diferentes ocupaciones, cada una adecuada a una rama de producción; la división detallada del trabajo destruye las ocupaciones, consideradas en este sentido, y convierte al obrero en incapaz de realizar ningún proceso de producción completo" (Braverman, 1967, p.92).

En poco, los maestros son absorbidos por un nuevo modo: la manufactura, que los convierte en jornaleros al servicio de un patrón que es dueño de todo: la materia prima, de las máquinas y las herramientas y señor absoluto del producto, al que le fija el precio que estima conveniente.

Unos son los propietarios, pocos; muchos simplemente empleados. Nace así la clase obrera, que debería sufrir más para alcanzar un mínimo de trato humano, de reconocimiento del mérito laboral a fin de subsanar los gastos de manutención, etc., de su familia, con su esfuerzo convertido en trabajo.

Si bien es cierto que este sistema reactiva la economía y las finanzas, trae aparejado también el fenómeno de la concentración de la riqueza, por el cual son pocos los ricos y multitudes los pobres. El trabajador, parte débil, se hizo objeto de explotación.

La manufactura como se describió aparece a fines del siglo XVIII y principios del XIX, impulsada por la revolución industrial, donde aparece la máquina de vapor y con ello el conglomerado para la producción llamado "fábrica".

Hasta este momento la mayor parte de la producción se realizaba en los talleres manufactureros o en los domicilios de los mismos trabajadores, quienes sólo entregaban a un empresario la materia prima elaborada. El trabajador diseñaba sus horarios de trabajo y aunque las viviendas taller eran incómodas y existían condiciones de hacinamiento normalmente, el obrero continuaba trabajando con sus propias herramientas y organizando sus horas de trabajo de acuerdo a sus intereses. Este trabajador además de trabajar con un empresario mantenía aún vivas las pautas de su pasado campesino, ya que poseía un huerto que le servía de sustento en los períodos de desocupación (Plá, 1984).

Es conveniente recordar que en Inglaterra durante esta época, fines del siglo XVIII y comienzos del XIX, se sucitó una transformación agraria que favoreció la formación de haciendas rurales cada vez más grandes y que los pequeños propietarios desaparecieron emigrando a las orillas de las grandes ciudades. Muchos de ellos se integrarían y harían crecer a este sector obrero (Plá, 1984).

Alvear (1975, p.76), describe así las razones por las que sobrevino la revolución industrial, dice:

"La revolución industrial fue debida, fundamentalmente, a las siguientes causas; (A) El uso cada vez mayor de maquinaria movida por el vapor, en las industrias; (B) el hecho de que, para trabajar en las grandes fábricas que comenzaron a nacer, hubo necesidad de emplear a miles de trabajadores, mientras que antes en los talleres de artesanos sólo había pocos operarios; (C) crecimiento considerable de las ciudades industriales; (D) y concentración de la propiedad en manos de los 'capitalistas' o 'burgueses', que resultaron ser, así, más importantes en la vida social que los antiguos nobles en los países europeos" (Alvear, 1975, p.77).

Con mayor precisión a continuación se resaltan algunos sucesos importantes en este período:

Esta revolución tiene su origen en Inglaterra entre los siglos XVIII y XIX recibe este nombre por los grandes cambios logrados en especial referencia a las transformaciones económicas productivas y tecnológicas, que fueron produciéndose orientadas hacia la gran empresa privada industrial y que, asimismo, se desarrolló un contexto social diferente, dándole otra perspectiva hacia las ciencias, y una mayor importancia y abordaje a la física, las matemáticas, geografía e historia (Dominguez y Casas, 1979).

Entre los grandes descubrimientos que tuvieron origen en esta época se encuentran los que dieron origen a la utilización de la fabricación de grandes fuentes de energía (la hulla),

haciendo posible la fabricación de altos hornos; el invento de la bomba de vapor de Watt entre 1766 y 1790, con lo cual se desarrolló el proceso de fundición. Todas las invenciones fueron producto de las demandas de la época, pues había un desequilibrio económico, lográndose entonces un aumento en la producción y por ello se pudieron ampliar los mercados (Dominguéz y Casas, 1979).

Por tanto notamos el hecho de que la revolución industrial "no fue un fenómeno que se produjo sólo en la actividad manufacturera; la agricultura, los caminos y los transportes, la población en su distribución y crecimiento; el comercio y las finanzas; la estructuración social, con sus agentes e influencias; la conceptualización intelectual y la valoración humana sintieron profundas alteraciones al mismo tiempo que la industria"(Delmas, 1970. En Domínguez 1979, p. 24).

Fué entonces cuando comienzan a existir lo que ahora denominamos fábricas. Se instalan los primeros telares mecánicos, los tejedores dejaron de usar la lanzadera volante en su domicilio y comenzaron a acudir a la fábrica. Todo esto se sucedía inevitablemente en la industria textil ya que con la nueva maquinaria para tejido e hilado aumentaban la productividad de la mano de obra, eliminando de manera dramática al trabajador domiciliario. Este proceso hace posible la concentración industrial y aumenta la producción.

El desarrollo industrial se dió asombrosamente rápido, aunque la contraparte era una alarmante desocupación de los

trabajadores que conllevó a conflictos sociales en Inglaterra a principios del S.XIX. (Plá, 1984).

"Esta organización del trabajo moderno produce una serie de transformaciones. Por un lado el obrero ya no puede ser semicampesino, sus horas son absorbidas por la fábrica. Es cierto que tal vez no trabaja por ahora más horas que antes, pero ya no puede alterar el ritmo de ese trabajo fabril alternándolo como lo hacía antes, con el cuidado de su huerto, el cual por otra parte desaparece, y con él el margen de seguridad que le proporcionaba, en la medida que el obrero va radicándose, cada vez más, cerca de las fábricas. De esta manera la sociedad urbana rompe en forma drástica con la vieja sociedad rural, y nacen los problemas típicos del maquinismo moderno" (Plá, 1984 p. 17).

En la descripción que se acaba de citar, se advierten tan claros los abusos de la burguesía, que sobren los comentarios. En las fábricas que se describen se abusó del trabajo de los niños y de las mujeres, se humilló a los hombres y se destruyó, con ello, el clima de estabilidad y tranquilidad social que les da a las personas el no padecer necesidad extrema.

"La división del trabajo en la producción comienza con el análisis del proceso de trabajo, lo cual significa la separación del trabajo de producción en sus elementos constitutivos... tales métodos de análisis del proceso de trabajo y su división en los elementos constitutivos siempre han sido y son hasta hoy en día comunes en todos los negocios y oficios, y representan la

primera forma de la subdivisión del trabajo en fragmentos" (Braverman, 1987 p. 95).

A partir del análisis del proceso, les empiezan a asignar a los diferentes obreros sólo una parte del proceso total, es entonces cuando el trabajo se fragmenta, lo cual trae beneficios para la empresa patronal "...En una sociedad basada en la compra y venta de la fuerza de trabajo, el dividir el trabajo abarata sus partes individuales" (Braverman, 1987, p. 101).

De esta manera se nota una gran diferencia entre la división de los oficios o especialidades que se dio a lo largo de la sociedad en donde la interacción del individuo con el objeto de trabajo era completa ya que el obrero podía expresar su creatividad e intencionalidad durante todo el proceso, en contraste con la que se dio con el modo de producción capitalista, ya que esta última etapa dividió sistemáticamente el trabajo de cada especialidad productiva en operaciones limitadas (Braverman, 1987).

Ya que la especialización en el sistema capitalista es referida solamente a una parte del trabajo total de cada producto, los oficios no pueden desarrollarse ampliamente en las industrias, ya que han quedado restringidos a ocupaciones limitadas.

Después de este período surge una preocupación científica por el trabajador y sus problemas entre el siglo XVIII Y XIX;

los fisiólogos Coulomb y Marey efectúan ya estudios sobre trabajo, movimiento y fatiga.

Sin embargo hasta el momento en que la psicología general se convierte en experimental con Wundt (1879) y Galton (1822-1911), no podrán aparecer otras ramas de la aplicación científica como la psicología industrial. Por otra parte, los avances de la física en el siglo XVIII habían desviado demasiada atención científica a los problemas más específicamente humanos, y no fue hasta el principio de siglo XX cuando se hicieron intentos de aplicar la nueva psicología experimental a los problemas de la industria (Dominguez, 1979).

Las investigaciones del proceso de trabajo, no por parte de los que ejecutan, se ve necesaria sólo con la época capitalista, anteriormente el conocimiento de cómo se debía trabajar era poseído por la clase trabajadora. Las investigaciones de Taylor efectuadas en 1880 en Midvale no representan los problemas y soluciones del trabajo en general, sino particularmente los de la administración patronal.

Por ello Taylor (1889) a finales del siglo XIX se interesó en los métodos para elevar la productividad del trabajador. En sus investigaciones centró su atención en buscar la manera en que los trabajadores deberían eliminar movimientos torpes e incrementar las habilidades.

Los principios fundamentales del Taylorismo eran (Taylor, 1947. En Braverman, 1987):

1) La determinación de los métodos y movimientos más adecuados desde el punto de vista técnico para llevar a cabo una determinada labor. De este estudio científico se derivan una serie de instrucciones que el trabajador debe seguir para hacer más eficaz el trabajo acerca de lo que ha de hacerse, cómo, y el tiempo requerido.

La gerencia tenía el derecho a controlar al obrero, pero en realidad sólo interfería mínimamente. Para Taylor el concepto de control era más riguroso, por lo que la gerencia debería imponer al trabajador la manera precisa de ejecutar el trabajo, desde la actividad más simple hasta la actividad más complicada, de esta manera le es desprendida al obrero toda intencionalidad sobre su propio trabajo.

En las investigaciones de Taylor llevadas a cabo en Midvale iniciadas en 1880 las cuales duraron 28 años, concluye que no basta con que los obreros esten controlados por órdenes y disciplina generales, sino que también el control sobre el proceso de trabajo debe estar en manos de la gerencia, la cual debe conocer paso a paso el proceso y dictar la manera de su ejecución, a través de un vigoroso control, ya que al confiar en la iniciativa de los trabajadores en los procesos reales de trabajo, ellos impedirán los esfuerzos para realizar al máximo el potencial inherente en su fuerza de trabajo.

2) Los trabajadores deben seguir minuciosamente las instrucciones que se les dan, para ello es necesario motivarlos. Para Taylor la única manera de motivar al trabajador es por medio de los incentivos en forma de salarios más elevados.

"Taylor sabía que el pago del trabajo es una suma socialmente determinada, relativamente independiente de la productividad, entre patrones y tipos similares de fuerza de trabajo en cualquier periodo dado. Los obreros que producen dos o tres veces más que lo que produjeron el día anterior no doblarán ni triplicarán su paga, sino que les será dado un pequeño incremento por encima de sus compañeros, ventaja que desaparece conforme su nivel de producción se generaliza"(Braverman, 1987, p. 122).

3) Seleccionar cuidadosamente a los trabajadores antes de contratarlos. Los cuales deberán contar con la destreza y habilidades necesarias para la correcta ejecución de la tarea que se les ha encomendado. Para Taylor era necesario encontrar al trabajador adecuado, el cual debería rendir una jornada justa de trabajo, con lo que se refería a que debe de rendir un máximo fisiológico. "La selección del hombre por tanto, no implica el encontrar algunos individuos extraordinarios sino simplemente tomarlos de entre los hombres más ordinarios, los pocos que estaban especialmente dotados para este trabajo" (Genesca, 1977, pp. 54-58).

4) Fragmentar al máximo los trabajos de ejecución, de tal forma

que el operario realice sólo una parte del trabajo global, y en ésta tarea ser instruido sobre los métodos y tiempos estándar.

Como puede apreciarse en los planteamientos de Taylor, el aspecto de la satisfacción de los trabajadores no juega ningún papel. Su hipótesis al respecto es que el trabajador estará satisfecho tanto en cuanto tenga una tarea minuciosamente definida y se le pague una elevada remuneración. Asimismo concibe al hombre como una identidad aislada, cuyo mejoramiento se podía dar modificando movimientos inútiles y métodos personales de trabajo; es decir capacitándolos.

Además se puede ver que la racionalidad del trabajo capitalista se basa en esta parcialización del proceso productivo, en donde no se toma en cuenta la intencionalidad, las cualidades reflexivas y creativas de los obreros, sino sólo se trata de estimular sus habilidades de ejecución, ya que éstas operarán sobre los proyectos que no le son propios y cuyo único fin es elevar la productividad, acercando al trabajador al producto tan sólo con la actividad manual, ya que la actividad intelectual es parcializada, como la atención a tableros, desplazamiento de unidades mecánicas, etc. ; por lo que el capitalismo maneja en la unidad productiva por un lado los hombres que dirigen, programan, proyectan, etc. y otros que ejecutan (Gómez, 1982).

Al ser considerado el hombre como ajeno al propio trabajo que realiza, el modo capitalista de producción ha provocado

que se de una indiferencia o insatisfacción por parte del obrero a su trabajo. Sin embargo este aspecto también ya ha sido investigado con gran interés, pues tal situación podría afectar los niveles de producción y perjudicaría al sistema dominante.

Gómez (1982 p. 219), señala "no es naturalmente preocupante para los técnicos del capital si el trabajo satisface o no al obrero, sino más bien si afecta a la reducción de las interrupciones y errores en el ritmo y volumen de producción. Por eso, si llegara el día en que pudieran pasar por alto la satisfacción sin menoscabo de la productividad, ese mismo día dejarían sus preocupaciones sobre el particular".

Algunos investigadores en esta área dieron otras bases teóricas: Elton Mayo en 1928 se preocupó por las condiciones físicas del trabajo y la concepción psicológica individualista del hombre.

El producto de las investigaciones de Elton Mayo (Mayo, 1959. En Genesca, 1977), demostraron científicamente que algunos de los postulados del Taylorismo carecían de validez. A continuación se ofrece un resumen de los principales resultados:

a) Se comprobó que la productividad no sólo se determinaba por la lógica de la organización técnica, la percepción de la programación y por la adecuación de los tiempos y movimientos, sino también y es muy importante la actitud de los trabajadores.

b) Se demostró que además de las exigencias fisiológicas del individuo debe de considerarse su aspecto psicosocial, ya que el trabajador es una persona cuya eficacia y actitudes están condicionadas por las demandas sociales del interior y exterior de la fábrica.

c) Se demostró que los estímulos financieros no son el único determinante de la motivación de los trabajadores, ni el más importante. Con frecuencia los trabajadores que trabajan a destajo no aumentan la producción conforme a sus capacidades, sino que tratan de adaptarse a las normas del grupo informal al que pertenece.

d) Se demostró que los trabajadores no son seres uniformes e intercambiables de un puesto a otro, ya que ello implica cambios en sus relaciones interpersonales, cambios de grupo y de posición que afectan sus actitudes y, a través de ellas, la productividad.

e) Se demostró la importancia que los grupos informales tenían en la determinación de actitudes y de la productividad de los trabajadores, con los que se atacaba la hipótesis de la primacía de la organización formal jerarquizada como única fuente de normas del comportamiento.

De esta manera a diferencia de Taylor con los planteamientos de Elton Mayo se pretende lograr un equilibrio entre las normas establecidas en la administración y la cooperación personal, así la administración toma en cuenta también la actitud de los

trabajadores y el aspecto psicosocial en su toma de decisiones para controlar la ejecución de la actividad que realiza el hombre.

Con esos planteamientos se da origen a la escuela de "Relaciones Humanas", la cual sostiene que la productividad o el nivel de ejecución depende de la actitud de los trabajadores hacia ella. De esta manera una productividad elevada o baja dependía, entre otros factores de rasgos técnicos, de la motivación de los trabajadores hacia la ejecución de sus propias tareas y a conseguir estándares de ejecución altos. La satisfacción también juega un papel realmente importante para la ejecución del trabajador, pues en cuanto mayor sea la satisfacción en los trabajadores, estos se encontrarán más motivados para alcanzar una elevada productividad, por lo que habrá un incremento en la producción (Genesca, 1977).

Es decir, Elton Mayo muestra una noción del hombre de grupo, en donde él va a interiorizar el conjunto de valores y de normas de la sociedad que se van a ver reflejados en su conducta, además tiende a una valorización de los miembros del grupo por las aportaciones que hace al mismo.

"Digamos que el camino recorrido por el capital para alcanzar la enajenación de la actividad subjetiva o conciente dentro de la industria y la preparación del terreno donde florece la maleza de la patología industrial ha pasado por dos grandes momentos. El primero, la expropiación del conocimiento obrero

sobre la realización de su trabajo, con la 'Administración científica' de F.W. Taylor a fines del siglo pasado/principios del actual; el segundo, la expropiación de la emocionalidad hacia la realización del trabajo, con los archifamosos estudios de las 'Relaciones Humanas', hechos a fines de los 20 por Elton Mayo en Hawthorne, E.U. y que hoy, medio siglo después, adoptan las vistosas formas de especializadas sofisticaciones cuantitativas como la Teoría General de Sistemas, la Psicoergonomía, la Psicología Institucional y la Psicología Organizacional, palancas usadas para transformar a los asalariados mediante una suerte de prestidigitación- en simples 'recursos' de operación para el feliz 'output' de las 'unidades organizacionales' de la producción capitalista" (Gómez, 1982, p. 220).

De acuerdo a lo anterior se puede decir que a pesar de que el trabajador es ajeno a la propia actividad que realiza ya que no puede desarrollar su intencionalidad, misma que le es impuesta, esto se da en dos aspectos: el primero se refiere a que debe de ejecutar su actividad de acuerdo a los procedimientos que le marque la alta gerencia y segundo también le son manejadas ciertas situaciones emocionales o significativas para que se sientan motivados hacia su actividad y tengan actitudes positivas hacia la organización, tal es su objetivo.

Hacia la segunda mitad de los años 50s, la crisis económica por la que atraviesa E.U. trae consigo consecuencias como una creciente competencia de la economía europea, ello fué la causa del surgimiento de los Recursos Humanos, para dar nuevas

alternativas a los problemas que en esos momentos esa sociedad estaba presentando; hoy en día este es un proceso continuo que establece cursos de acción para predecir las necesidades de los movimientos de personal, al alcanzar y valorar los recursos actuales y futuros de la empresa, y lograr establecer sus objetivos, estrategias, políticas y planes interrelacionados entre sí a corto y largo plazo, que servirán de base para la toma de decisiones (Dominguez, 1979).

Para poder llevar a cabo la planeación de los Recursos Humanos, es necesario prever las necesidades del personal a futuro, estableciendo los objetivos que presentarán los resultados que la empresa desea alcanzar.

Los objetivos que persigue la Planeación de los Recursos Humanos como Gómez (1992 p. 32) plantea, son las siguientes:

- Aprovechar lo mejor posible el elemento humano de la empresa; un clima de trabajo bajo políticas de formación, promoción y desarrollo.
- Preparar al personal existente aplicando programas de capacitación y adiestramiento dentro de sus áreas de trabajo para llevar a cabo los objetivos planeados por la empresa.
- Relacionar al elemento humano con las necesidades de la empresa, para maximizar el crédito de la inversión de los recursos humanos a futuro.
- Lograr que el personal colabore con la empresa para obtención de su beneficio.

-Lograr satisfacción del personal en el desarrollo de su trabajo, valorandolo y tomándolo en cuenta para futuras vacantes ascensos y puestos de nueva creación a un nivel superior".

Con lo anterior podemos ver que el proceso de la planeación de Recursos Humanos abarca todo aquello que tiene que ver con los trabajadores dentro de las empresas; de esta manera se encarga de seleccionar cuidadosamente a las personas que más se aproximan a los requerimientos del puesto de la empresa; también detectar las deficiencias de los trabajadores respecto a su actividad, para una posterior impartición de cursos y mantenerlos motivados, todo ello con el fin de obtener mayores niveles de producción.

Reconocemos la importancia que tiene la motivación del personal dentro de las empresas, valorandolas desde nuestro punto de vista, no tan sólo como un elemento más del cual hay que agotar sus potencialidades manuales o intelectuales, sino como una persona que necesita ser apreciada como un recurso humano, que independientemente de la actividad que realice debe de sentir interés hacia esta, ya que el trabajo le absorbe mucho tiempo. El siguiente capítulo abarca a la satisfacción laboral, siendo el tema central de la tesis, ya que se conforma entre otros aspectos de las cualidades psicológicas del hombre.

2) FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCION LABORAL

En este apartado se hará referencia a diversas definiciones que se han abordado sobre la satisfacción laboral, considerandose importante, debido a que es necesario conocer cómo el hombre en su trabajo puede encontrar satisfacción o insatisfacción y puede reflejarse en la actividad que ejecuta. Como se verá algunos autores manejan definiciones simples y otros muy complejas.

Smith (1961), define a la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, la considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con otros valores, es decir con lo que se desea o espera de él. Además le atribuye a la satisfacción un significado similar al placer (En Palmos, 1989).

Para Palmos (1989), la satisfacción laboral depende de diversos factores determinados algunos por el grado de interés que despierte el trabajo y las condiciones físicas y psicológicas del mismo, además presupone que las relaciones con los compañeros y jefes son realmente importantes.

Seashore (1954. En Friedmann, 1963), explica la realización del individuo dentro del grupo por el sentimiento de seguridad

que encuentra en su cohesión. Por esa cohesión ejerce el grupo una influencia sobre la producción, en el sentido de que los rendimientos individuales están menos dispersos en un grupo coherente.

Para Vroom (1988) cuando los resultados obtenidos son iguales o exceden a los esperados producen satisfacción, pero si estos son menores de los esperados producen insatisfacción.

Es decir la satisfacción de los empleados se refiere a la consecución de los resultados esperados.

"La fuerza de la atracción del trabajador hacia su papel y la probabilidad de que continúe en el, aumenta a medida de que crece la cantidad de recompensa recibida; disminuye cuando la cantidad de recompensa recibida por aquellos con quienes se compara excede a la cantidad que el sujeto recibe, y aumenta a medida que la diferencia entre la cantidad de la recompensa recibida y la cantidad que esperaba y lo que estaba acostumbrado a recibir se vuelve más positiva o menos negativa" (Vroom, 1988, p. 91).

Por tanto para Vroom, dos aspectos de suma importancia que deben de tomarse en cuenta para la satisfacción laboral son: el nivel esperado de recompensa y la comparación que se hace respecto a otras personas importantes.

Para Morse (1953, En Friedmann, 1963) los verdaderos

determinantes de la satisfacción del asalariado dependían más que nada de aquellas ventajas que el trabajador recibía de su empresa lo que el llamó la respuesta del medio, pero también la satisfacción depende de las aspiraciones del trabajador y de la medida en que éstas se realizaban, de esta manera la cantidad de satisfacción se calcula restando el grado de satisfacción de la fuerza de la necesidad deseada.

García (1985), define a la satisfacción como la respuesta afectiva del trabajador a su actividad laboral, relacionada con los siguientes aspectos:

- a) El trabajo mismo. Se refiere a lo atrayente que le resulta al trabajador la actividad que realiza.
- b) Los compañeros de trabajo. Hace alusión a lo agradable que resultan las relaciones con los compañeros del trabajo.
- c) El jefe. Se abarca en este indicador lo agradable que es para el sujeto las relaciones con los superiores.
- d) El salario y las prestaciones. Señala la manera en que el trabajador percibe que sus ingresos son los adecuados.
- e) Las oportunidades de promoción. Se refiere a la motivación que tiene el trabajador para alcanzar puestos cada vez más superiores.
- f) Motivaciones: son los motivos que mueven a la persona para trabajar dividiéndose en básicos y secundarios:
Motivos básicos. Se refiere a la satisfacción de las necesidades de primer orden como son: el dinero la seguridad y autoestima.
Motivos secundarios: se refiere a la satisfacción de las

necesidades de segundo orden como son: autosuficiencia y superación.

g)Conflicto de roles. Se refiere a la oposición que tiene el trabajador entre su rol como trabajador y los roles relacionados con la familia y actividades del hogar.

Para Herzberg, (1965. En Genesca, 1977) la satisfacción laboral es producida solamente cuando se logran las necesidades de orden superior (autorrealización) y la insatisfacción laboral es producida cuando no se satisfacen las necesidades de orden inferior como el sueldo, la seguridad, las condiciones de trabajo, tipo de supervisión y relaciones interpersonales, pero su logro no produce satisfacción.

Para Katz y Kahn (1954. En Friedmann, 1983) existen cuatro fuentes de satisfacción: 1) el trabajo mismo, 2) el orgullo de pertenecer al grupo de trabajo, 3) la participación en la empresa, 4) el salario y el status del puesto de trabajo. Sin embargo esta lista no es exhaustiva, pues los autores señalan que existen otras fuentes de satisfacción que pueden también ser importantes.

Por su parte Ross y Zander (1964. En Vroom, 1988), hacen referencia a cinco necesidades personales que el trabajo puede satisfacer las cuales son: afiliación, logro, autonomía, reconocimiento y evaluación justa. En una investigación que realizaron llegaron a la conclusión de que cuando las trabajadoras cuyas necesidades personales están satisfechas en

el trabajo, tienen más posibilidades de permanecer dentro de la organización, mientras que las trabajadoras cuyas necesidades no se satisfacen tienen mayor probabilidad de abandonar el empleo.

Para otros autores la satisfacción en el trabajo "es el resultado de diversas actitudes, percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia éste. Dichas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como salarios, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento de la capacidad y relaciones interpersonales en el empleo, entre otras. Además deben tenerse en cuenta otros factores como edad, sexo, escolaridad, intereses y aspiraciones. Así como sus relaciones familiares, su posición social y sus recreaciones. En sí todo lo que constituye a la persona influye en la satisfacción que obtenga a través del trabajo" (Aguilar, 1987 p. 15).

Strauss (1981): son muchas las variables que determinan la satisfacción en el empleo, entre éstas se encuentran:

Expectativas: se incluye todo aquello que el trabajador espera de su trabajo y cuando éste no lo proporciona se producirá insatisfacción.

Autoevaluación: es la percepción que tiene cada trabajador respecto a su labor actual, incluyendo en esta percepción las características personales como el temperamento.

Normas sociales: se refiere a las perspectivas que tengan las demás personas acerca del oficio que tengo.

Comparaciones sociales: es la comparación del trabajador con otros.

Relación de insumo: la satisfacción en el empleo también depende de cómo perciba la relación entre lo que yo apporto al trabajo (insumo) y lo que obtenga de él (resultado).

Compromiso: cuando se ha tenido la oportunidad de seleccionar un empleo, en el que elija se adquirirá un compromiso y se tenderá a reconocer que es satisfactorio.

Ilusiones: se considera todo aquello que es importante para el trabajador.

Según Strauss (1981), debido a las diferencias individuales, las condiciones que van a dar origen a la satisfacción del trabajador son muy variadas, pero todas deben ser consideradas.

A partir de los conceptos abordados por ciertas teorías también se ha podido interpretar a la satisfacción laboral, entre estas teorías se encuentra la del refuerzo y la de la expectativa.

La teoría del refuerzo ofrece una alternativa y un medio útil de entender y predecir el desempeño del empleado, pues la conducta del empleado puede ser modificada al reforzar la conducta deseada, de esta manera la teoría del refuerzo no depende de la comprensión de los estados internos del empleado, sino del ambiente que se produce alrededor del empleado y que de alguna manera va a provocar un cambio en el trabajador (Aldag, 1993).

Cuando se identifican las recompensas con el trabajo se

puede iniciar el enfoque de ensayo y error para determinar los reforzadores positivos. Desde este punto de vista se podrían transformar ciertos tipos de recompensas como el dinero, en reforzadores positivos. Para ello es necesario que las técnicas y la aplicación de los pagos contingentes al desempeño sean necesariamente objetivas y precisas (Luthans, 1979).

Por su parte en la teoría de la expectativa, la motivación de un empleado, para desempeñarse en forma efectiva, está determinada por tres variables: expectativa (la estimulación de probabilidades del empleado con respecto al logro de una meta de desempeño); la valencia (se refiere a la percepción individual del valor de la recompensa o resultado que podría obtenerse al desempeñarse en forma efectiva) y la instrumentalidad (se refiere a la confianza del trabajador de que su desempeño conduzca al resultado deseado). Por ello es de esperarse que la manipulación adecuada de cualquiera de estas tres variables aumenten la motivación del empleado (Aldag, 1993).

El empleo de la expresión moral dentro de las organizaciones tiene que ver con términos como empuje, entusiasmo y confianza. La moral se describe en relación a los sentimientos del empleado hacia su trabajo. "Es la suma de satisfacciones experimentadas por un trabajador como ocupante de un puesto y como miembro de una organización. El concepto relaciona la moral con las necesidades del individuo y con la satisfacción de las necesidades. Considera la moral como los sentimientos del trabajador hacia el tipo de trabajo que hace, hacia sus compañeros, su prestigio y estatus

y hacia su patrón. Los estudios sobre la moral individual del trabajador, empiezan a derivar una lista de categorías en las necesidades personales. La definición de moral como evidencia de la satisfacción de las necesidades personales o de la satisfacción individual por el trabajo ha llevado a numerosos esfuerzos para descubrir los tipos de necesidades satisfechas" (Dale, 1967, p. 573).

Ya que la moral tiene que ver con términos como empuje, entusiasmo y confianza es, pues, un asunto de satisfacción en el trabajo, por ello las investigaciones en esta área han arrojado datos sobre las necesidades personales o la satisfacción individual; entre estas se encuentran las de Herzberg y Maslow.

Morse (1953, En Friedmann, 1963); pone de relieve la influencia de la edad en la distribución de las actividades de satisfacción e insatisfacción, en un estudio que realizó en la compañía de seguros concluye que el empleado joven e impaciente que comienza se imagina que encontrará excelentes condiciones de trabajo, al cabo de cierto tiempo se da cuenta de que su tarea es menos interesante de lo que esperaba, a medida que pasan los años, cada día cobra más conciencia de que su progreso no es tan rápido como lo habría deseado. No obstante su necesidad de seguridad acaba por superar su necesidad de progresión, poco a poco le parece satisfactorio pasar el resto de su vida de trabajo en la empresa.

De acuerdo a los estudios que se han realizado se han

encontrado algunos componentes que forman el índice de moral; entendiéndola a ésta como la satisfacción que el trabajador obtiene de los diversos aspectos de la participación en la empresa (Friedmann, 1963).

a) **El ausentismo.** Según Behrend (1959) las tasas de absentismo varían de una empresa a otra, por lo que para Crowther (1957) esas diferencias se pueden interpretar por el tamaño, la organización interior o la historia de la empresa, lo cual implica también una disciplina y un clima propio de cada establecimiento que contribuyen a restringir o animar las ausencias.

b) **Rotación de personal.** Se podría pensar que los trabajadores que abandonan las empresas es porque son los que se sienten menos satisfechos, pero no se puede asegurar que los que permanecen en estas sean los más satisfechos pues depende de circunstancias económicas, ya que en algunos de los casos se observa que los empleados con mayor tiempo dentro de una empresa, permanecen en ésta por seguridad de empleo y no por obtener más dinero o consideración, de esta manera las aspiraciones del individuo pueden cambiar conforme pasan los años, quedando en primer plano la seguridad del empleo. Según Morse (1953. En Friedmann, 1963 p.142) "Las tasas de absentismo disminuyen ya sensiblemente bajo el efecto de una amenaza de desempleo. Una amenaza de desempleo hace soportable momentáneamente lo que no lo era antes. Ese factor actúa diversamente según las épocas, las regiones, las ramas industriales y las empresas. Si un trabajador descontento se va más fácilmente que un trabajador satisfecho, su partida efectiva depende también de los efectos de empleo que se le

presenten. En consecuencia la rotación no es un índice válido sino durante los periodos de estabilidad del mercado de trabajo, en efecto, no todos los oficios se prestan tan fácilmente a una readaptación en otra empresa y ciertos asalariados muy especializados están más ligados que otros a su empresa, sin encontrarse más satisfechos por ello".

e) **El rendimiento:** Likert (1955) en un experimento mostró que aumentando el grado de iniciativa y responsabilidad en los empleados manifestaban mayor rendimiento y satisfacción.

Algunos autores establecen una relación directa entre la satisfacción y la salud mental, tal es el caso de Kornhauser (1965. En Vroom, 1990) quien considera que las labores en las cuales los trabajos están más satisfechos conducen a una mejor salud mental; los trabajos en los que un gran número está insatisfecho conducen, por ende a un nivel mental más pobre que el promedio. El autor considera que no importa el escalafón en el que se encuentren situados los trabajadores, es decir que aquellos que realizan labores más bajas si se encuentran satisfechos tendrán un índice de salud mental similar a la de los trabajadores de puestos más altos.

Para Aguilar (1987); en la satisfacción laboral influyen todos aquellos aspectos que constituyen a la persona como lo son: edad, sexo, escolaridad, intereses y aspiraciones, además sus relaciones familiares, su posición social y sus recreaciones.

Turner y Lawrence (1965, En Pérez y Salom, 1992, p.22),

señalan que "son necesarios ciertos atributos de la tarea tales como: variedad, autonomía, habilidad, interacción con otros compañeros, conocimientos profundos y responsabilidad para que produzcan satisfacción en el empleo. La segunda corriente abarca las características disposicionales de las personas, entre estas se encuentran la necesidad de crecimiento psicológico, la motivación del logro y mayores deseos de crecimiento personal".

Para Pérez y Salom (1992, pp 23-24), estas necesidades sociales son de gran importancia. "Si el trabajador construye una tarea y con significado personal, se comprometerá más, trabajará mejor, tendrá éxito y experimentará satisfacción laboral... Estas personas construyen las tareas como un medio de crecimiento personal, siendo ellas una vía idónea para expresar sus potencialidades, habilidades y destrezas". Con lo que se puede concluir que los trabajadores con gran motivación de logro, y de crecimiento personal aprovecharán mejor las oportunidades que el trabajo les presente, entre estas pueden ser los cursos de capacitación, ya que los percibirán como motivadores en el trabajo.

Tomando en cuenta lo que para los autores antes mencionados reconocen como satisfacción laboral se le puede definir como la gratificación de las demandas tanto internas como externas del individuo, considerando que las primeras las integran todo aquello que demanda la integridad física y psíquica del individuo y las segundas las conforman los factores sociales como el logro, reconocimiento, aceptación, relaciones interpersonales, poder,

etc.

Como se han podido apreciar son muchos los componentes que evalúan a la satisfacción laboral, según diversos autores, sin embargo en esta investigación se ha considerado que para que exista satisfacción laboral son determinantes: las relaciones con los compañeros y jefes; las condiciones físicas y psicológicas del trabajo como variedad, las nuevas propuestas, el grado en que se los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; y la autorrealización que se refiere al grado en que el trabajador tiene la libertad de decidir, ser autosuficientes y el tener la responsabilidad sobre su propio trabajo.

Retomando lo anterior, la satisfacción laboral queda integrada por las siguientes dimensiones:

Relaciones:

se forma por los factores de: Implicación, Cohesión y Apoyo; evalúan el grado en que los trabajadores están interesados y comprometidos en su trabajo, en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros.

Autorrealización: la integran los factores de Autonomía, Organización y Presión, estas evalúan la toma de decisiones y autosuficiencia de los empleados; así como la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas.

Estabilidad/Cambio: la componen los factores de Claridad, Control, Innovación y Comodidad. Evalúan el grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable; el

interés que se les da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas; el grado en que se los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo.

i) Relación entre la satisfacción laboral y productividad.

Para Morse (1953. En Friedmann, 1963) si el trabajo le proporciona al hombre la satisfacción de sus necesidades personales más importantes habrá un incremento en la producción, pero si existen otros medios para obtenerlos y de manera rápida no se sentirá tan obligado para desempeñarse de la manera más afectiva.

Para Basil (1957, Vroom, 1988), las condiciones de trabajo que hacen que los trabajadores se sientan más satisfechos no necesariamente provocan un aumento en su desempeño, sólo en el caso en que los empleados vean a la alta productividad como el camino adecuado para la obtención de sus metas, tenderá a ser un gran productor.

Las personas se encuentran satisfechas en su trabajo, cuando éste les permite obtener lo que desean y su desempeño tiende a ser eficaz, cuando éste les va a permitir satisfacer sus necesidades. (MacGregor, 1957 En Fleishmann, 1978).

Si bien es cierto que el aumento de la satisfacción da como resultado un incremento en la productividad, esto se logra como

se vio anteriormente cuando las necesidades del trabajador se van alcanzar con su rendimiento, es decir cuando se le den aumentos al salario, etc. pero ¿qué sucede cuando la satisfacción laboral no se obtiene de esta forma?, es decir muchas de las veces los intereses de los trabajadores no coinciden con los de la empresa, porque para que ello suceda, es necesario según Brayfreld y Crockett (En Vroom, 1966), que los miembros del trabajo desarrollen normas de productividad y traten de imponerlas a aquellos trabajadores que no las siguen, por lo regular el nivel de desempeño de la labor suele depender de una norma de grupo, la cual puede funcionar en el sentido deseado, es decir, se puede utilizar para convencer a los trabajadores de que una mayor producción los beneficia a ambas partes (trabajadores y empresa) de esta manera concidirán los intereses de ambos y la producción aumentará; pero en el caso contrario sucede que los intereses individuales de los trabajadores están en contra de la alta productividad y si este sentimiento se generaliza es decir constituye una norma de grupo, entonces existirá un bloqueo entre las metas de los trabajadores y los de la empresa.

De esta manera el nivel de desempeño según Brayfreld y Crockett se debe a las normas que se establecen dentro de los grupos de trabajo, entonces el nivel puede cambiarse al cambiar las normas.

Para Mann (1953. En Friedmann, 1963 p. 146) "el nivel de instrucción es una buena medida indirecta de las aspiraciones,

la instrucción adquirida corresponden a las normas del grupo social del individuo, o bien se considera como un medio de ascenso o de conservación en la escala social: en uno y en otro caso, es un índice de las presiones que se ejercen sobre el individuo y se traducen en sus aspiraciones en relación con el trabajo".

Es decir, si los trabajos son sucios por esencia, se recibirán muy pocas quejas, pero si las condiciones del trabajo no son como deberían de ser, surgirá en los trabajadores un rechazo hacia tales condiciones.

Se puede decir que muchas de las necesidades de los individuos se dan en función de las situaciones que se presenten en la sociedad, pues se mencionaron algunas que son innatas o instintoides entre estas se encuentran las necesidades fisiológicas, de seguridad y de amor; sin embargo la gran mayoría se adquiere a través de la socialización, por lo que algunos satisfactores adquieren más relevancia que otros, de esta manera, en una sociedad en crisis es más probable que el papel del dinero adquiera un papel sumamente importante.

Por lo anterior se considera a la motivación como un aspecto importante para que se logre la satisfacción laboral, para tener mayor entendimiento sobre este aspecto a continuación se presentan dos de las teorías más sobresalientes de motivación.

a) Teorías de la Motivación

i) Abraham, Maslow

En esta sección se hará alusión a dos de las teorías de motivación más sobresalientes, a partir de las cuales podremos comprender las motivaciones de los individuos dentro de las empresas.

Según Maslow (1954. En Goble, 1977, p.50); los motivadores del comportamiento se dan a partir de ciertas necesidades básicas. Entre éstas se encuentran las de orden puramente fisiológica (inherentes a todas las especies) y, por otro lado, las de índole psíquica que corresponden exclusivamente a la especie humana. Maslow ha considerado necesidades básicas si satisfacen las siguientes condiciones:

- "a) Su ausencia produce enfermedad.
- b) Su presencia previene contra la enfermedad.
- c) Su reimplantación cura la enfermedad.
- d) En ciertas situaciones muy complejas (de libre elección), la persona privada de ella, la prefiere ante otras satisfacciones.
- e) Resulta inactiva de muy menguado efecto o nula funcionalmente, en la persona saludable".

Las necesidades fundamentales del hombre según Maslow (En Goble, 1977, pp 50-55), son:

- Las fisiológicas
- Las de seguridad
- De amor, afecto y posesión
- De aprecio
- De actualización del yo.

Maslow (1990 a) las llamó necesidades básicas e instintoides porque tienen que ser gratificadas o de lo contrario producirán enfermedad.

El ser humano lucha y actúa para conseguir la satisfacción de estas necesidades, y deben de ser satisfechas en el orden en que se enlistaron, de tal forma que hasta que no se han satisfecho las de orden inferior no podrán actuar como motivadores activos del comportamiento, las que le siguen hasta alcanzar la autorrealización, el ser humano siempre está buscando satisfacer nuevas necesidades, pero la condición para que se activen las de orden superior, es la satisfacción de las de orden inferior; sin embargo dicha afirmación no se debe considerar de modo demasiado preciso. No se debe suponer que la urgencia de seguridad emerge sólo hasta que la referente a alimento ha quedado plenamente satisfecha, o que la necesidad de amor aflora una vez colmada la tocante a seguridad (Goble, 1977).

En algunos casos se puede negar a alcanzar las necesidades de orden superior, esto sucede cuando se han pasado por ciertas

experiencias que producen en el hombre pasividad por lo que no se encontrará motivado a alcanzar necesidades de índole superior.

En otros casos también se puede brincar alguna necesidad para satisfacer otra, Goble (1977), cita el siguiente ejemplo: Algunas personas pueden preferir buscar sólo la estimación, más que el amor proveniente de otros o, quizás quien haya estado sin empleo durante algún tiempo puede haber perdido o diezmado el deseo de satisfacer otras necesidades más elevadas, después de años dedicados únicamente a buscar alimento.

Necesidades fisiológicas.

Estas se refieren a las que garantizan la supervivencia física del hombre. Encontrándose las de: alimento, líquido, refugio, sexo, sueño y oxígeno. Cuando el hombre goza de la satisfacción de estas necesidades surgen otras nuevas (de orden superior) entonces el hombre estará motivado para buscar su satisfacción. En dicha Jerarquía una vez que las de índole fisiológica han sido satisfechas, surgen las que Maslow ha denominado de seguridad (Goble, 1977).

Necesidades de seguridad.

Esta se refiere a la necesidad de una persona para tener una existencia generalmente ordenada, que garantice estabilidad y que se encuentre libre de amenazas que atenten contra su seguridad. Si esta necesidad queda satisfecha surge la de amor,

afecto y posesión (Goble, 1977).

Necesidad de amor.

Maslow (1954. En Goble, 1977, p.52), menciona "La persona sentirá hambre de nexos de afecto con la gente en general; en especial, de obtener un lugar en su propio grupo, así, se esforzará denodadamente para lograr dicha meta; querrá ganar ese punto más que nada en el mundo y quizás olvide que, alguna vez tuvo hambre, despreció el amor y lo calificó de oneroso, tonto e irreal... El amor es el acto de ser plenamente comprendido y profundamente aceptado por alguien. La necesidad de amor implica darlo y recibirlo. Por tanto, debemos comprenderlo, ser capaces de crearlo, detectarlo, difundirlo; de otro modo el mundo quedará encadenado a la hostilidad y a las sombras".

Sin embargo existen ciertas circunstancias que en muchas ocasiones provocan que esta necesidad no se satisfaga de la manera adecuada, pues cuando en la relación de dos personas (que implica dar y recibir) se manifiesta el temor de que sus faltas y debilidades sean descubiertas, entonces se tenderá a la superficialidad y no a la apreciación sincera.

La necesidad de aprecio.

Es la que sigue dentro de la jerarquía y se distinguen dos categorías: el autorrespeto y la estimación por parte de los demás.

Goble (1977) interpreta que la autoestima incluye conceptos como el deseo de lograr confianza, competencia, pericia, superficialidad, autonomía u libertad; mientras que el respeto por parte de los otros incluye reconocimiento, aceptación, deficiencia, estatus, reputación y aprecio.

La necesidad de actualización del yo.

Se refiere a la necesidad de autoexpresión, de lograr lo que se quiera con la utilización plena de las capacidades, por ello es considerada como una de las necesidades de orden superior pues para que se dé como motivador del comportamiento es requisito que se hayan cumplido las de orden inferior.

Sin embargo Maslow (1980 b) descubrió otro tipo de necesidades diferentes a las básicas a las que llamó metanecesidades o valores B. Las personas cuyas necesidades básicas ya están satisfechas entonces sus motivaciones serán de otra índole, es decir por metamotivaciones que son iguales a los valores B. Maslow considera que los metamotivos (valores-B) ya no son tan sólo intrapsíquicos u organizmicos, sino que son internos y externos por igual. Por lo que la diferenciación respecto al Yo y al no Yo tiende a ser menor, ya que la persona ha incorporado en si mismo parte del mundo, de esta manera su Yo crece, las características principales de estas personas son:

"Deleite porque se cumpla la Justicia,
Deleite por frenar la crueldad y la explotación,
Lucha contra las mentiras y falsedades,

Les gusta que la virtud sea recompensada.

Parece que les gustan los finales felices, las buenas conclusiones. Les enerva que el pecado y el mal sean recompensados y que la gente los cometa impunemente.

Son buenos castigadores del mal.

Tratan de rectificar las cosas y aclarar malas situaciones.

Disfrutan haciendo el bien. Les gusta premiar y alabar el talento, la virtud, etc.

Evitan la publicidad, fama, gloria, honores, popularidad, celebridad, o, por lo menos, no la buscan.

No necesitan que nadie les ame.

Generalmente escogen sus propias causas, que suelen ser pocas, en lugar de responder a los anuncios, campañas o consejos de los demás.

Tienden a disfrutar de la paz, calma, quietud, agrado, etc., y no les suele gustar el alboroto, la pelea la guerra.

También parecen prácticos, astutos y realistas, más que poco prácticos. Les gusta ser eficaces y les disgusta ser ineficaces. Su lucha no sirve de excusa para la hostilidad, paranoia, pomposidad, autoridad, rebelión, etc.

No necesitan, buscan ni tampoco disfrutan con la adulación, el aplauso, la popularidad, posición social, prestigio, dinero, honores, etc.

Sienten, por lo general, que cada persona debería tener una oportunidad para desarrollar al máximo su potencial, una oportunidad justa e igual.

'Les gusta hacer las cosas bien', 'realizar un buen trabajo' 'hacer bien lo que hay que hacer'. Muchas de estas frases significan 'hacer un trabajo con habilidad'.

Una de las ventajas de ser jefe reside en el derecho de repartir el dinero, elegir a qué buenas causas contribuir. Disfrutan dando su propio dinero a causas que consideran importantes, buenas, dignas, etc.

Consideran unánimemente que su trabajo es valioso, importante, incluso esencial.

Disfrutan siendo más eficaces, ejecutando una operación de forma más pulida, compacta, sencilla, rápida, menos costosa, que resulte de un mejor producto, operando con menos elementos, menos procedimientos, menos torpeza y esfuerzo, más garantías y seguridad" (Maslow, 1990 a, pp. 366-368).

"Esta persona es la mejor del mundo para este trabajo determinado y este trabajo es el mejor del mundo para esta persona en especial y su talento, capacidad y gustos estaba hecha para ello y viceversa...la suerte más hermosa, la más maravillosa buena fortuna que puede acontecerle a cualquier ser humano, es que le paguen por hacer aquello que ama

apasionadamente. Es tan grande la manera de apego a su trabajo que tales personas tienden a identificarse con su trabajo, lo introyectan e incorporan y de esta manera lo convierten en una característica definitoria del Yo. Tales personas se dedican a alguna tarea, llamada vocación, es decir que el trabajo y las personas se encajan perfectamente. Por ello las personas al realizar sus tareas las hacen por gusto, y no por deber" Maslow, (1990 b p 383).

"El dinero, es siempre bienvenido y hasta cierto punto necesario, pero desde luego no constituye el fin, lo definitivo, el último objetivo. El salario que recibe una persona así representa sólo una pequeña porción de su paga, puesto que constituye su propia recompensa intrínseca. El papel del dinero en la esfera del ser es a todas luces diferente del que tiene en la esfera de las deficiencias y de las necesidades básicas" Maslow, (1990 a, p 293). Pues estos ven al dinero como un medio para la obtención de lo que realmente desean.

Por su parte las personas con bajo desarrollo generalmente dan la sensación de buscar la gratificación de necesidades básicas inferiores, como medio para un fin, por hábito o en respuesta a expectativas culturales. Dicha actitud gira en torno al dinero, la satisfacción de las necesidades básicas en lugar de Valores-B(Maslow, 1990 a).

Se puede hacer por lo tanto una clasificación de las personas: primeramente las que están por debajo del nivel de

autorrealización, es decir las personas que estan motivadas por las necesidades básicas y en segundo lugar aquellas cuyos motivos no dependen de las necesidades básicas, pues éstas están lo suficientemente gratificadas, sino mas bien obedecen a otro tipo de necesidades de orden superior (metanecesidades) es decir motivos y necesidades superiores.

Para Maslow (1990 b) las industrias requieren de personas creativas, pues es indispensable preparar a las nuevas generaciones para que tengan la posibilidad de enfrentarse a lo nuevo, sin temor al cambio, de improvisar, ya no se debe de contar solamente con el ejercicio de las experiencias pasadas para su aplicación al presente. Se necesitan hombres que no dependan totalmente de su pasado y que aún sin preparación previa puedan improvisar, ser eficaces y adecuarse a las situaciones que se le presenten en el aquí y ahora, por lo que éstas son otros tipos de necesidades aparte de las citadas anteriormente.

ii) Frederick Herzberg

Herzberg junto con Mausner y Snyderman (1968. En Genesca, 1977, p.73); realizaron una investigación con 203 trabajadores, para averiguar cuáles eran los factores que determinan la satisfacción o insatisfacción de los trabajadores y también cuales eran las repercusiones que tales estados de ánimo tienen, para tal fin hicieron uso de la entrevista semiestructurada. A partir de la cual se les pedía a los trabajadores que se imaginaran algún período de sus vidas en que desempeñaran funciones de su profesión (en este caso eran exclusivamente ingenieros o contadores), y que hubieran experimentado la sensación de sentirse excepcionalmente bien ó excepcionalmente mal en su trabajo. A continuación se le pedía que relataran lo que sucedió en dicho período de tiempo. Además se trataba de orientar dicho relato mediante algunas preguntas para averiguar:

"a) Cuáles fueron los hechos que dieron lugar al excepcional sentimiento de satisfacción o de insatisfacción y en qué circunstancias se dieron.

b) Si tales hechos se dieron en un período de tiempo perfectamente definido y de muy corta duración o si, por el contrario, determinaron una situación más estable, que habría durado varias semanas e incluso meses. En el primer caso se trata de hechos anecdóticos o incidentales, como puede ser, por ejemplo, recibir una felicitación del superior jerárquico, mientras que en el segundo los hechos definen una situación más permanente, como puede ser, realizar un trabajo especialmente

interesante.

c) Qué significados tuvieron tales hechos para la persona objeto de la entrevista.

d) Cuál fue la intensidad del sentimiento de satisfacción o de la insatisfacción, según los casos.

e) Cuál fue su duración. Es necesario distinguir entre la permanencia en el tiempo de una serie de hechos que dan lugar a determinado sentimiento y de la duración del mismo. Así por ejemplo, un hecho anecdótico como es la felicitación de un superior jerárquico, puede originar un sentimiento de gran satisfacción, el cual puede persistir durante mucho o poco tiempo.

f) Qué repercusión tuvo tal sentimiento de satisfacción o de insatisfacción sobre el nivel de ejecución, sobre sus actitudes hacia la empresa y hacia la profesión" (Genesca, 1977, p.78).

Una vez que se averiguaban los hechos que se referían a la situación que causaban la satisfacción, entonces se les preguntaba sobre la situación que les produjo insatisfacción.

A partir de esta investigación se pudieron identificar en cada situación (de satisfacción y de insatisfacción), una serie de elementos de carácter objetivo que eran la causa de su sentimiento de satisfacción o de insatisfacción en el trabajo, a los cuales los denominó "factores de primer nivel".

Los factores de primer nivel según Herzberg (1966. En Genesca, 1977) son:

a) Reconocimiento:

Todos los factores de primer nivel incluyen tanto su dimensión positiva como negativa. Cuando el entrevistador reconozca una secuencia de hechos como una situación que le produjo un sentimiento de satisfacción y cuyo motivo sea reconocimiento positivo (como elogios, aprobación, aplauso, cumplido, etc.) en dicha situación se habla de reconocimiento; de la misma manera cuando se refiere a un situación en que se experimentó un sentimiento de gran insatisfacción en el trabajo debido a la falta de reconocimiento (crítica, reproche, acusación, cargo, burla, reprobación, etc.), en tal situación también interviene el reconocimiento como factor de primer nivel. Por lo que el reconocimiento, puede ser fuente de satisfacción o, en su caso, insatisfacción en el trabajo.

b) Logro:

En su aspecto positivo se refiere a la realización con éxito de las actividades del trabajo o algún aspecto del mismo, el alcanzar la excelencia, tener participación brillante, solucionar algún problema difícil, estar apto para las actividades encomendadas; en su aspecto negativo, se refiere al fracasar en el trabajo o en algún aspecto del mismo.

c) Posibilidad de desarrollo personal:

En este factor se incluyen aquellas situaciones que le hayan proporcionado a juicio del entrevistador, la oportunidad de aumentar o disminuir las posibilidades de desarrollo personal.

Por lo contrario, un trabajo puede brindar pocas oportunidades de formación, de ascenso en la escala Jerárquica, por lo que impide el desarrollo personal del trabajador.

d) Promoción:

En su aspecto positivo comprende cualquier cambio real de la posición o estatus del entrevistado dentro de la empresa, que suponga un grado en mayor jerarquía dentro de la organización. En su aspecto negativo, abarca tanto la degradación como la frustración de las expectativas de promoción.

e) Salario:

En su aspecto negativo o positivo se refiere a la percepción del entrevistador en las cuales la paga recibida es diferente a lo esperado (recibir menos o más gratificación por su trabajo), en ocasiones se da por la comparación que se tiene respecto a los otros del mismo puesto.

f) Relaciones interpersonales:

-Se incluyen relaciones hostiles o amistosas con el jefe, honestidad o deshonestidad del mismo, buena o mala disposición para atender las propias sugerencias;

-buenas o malas relaciones de trabajo con los subordinados del entrevistado, buenas o malas relaciones personales con los mismos;

-buenas o malas relaciones de trabajo o personales con los compañeros de trabajo, grado de cooperación que ofrecen, cohesividad o falta de cohesividad del grupo de trabajo.

g) Capacidad directiva de los jefes:

Se refiere a la competencia o incompetencia de los superiores jerárquicos, o de su capacidad o incapacidad para resolver ciertos

problemas en donde de su determinación depende parte del trabajo del entrevistado.

h) Responsabilidad:

Esta categoría incluye en su dimensión positiva el tener la responsabilidad adecuada o propia de su trabajo y sus resultados, como de los inferiores del entrevistado; y en el caso contrario una inadecuada o deficiente responsabilidad.

i) Política, normas y procedimientos de gestión de la empresa:

La satisfacción o insatisfacción también suele depender de una adecuada o inadecuada política de personal, de una eficiente o ineficiente organización del trabajo, de que las normas y procedimientos de gestión de la empresa favorezcan o no la realización del propio trabajo y la retroinformación sobre los resultados conseguidos, de un acuerdo o desacuerdo con respecto a las políticas y objetivos fijados. Se refiere a las normas y procedimientos fijados por la empresa, las que favorecen o no a la ejecución del propio trabajo, al ser o no conforme con las propias opiniones, al perjudiciar o no, provocan un sentimiento de satisfacción o insatisfacción extrema.

j) Condiciones de trabajo:

Se incluyen aquellos aspectos que tienen que ver con las condiciones ambientales o del entorno en el que se desarrolla el propio trabajo.

h) Trabajo en sí mismo:

La tarea en sí misma puede ser: rutinaria o variada, sencilla o compleja, creativa o no, monótona, significativa, etc. cuando ello suele ser la causa de un sentimiento de satisfacción o insatisfacción se dice que corresponde al trabajo en sí mismo.

l) Vida privada:

Incluye aquellos aspectos del trabajo que al afectar la vida privada del trabajador determine un sentimiento de satisfacción o insatisfacción hacia él mismo.

m) Estatus:

El sentimiento de satisfacción o insatisfacción se deriva de la posición que en la estructura jerárquica ocupa el entrevistado.

n) Seguridad en el trabajo:

La sensación de satisfacción o insatisfacción también suele deberse a la seguridad o inseguridad en el empleo: estabilidad o inestabilidad de la empresa, dificultades financieras, nuevas técnicas que supongan reducción de plantilla, etc.

Los factores de segundo nivel se refieren a la reacción psicológica que produjo dicha situación en el trabajador, por lo que están integradas por categorías de necesidades específicas satisfechas o no, por tal situación. De esta manera en cada situación los hechos objetivos que constituyen los factores de primer nivel causan en el trabajador ciertos sentimientos de satisfacción o insatisfacción de determinado tipo de necesidades, los cuales a su vez determinan un sentimiento de satisfacción o insatisfacción global. Los factores de segundo nivel se pudieron identificar a partir de la respuesta a la pregunta ¿Qué significaron para usted estos hechos? Resumiendo se puede decir "los factores de primer nivel son los hechos objetivos que, a juicio del entrevistado, constituyeron en una determinada situación la causa de su sentimiento global de satisfacción o insatisfacción en el trabajo, mientras que los factores de segundo nivel están integrados por categorías de

necesidades específicas satisfechas o no, a juicio del entrevistado, por tales hechos" (Herzberg, 1967, En Genesca, 1977 p.76).

Los factores de segundo nivel identificados se constituyeron de los siguientes tipos de necesidades: de reconocimiento, de logro, de desarrollo personal, de responsabilidad, de afiliación, de efectuar un trabajo interesante y significativo, de posición o estatus, de seguridad, de justicia y equidad, de autoaprecio y de dinero. Igual que en los factores de primer nivel, estos incluyen su aspecto positivo (sentimiento de satisfacción) como su aspecto negativo (sentimiento de insatisfacción) de determinado tipo de necesidades. De esta manera el factor de segundo nivel "seguridad" incluye tanto sentimientos de seguridad como de inseguridad. De manera semejante sucede con los demás factores de segundo nivel.

Resultados de la Investigación.

Herzberg encontró que los factores que determinan los sentimientos de satisfacción en el trabajo son diferentes a aquellos que producen insatisfacción. Los factores de primer nivel que producen satisfacción son: logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción, por lo que se les han denominado "satisfactores", y se les ha denominado "insatisfactores" a aquellos factores de primer nivel que normalmente causan insatisfacción en el trabajo y raramente de satisfacción, siendo: política, normas y procedimientos de la

empresa, capacidad directiva de los jefes, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, vida privada, seguridad, posibilidad de desarrollo personal y salario. También se pudo observar que los "satisfactores" corresponden a hechos intrínsecos al propio trabajo, mientras que los "insatisfactores" son extrínsecos al propio trabajo, es decir que giran entorno al trabajo y no con el trabajo en si mismo (cit. por Genesca, 1977).

"Unas deficientes condiciones de trabajo, una mala administración de la empresa y un deficiente estilo de dirección determinarán normalmente insatisfacción en el trabajo. Una buena política, administración, estilo de dirección, condiciones de trabajo, vida privada, seguridad..., no determinarán por si mismo satisfacción en el trabajo. Contrariamente al reconocimiento, logro, trabajo interesante, responsabilidad y promoción determinarán la satisfacción en el trabajo. Su ausencia conduce con poca frecuencia a la insatisfacción" (Herzberg, 1967. En Genesca, 1977 p.80).

De acuerdo con la teoría de Herzberg los factores del primer nivel a los que se les ha denominado satisfactores en su dimensión positiva (sin deficiencias) habitualmente son la causa de satisfacción en el trabajo, y en su dimensión negativa (con deficiencias) son raramente causa de insatisfacción en el trabajo, mientras que los factores de primer nivel a los que se les ha denominado "insatisfactores" en su dimensión positiva son raramente causa de satisfacción en el trabajo, pero en su dimensión negativa son habitualmente la causa de insatisfacción

en el trabajo.

Herzberg (1965. En Genesca, 1977), denomina a los insatisfactores "factores de higiene", en el sentido de que si bien tal condición en su dimensión positiva no determina por si misma que se den sentimientos de satisfacción en el trabajo, pero evita la insatisfacción. Por lo tanto según esta teoría la satisfacción no sólo va a depender de la presencia de los "satisfactores" en su dimensión positiva sino también de la ausencia de insatisfactores en su dimensión negativa.

Lo que va a provocar la insatisfacción en el trabajo va a depender de la presencia de los insatisfactores en su dimensión negativa y la ausencia de satisfactores en su dimensión positiva.
Relación de Satisfacción y el Nivel de Ejecución.

Herzberg (1968 En Genesca, 1977), encontró que la presencia de "satisfactores" en su dimensión positiva motivan al trabajador a laboral con mayor eficacia, de esta manera se dan mejoras en el nivel de ejecución; pero su ausencia no afectan al nivel de ejecución pues son raramente causa de insatisfacción. En relación a los insatisfactores no queda determinada claramente su influencia sobre el nivel de ejecución.

De acuerdo con esta teoría se considera que los satisfactores (también denominados motivadores) en su dimensión negativa no son lo contrario a insatisfacción, sino simplemente no satisfacción.

Mientras que los factores de higiene sólo actúan de la siguiente manera:

INSATISFACCION-----NO INSATISFACCION

Es decir que la presencia de los factores de higiene en su dimensión positiva, dan como resultado no insatisfacción, pero no logran la satisfacción.

Para Herzberg (1965. En Genesca, 1977); sólo actúan en el hombre 2 grupos de necesidades: en el primero se encuentran las fisiológicas y sociales (de seguridad, afiliación, de estima...) y el segundo grupo corresponden a las psicológicas (de autorrealización, logro, competencia, desarrollo personal...).

En relación a las primeras, cuando existen deficiencias, provocan en el individuo insatisfacción e infelicidad, con lo que éste procura no sentirlo, pero las situaciones que permitan satisfacerlas lo conducirán a evitar sentimientos de insatisfacción, es decir de no insatisfacción; pero no los de satisfacción o felicidad. De esta manera actúan únicamente como motivadores activos de la conducta cuando existen deficiencias en su satisfacción, pero una vez que se satisfacen ya no se procede de esta manera.

Por otra parte la satisfacción de las necesidades del segundo grupo producen sentimientos de satisfacción y de felicidad pero, si no se satisfacen, provocan no satisfacción,

pero de ninguna manera insatisfacción ni infelicidad.

"Las situaciones o hechos que permitan satisfacer las necesidades del primer grupo conducirán a evitar los sentimientos de insatisfacción, mientras que aquellos que dificulten satisfacer tales necesidades determinarán sentimientos de insatisfacción. Contrariamente, las situaciones o hechos que permitan satisfacer las necesidades del segundo grupo determinarán sentimientos de satisfacción, mientras que de no ser posible satisfacer tales necesidades no se experimentan sentimientos de satisfacción ni de insatisfacción" (Genesca, 1977, p.87).

En relación de estos dos grupos respecto a la ejecución en el trabajo, se tiene que las personas que buscan satisfacer las necesidades del segundo grupo van a intentar mejorar su nivel de ejecución, pues las necesidades de logro, competencia, desarrollo personal, etc. sólo se pueden satisfacer cuando se tiene éxito en el trabajo, lo que significa mejoras en el nivel de ejecución. Es así contrariamente a las personas que únicamente buscan la satisfacción de las necesidades del primer grupo, pues no tendrán mucho entusiasmo por mejorar su nivel de ejecución, al menos que les proporcione la vía para satisfacer las necesidades de primer nivel (Herzberg, 1966. En Argyris, 1979).

b) Motivación para Trabajar

El hombre en su vida diaria realiza una serie de actividades encaminadas a un fin o con un propósito específico, el trabajo remunerado es una de las actividades que mayor absorben el tiempo de las personas no sólo durante unas semanas, sino por años; pero bien qué es lo que impulsa al hombre a trabajar? porqué lo hace? , sería difícil el suponer que todos los seres humanos trabajen por el mismo motivo, es decir por las mismas motivaciones. En este apartado se revisarán las principales motivaciones que mueven al hombre a realizar sus actividades laborales ya que consideramos en esta tesis que la motivación tiene un papel muy importante para favorecer el éxito de la capacitación en los empleados.

Por lo general los trabajos y su ambiente no se diseñaban para satisfacer los motivos o necesidades de quienes trabajan, así la preocupación principal hacia los años 30 fue la introducción de una mejor ingeniería humana para ejecutar el trabajo y lograr un aumento en la producción total, después de la segunda guerra mundial (1946) el trabajo debería atender sus necesidades de supervivencia, seguridad y sociales, para procurar esto se dió origen al enfoque de las relaciones humanas, que además pretendía lograr la motivación y el rendimiento dentro de la organización; a finales de los 50s y principios de los 60s surgieron programas de desarrollo, cuyo objetivo era formar a personas con mayores responsabilidades; en los 70s el interés se enfoca hacia el cambio del sistema total,

considerandose a la organización como un completo sistema humano con un carácter único que comprende un sistema de valores y una cultura propia que deben ser estudiados y mejorados para una óptima productividad y motivación (Beckhard, 1986).

Como se puede apreciar hacia los años setentas se le empezó a dar más importancia a las necesidades y motivos de los obreros pues se les consideró como una manera de dirigir las acciones de la clase trabajadora, por ello hoy en día ya existen diversas opiniones sobre el auge de los impulsos o motivos de las personas, y que lo incitan a realizar sus actividades. A continuación se citan algunas de gran relevancia.

Para Strauss (1981), las motivaciones van ha tener su origen en los siguientes grupos de necesidades:

- 1) Necesidades físicas y de seguridad, a éstas corresponden la satisfacción de las funciones corporales como el hambre, la sed, el abrigo.
- 2) Necesidades sociales. Es la necesidad de ser reconocido y ayudado por los demás.
- 3) Necesidades egocéntricas. Estas comprenden la necesidad que tiene el ser humano para realizar con libertad lo que le gusta, sin impedimentos u obstáculos y a su manera.

Scott y Mitchell (1976. En Suarez, 1983), siguiendo a Vroom (1988), insisten en que el individuo se motiva teniendo en cuenta los factores de recompensa, contribución, nivel de comparación, valencia y factores de personalidad. Se entiende por

recompensa el efecto positivo o negativo derivado de la realización u omisión de una actividad. Llámese contribución al esfuerzo por realizarse, o riesgo asumido, el individuo escoge aquella empresa cuya recompensa sea mayor en relación a la contribución. Se entiende por valencia la orientación afectiva hacia la empresa.

Mc. Clelland (1968. En Genesca, 1977) ha descrito la necesidad de afiliación como un conjunto de relaciones cálidas, amistosas y comprensivas con otros, que el hombre anhela establecer, mantener o renovar. En esta categoría también se incluye el deseo de pertenecer a un grupo, sentirse estimado y dar muestras de afecto y amistad (cit. por Genesca, 1977).

Hall y Nougarm (1968. En Aldag, 1993), hacen referencia a una clasificación de las necesidades del ser humano de acuerdo a las etapas de maduración, mencionan que las necesidades de los empleados varían a lo largo de sus vidas. Así el trabajador joven desea al comienzo de su carrera algo diferente de lo que posteriormente va a sentir como necesario. De los 25 a los 30 años de edad, el empleado se ocupa de ganar el reconocimiento y de establecer un sitio dentro de la organización, de los 30 a los 45 años busca el ascenso, y de los 45 a los 60 trata de mantener la carrera. De esta manera el ser humano dentro de la empresa es motivado por ciertas necesidades en un principio de progreso y finalmente tienen que ver con cierta estabilidad y seguridad dentro de la organización.

También Morse (1953. En Friedmann, 1963), pone de relieve la influencia de la edad en la distribución de las actividades de satisfacción e insatisfacción. "El empleado joven e impaciente que comienza se imagina al principio que encontrará excelentes condiciones de trabajo, al cabo de cierto tiempo, se da cuenta de que su tarea es menos interesante de lo que esperaba. A medida que pasan los años, cada día cobra más conciencia de que su progreso no es como lo habría deseado. No obstante, su necesidad de seguridad acaba por superar, a su necesidad de progreso y, poco a poco, le parece satisfactorio pasar el resto de su vida de trabajo en la empresa".

Existen tres enfoques principales que fundamentan a las teorías de motivación que se han mencionado en el presente capítulo:

El primero es descrito con el término paternalista, el cual supone que la gente será motivada a desempeñar su trabajo en forma efectiva en la medida en que esté satisfecha con ese trabajo. Cuanto más se recompense a los trabajadores más arduo trabajarán, cuanto mayor sea el grado en que las necesidades de un empleado se satisfagan por medio de su trabajo, mayor será el grado en que responderá, produciendo efectivamente su trabajo.

La segunda estrategia para motivar a la gente se sustenta sobre la ley del efecto o principio de refuerzo. Establece que si una persona lleva a cabo un acto y éste va seguido de una recompensa, aumenta la probabilidad de que dicho acto se repita, de esta manera una persona será motivada para trabajar si las recompensas y sanciones van vinculadas a su desempeño.

La tercera forma de orientar a la motivación es lo que comunmente se le ha dado el nombre de administración paricipativa, éste método supone que se puede inducir al hombre a trabajar, con la esperanza de ganar al hacerlo o de perder al no hacerlo; la administración paricipativa supone que el individuo puede obtener satisfacción al desarrollar un trabajo efectivo, comprometiéndose al hacerlo bien y enorgullecerse por la demostración de que son efectivos para alcanzar los objetivos de la compañía (Vroom, 1988).

1) Relación entre motivación y productividad

El trabajador busca alcanzar ciertas metas para satisfacer sus necesidades y de esta manera la productividad aumenta en la medida en que comunmente es vista como un medio para alcanzar una meta. Por ello es de esperar una gran satisfacción y una alta productividad simultáneas, cuando es percibida, a la productividad como una vía que conduce al logro de ciertas metas importantes, cuando la alta productividad le proporciona al trabajador una manera para obtener ascensos económicos, esto le conllevaría a solucionar o a tener acceso a situaciones que anteriormente no podía satisfacer, y que se habría propuesto como metas, es decir elevar la alimentación, educación, diversiones, etc. Es decir, la satisfacción laboral no va a depender de todas las recompensas obtenidas sino de aquellas que se combinen con la motivación original del laborioso (Brayfeld. En Vroom, 1988).

Vroom (1988) establece una relación entre la motivación y el nivel de desempeño; ocurre una reducción de la eficacia cuando los niveles de motivación son altos; el desempeño es bajo cuando los niveles de motivación también son altos, y logra su punto máximo cuando los niveles de motivación son moderados y cae de nuevo bajo altos niveles de motivación.

Al respecto McClelland (1951. En Vroom 1988, p. 214) concluye: "A medida que la motivación aumenta de intensidad, primero causa un incremento en la eficiencia de la efectividad instrumental y luego disminuye. Por tanto parecería que en lo que se refiere a ajustes, existe cierto nivel óptimo de intensidad motivadora, un nivel de ansiedad creativa, que conduce a una máxima eficiencia para la solución de los problemas. La motivación muy pequeña origina lentitud e inercia, demasiada desorganización y defensa contra la ansiedad. Los problemas teóricos aún por resolver son descubrir cuál es el área de intensidad óptima y por qué las intensidades más altas conducen a la ineficiencia"

Según Vroom (1988), el desempeño del trabajo de una persona está en función de dos tipos de variables: la primera se refiere a la habilidad o destreza del individuo para efectuar el trabajo, y la segunda se refiere a su motivación para emplear su capacidad e inteligencia en el desempeño real del propio trabajo. Por ello considera que aumentar la motivación en aquellos trabajadores con gran habilidad dará como resultado un gran incremento en su eficiencia.

De manera semejante Aldag (1993) considera que el nivel de motivación del empleado determina la cantidad de esfuerzo ejercido en el trabajo, pero a la vez también depende de 3 factores: las aptitudes, destrezas y habilidades son los atributos motrices que le permiten al empleado ejecutar bien su trabajo.

Así la relación de la motivación y el nivel de desempeño no es directo sino que se deben de tomar en cuenta además de las características individuales como: destrezas, habilidades y aptitudes, las recompensas que se obtienen al aumentar la productividad.

En este capítulo se abordó el aspecto motivacional dentro de las organizaciones como un factor del cual depende la satisfacción laboral, no obstante no debe descuidarse que para que se trabaje eficazmente es importante que los trabajadores sientan satisfacción laboral y conozcan la manera de efectuar su trabajo.

Así expresa Reyes (1992 p.32) "Los trabajadores realizan mejor y con mayor facilidad sus labores, si conocen con detalle cada una de las operaciones que la forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien". Lo cual se obtiene a través de la capacitación del personal que de manera más detallada se presenta en el siguiente apartado.

3) LA CAPACITACION.

a) Definición

La capacitación es, junto con el desarrollo, uno de los principales métodos que utilizan las organizaciones para manejar los niveles de habilidad de su fuerza de trabajo. La capacitación se les imparte tanto a los empleados nuevos como a los que tienen algo de antigüedad, pues se pretende perfeccionar las insuficiencias de algunos trabajadores como de los que serán transferidos y de los que ingresan a la organización (Cummings, 1994). A continuación se presentan algunas definiciones de la capacitación para poder entender mejor el objetivo que esta persigue dentro de las organizaciones.

La capacitación ha sido definida como:

"La adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo" (Ríos, 1977).

O como un proceso por medio del cual se llevan a cabo una serie sistematizada de actividades orientadas para el mejoramiento de actitudes en los trabajadores, de esta manera se pretende lograr el desarrollo individual y la consecución de los objetivos en la empresa (Calderon, 1987).

Para Calderon (1987) con la capacitación se pretende lograr el desarrollo individual del trabajador, no obstante no se puede dejar de lado el hecho de que si los trabajadores tienen

una actitud negativa hacia la capacitación, a pesar de que la dirección detecte que las deficiencias se deben a la falta de conocimientos o habilidades de los trabajadores es inútil que se proceda a la capacitación de los trabajadores, por lo que debe considerarse que para que la capacitación tenga éxito debe darse una detección de las necesidades de capacitación por parte de la dirección y también la aceptación por parte de los trabajadores.

Para Ríos (1977, p.13), es el "crear disposiciones o potencialidades y aptitudes que den la cualidad de suficiencia a un individuo en el campo de actitudes y los conocimientos". Por lo que se le puede brindar antes de que inicie su actividad en el interior de la empresa.

La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo mental e intelectual de los individuos en relación con el desempeño de una actividad (Gómez, 1992).

Sin embargo el proceso de capacitación dentro de las organizaciones no es el único que hace posible que el trabajador incorpore nuevos conocimientos, sino también se encuentra el adiestramiento, entrenamiento y desarrollo.

1) Diferencia entre Capacitación, Desarrollo, Adiestramiento y Entrenamiento

El adiestramiento se ha definido como:

"Destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz" (Rios, 1977, p.7).

Por lo anterior se puede decir que el adiestramiento tiene que ver con tareas de tipo motriz más que con la aplicación de factores intelectuales.

En un artículo de ARMO (1979) se ha definido como: "Proceso enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades y adecuarle actitudes para que alcance los objetivos de su puesto de trabajo". (En, Mendoza, 1981, p.24).

En esta definición no se menciona que sirve para ocupar otros puestos, sino solamente en los que desempeña actualmente el trabajador.

En otros términos: como un "proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio

bienestar y al de la organización (Gómez, 1992).

En el caso de que trabajador presente ciertas deficiencias que están dificultando su desempeño laboral, el adiestramiento en este caso le convendrá tanto a la empresa como a la organización.

Entrenar es educar sólo que en un campo limitado mediante disciplina y práctica. Se considera el desarrollo de las habilidades ya existentes para perfeccionar o adquirir la posibilidad de desarrollar tareas específicas (Dale, 1987).

El desarrollo incluye elementos que influyen en la formación de la personalidad, como el carácter, hábitos, educación de la voluntad, cultivo de la inteligencia, sensibilidad hacia problemas humanos, capacidad para dirigir, etc. (Gómez, 1992).

La diferencia entre capacitación y desarrollo se relaciona con el tiempo, pues la capacitación busca cubrir necesidades más inmediatas y el desarrollo tiende a cubrir objetivos a largo plazo es decir, provee al empleado de aquellas características que requiera para el futuro (Alpender, 1984).

Para Taxiomara (1975. En Méndoz, 1981, p. 3) el "Adiestramiento es : destinado a trabajadores no calificados que realizan exclusivamente labores manuales sencillas.

Capacitación: Para trabajadores calificados, técnicos y

supervisores encargados de tareas que impliquen conocimientos especiales.

Desarrollo: dirigido exclusivamente a mandos medios y directivos".

Las anteriores definiciones se diferencian más que nada en los niveles jerárquicos de las personas a las que se les imparte.

El objetivo en sí es el mismo: adquisición de nuevos conocimientos, siendo entonces un proceso educativo, llámese adiestramiento, capacitación, desarrollo ó entrenamiento; por ello de ahora en adelante cuando aquí se haga referencia al término de capacitación no hará distinción entre los demás conceptos.

"Para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de la capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado, para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa" (Rodríguez, 1978, p.2).

Los conocimientos ha adquirir por los psicólogos clínicos se refieren a "psicoterapia de Juego", de manera general se le ha considerado un medio muy eficaz para resolver los problemas emocionales de los niños.

Para Nickerson (1973, en Wets, 1994, p. 15)

UNIVERSIDAD
DE LA COSTA

"1. El juego es el medio natural de autoexpresión, experimentación y aprendizaje para el niño.

2. Al sentirse como en casa en el ambiente de juego, el niño fácilmente puede relacionarse con los juguetes y "jugar" sus preocupaciones con ellos.

3. Un medio de juego le facilita la comunicación y expresión al niño.

4. Un medio de juego también permite una liberación catártica de los sentimientos, frustraciones y demás.

5. El adulto puede, de manera más natural, comprender el mundo del niño mediante su observación durante el juego, y puede relacionarse de modo más fácil con el niño a través de las actividades de juego que por medio de una discusión completamente verbal".

Así el psicólogo después del curso podrá participar más activamente con el niño y ayudarlo en su problemática, ya que en la Detección de Necesidades, el Departamento de Capacitación del DIF se encontró que con la imparticipación del curso "psicoterapia de juego" se podría resolver la ausencia de conocimientos técnicos.

Con lo precedente se puede decir que la capacitación es de gran utilidad para mejorar la ejecución de las funciones del trabajador, siempre y cuando se halla desarrollado correctamente dicho proceso, pero no se puede garantizar que sea el único por el que se llega a este objetivo, no hay que olvidar la importancia de satisfacción laboral en la ejecución de las actividades.

b) Contenido Educativo

Ya que la capacitación le brinda a los trabajadores la oportunidad de adquirir conocimientos, por ello es que se ha considerado un proceso educativo, puesto que la educación es definida como:

La actividad que pretende impulsar al desenvolvimiento del individuo y su incorporación a la sociedad, o como un proceso que capacita al individuo para conducirse conscientemente ante las situaciones que se le presenten, utilizando las experiencias previas y teniendo en cuenta la integración, la continuidad o el desarrollo social. Atendiendo por ende necesidades individuales y colectivas (Reyes, 1992).

En este caso la capacitación opera para ocupar un puesto de nuevo ingreso, una transferencia, para realizar una tarea nueva surgida de un cambio en el contenido del puesto de trabajo, así como para el ascenso.

Así se concibe a la educación como un proceso que se da a lo largo de nuestras vidas, en la medida que vamos integrando las experiencias anteriores a las nuevas, para poderse desempeñar de manera óptima en la sociedad.

"Es pues evidente que la educación del hombre debe ser la preocupación del grupo social en preparar a la persona para que desempeñe en dicha sociedad el papel que le corresponde. Formar

al hombre para que lleve una vida normal, útil y de servicio a la comunidad, dicho de otra manera, guiar el desenvolvimiento de la persona humana en la esfera social, despertando y favoreciendo el sentido de su libertad, así como el de sus obligaciones, derechos y responsabilidades" (Siliceo, 1990, p.93).

i) Principios de Educación en Adultos

Siendo el proceso de capacitación un proceso educativo, es necesario mencionar cómo se da en los adultos, ya que la capacitación del personal va dirigida a adultos, retomándose en esta investigación la teoría del refuerzo.

"Principios de Educación en Adultos:

-Un individuo tiende a valorizar el aprendizaje en la medida en que aquellos elementos de su cultura que él considera importantes adjudican un alto valor de los conocimientos adquiridos.

-Un individuo tiende a sentirse motivado para el aprendizaje en la medida en que percibe la necesidad de aprender y las recompensas del aprendizaje (Rossy y Bruce, 1970, p.35).

Con lo anteriormente señalado podemos ver que la cultura juega un papel importante en el aprendizaje en la medida que se le adjudica un valor positivo a los conocimientos adquiridos, pues el individuo dentro de su cultura siempre tiende a una comparación de sí mismo con los integrantes del grupo al que pertenece y que siempre busca que sea positiva.

"-Un adulto tiende a iniciar el aprendizaje con una orientación centrada en problemas y con la atención de aplicar inmediatamente nuevos conocimientos a la solución de problemas vitales.

-Un adulto tiende a internalizar los nuevos conocimientos en la medida en que puede incorporarlos a su experiencia" (Rossy y Bruce, 1970, p.35).

Con lo anterior se indica que para lograr la incorporación de nuevos conocimientos en los individuos a través de la capacitación debe existir una necesidad de aprender, por lo regular estas se detectan por la incapacidad o dificultad para resolver los problemas dentro de las organizaciones, por ello la capacitación pretende cubrir objetivos a corto y largo plazo, con el fin de mejorar los niveles de rendimiento.

En este capítulo se han abordado términos como capacitación y educación de manera muy parecida, pues el objetivo de ambos procesos es la incorporación de nuevos conocimientos, más sin embargo no debemos confundirlos; Anastasi (1970, p. 27), establece con claridad la distinción entre educación y capacitación:

"El objetivo principal de la capacitación es la adquisición de habilidades y conocimientos específicos, ya sea para conducir un camión, trabajar en un torno o llenar una ficha. La educación se ocupa del desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes con aplicaciones más amplias, tales como la lectura,

la solución de problemas aritméticos, la comprensión de la sociedad moderna o el gozar de la música. Sin embargo, la capacitación industrial se está dirigiendo paulatinamente hacia metas más amplias y de mayor alcance, está adquiriendo, de esta manera, muchas de las características que distinguen a la educación. Esta tendencia se ejemplifica por el uso creciente del término desarrollo en relación a los programas de capacitación industrial"

Así la capacitación opera de manera inmediata, ya que busca la aprehensión de nuevos conocimientos para las soluciones actuales o para preveer problemas futuros.

Debido a que la habilitación de la capacitación requiere de recursos materiales, sería muy costoso para las empresas no seguir un proceso que garantizara obtener óptimos resultados, en el siguiente apartado se mencionará el proceso que se sigue para que se lleve a cabo la capacitación y se puedan apreciar sus efectos.

c) El Proceso de Capacitación.

Para que la capacitación de los trabajadores se lleve a cabo correctamente dentro de las empresas, es necesario seguir un proceso, con ello se podrán manejar los niveles de habilidad, cuando estos se deban a necesidades de capacitación, lo cual implica:

- 1) La detección de las habilidades que se deberán adquirir con la capacitación.
- 2) La identificación de los participantes que deberán recibir la capacitación. Cuando se identifican las habilidades que se necesitan adquirir, se procede a determinar cuáles son las personas a las que se les ha de impartir la capacitación, pudiendo ser para nuevos empleados o para mejorar el desempeño de empleados actuales.
- 3) Después se seleccionan los procedimientos por medio de los cuales los participantes podrán adquirir de manera eficiente las habilidades necesarias.
- 4) Habilitar el programa de capacitación; es decir su aplicación a los participantes.
- 5) La apreciación de los efectos del procedimiento de capacitación (Cummings, 1994).

La capacitación en el DIF tiene como objetivo "Elevar el nivel de eficiencia y la satisfacción del personal a través del perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actitudes necesarias para un óptimo desempeño

del trabajo, logrando incrementar la cantidad y calidad del mismo y por consecuencia una superación y un mejoramiento socioeconómico de los trabajadores" (Plan General de Capacitación, 1995).

Para lograr dicho objetivo el DIF maneja seis fases:

- 1.-Planificar la función de capacitación y adiestramiento.
- 2.-Determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento.
- 3.-Elaborar el programa de capacitación y adiestramiento
- 4.-Habilitar el programa de capacitación y adiestramiento.
- 5.-Ejecutar la función de la capacitación y adiestramiento.
- 6.-Evaluar el sistema.

1)Planificar la función de la capacitación y adiestramiento:

Deben marcarse los alcances y límites del DIF. La política debe incluir también la descripción de los términos en los cuales la empresa debe comprometerse a dar adiestramiento y capacitación tomando en cuenta lo señalado en la Ley Federal del Trabajo; además de las metas que se persiguen y las actividades para alcanzarlas (éstas, se deriban de los planes de trabajo de cada departamento).

2)Detección de las necesidades de adiestramiento y capacitación (DNAC):

Son consideradas como la parte medular del proceso, ya que nos permite conocer las necesidades existentes en una empresa a fin de establecer los objetivos y acciones en el plan de capacitación. Cuando se analizan las necesidades de capacitación se detectan las desviaciones o discrepancias entre "el deber ser"

o situación esperada y "el ser" o situación real; esto permite conocer a qué personas se debe capacitar. La DNAC, no hace otra cosa que incisar la diferencia existente entre una situación actual y otra necesaria o deseada.

La finalidad de la DNAC es, por un lado, el orden en que las personas de una empresa requieren de adiestramiento y capacitación y, por otro lado, las necesidades de adiestramiento y capacitación de estas personas. Lo anterior es logrado cuando evaluamos el desempeño del personal y esta evaluación la realizamos al:

-Obtener el rendimiento deseado o esperado, que se debe encontrar precisando en los objetivos del puesto, compuesto de normas de ejecución o niveles de eficiencia y señalados en la descripción de puestos con fines de adiestramiento y capacitación.

-Obtener rendimiento o desempeño actual de las personas que ocupan los puestos y compararlos contra las normas de ejecución o niveles de eficiencia.

A partir de la DNAC se podrán obtener información: para la programación de actividades de departamento de capacitación, para calcular el costo-beneficio del programa de capacitación.

3)Elaborar el programa de capacitación y adiestramiento.

Se proveen los recursos y eventos de adiestramiento y capacitación que sean necesarios realizar para satisfacer las necesidades de capacitación y adiestramiento que se hayan detectado.

4)Habilitar el programa de capacitación y adiestramiento.

Consiste en englobar todos los recursos necesarios para la ejecución de los cursos y eventos de adiestramiento y capacitación previstos en el subsistema anterior.

Sus elementos son los siguiente:

a)Llevar a cabo las actividades previstas en el programa para su habilitación.

b)Supervisar la ejecución de las actividades.

Estas actividades pueden ser:

c)Formar a los instructores que manejarán los eventos o contratar los servicios.

d)Elaborar y evaluar materiales para la instrucción.

e)Verificar que el lugar de instrucción tenga sibilario, equipo audiovisual y material didáctico.

5)Ejecución de adiestramiento y capacitación.

Es el elemento del proceso de capacitación en el cual se llevan a cabo las acciones necesarias para que los objetivos de todo curso o evento, sean cumplidos tal y como se habían planeado anteriormente.

La ejecución puede estar dividida en 4 fases:

a)Contratación de los servicios. En ocasiones es necesario recurrir a los servicios externos de instrucción.

b)Desarrollo de programas. En este desarrollo de programas las responsabilidades recaen sobre el capacitador, quién es la persona encargada de transmitir los conocimientos, lo importante aquí es que el capacitador deberá revisar todo el curso que impartirá poniendo mayor énfasis en rediseñar, adecuar y orientar

los objetivos del curso.

c) Coordinación de eventos.

La coordinación de eventos abarca puntos como:

-Confirmación de instructores y participantes.

-La asistencia de servicios y de material.

-Reproducción y distribución de materiales.

-Ordenamiento de refrigerios.

-Preparación de diplomas.

6) Evaluar el sistema.

Es un elemento esencial para la sistematización del proceso de capacitación, cuyo propósito fundamental es corroborar si los participantes alcanzaron los objetivos propuestos, y ejecutar las correcciones pertinentes del programa con base a los resultados obtenidos.

Los aspectos que se van a evaluar son:

a) Evaluar el aprendizaje. La evaluación del aprendizaje o medición del mismo nos permitirá identificar los conocimientos y habilidades que fueron ya sea adquiridas o mejoradas como resultado de la impartición de los cursos. Esta evaluación debe ser hecha en base a los objetivos del aprendizaje, debiendo ser por tanto una evaluación cuantitativa.

b) Evaluar las posibilidades de aplicar al trabajo lo aprendido. Permite determinar la medida en que los participantes a los cursos y eventos de capacitación y adiestramiento aplican en el trabajo los conocimientos, habilidades y actitudes que aprendieron. También proporciona información acerca de las facilidades y dificultades que se hayan encontrado para su

aplicación.

c) Evaluar la relación Costo-Beneficio de la función de capacitación.

Este punto permite calcular el costo real que represento la función para un periodo dado; así como identificar los beneficios que la empresa y los trabajadores hayan logrado. Por ejemplo, la satisfacción que tienen los trabajadores en sus puestos, la mejoría en el ambiente general de trabajo, la mejoría en el ambiente de seguridad, o inclusive el beneficio económico que se reporta a la empresa por medio de la capacitación, estos beneficios pueden expresarse en forma cuantitativa o cualitativa.

Como se puede observar la capacitación en el DIF sigue varias etapas para que se puedan alcanzar los objetivos deseados en cada área de trabajo y se realiza una evaluación posterior a la capacitación para poder apreciar sus efectos. Cuando se aprecia a través de dicha evaluación, que no se lograron los objetivos, se vuelve a aplicar una DNAC y se sigue el mismo procedimiento, más no se determina si dicho fracaso en la capacitación se deba a otras causas como la falta de satisfacción en el trabajo o alguna otra. Por ello en la presente investigación se realiza una correlación entre la satisfacción laboral y la adquisición de conocimientos, para poder apreciar qué tanta asociación puede existir entre ambas variables.

Dentro del proceso de capacitación es sumamente importante que se realice una real detección de las necesidades de capacitación, pues de lo contrario es probable que la

capacitación se realice en vano.

Según la Unidad del Empleo Capacitación y Administración (1979, En Méndoza, 1981, p.32) "al hablar de necesidades de capacitación y adiestramiento, se puede decir que éstas se refieren a las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización. Por tanto, la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento debe ser un estudio comparativo entre la manera apropiada de trabajar y la manera como realmente se trabaja".

La importancia de evaluar los efectos de la capacitación también es grande, así para Cummings (1994), después de impartida la capacitación es necesario apreciar sus efectos, para ello se realiza una evaluación con el fin de conocer si los empleados se beneficiaron. Algunas evaluaciones se ejecutan con base en las opiniones de sus participantes, más sin embargo pueden resultar aparentes, otras se realizan por medio de los cuestionarios que miden los cambios de actitudes o de conocimiento. Sin embargo la evaluación más adecuada se logra, habitualmente mediante la pregunta ¿se ha beneficiado el desempeño de los participantes con el programa de capacitación?.

No obstante no se debe de considerar que todos los problemas de desempeño se deben a la falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes, pues pueden existir otros factores, pudiendo ser de satisfacción e insatisfacción laboral.

Por lo que para Mendoza (1981, p.33): "la necesidad de capacitación y desempeño ineficiente no deben de considerarse sinónimos; innumerables problemas de desempeño se explican por factores ajenos a la capacitación; solamente algunos problemas de desempeño se deben a falta de conocimientos y habilidades manuales."

En un sistema capitalista es importante que las actitudes de los trabajadores sean positivas, ya que buscan gastar lo menos posible y obtener el máximo rendimiento, por ello es necesario que se fomente en los trabajadores las actitudes positivas tanto hacia las materias primas, los instrumentos de trabajo, y el tiempo, incrementando el valor de la responsabilidad acerca de sus acciones, la necesidad propia de hacer bien las cosas. La capacitación fomenta el cambio de actitudes y en este punto es primordial al modificar no sólo las destrezas necesarias para la realización de su trabajo sino la percepción de su papel en la optimización de los recursos. Con esta visión se trata de elevar la productividad cuyo avance depende principalmente del desarrollo de los recursos humanos. Las actitudes que son el blanco de modificación son las que los trabajadores tienen hacia sí mismos, su autoestima, sus posibilidades de éxito, ya que dichas actitudes juegan un papel relevante en el cambio social y económico (Hernández, 1988).

Si bien es cierto que por medio de la capacitación se pueden lograr los anteriores beneficios, hay que tomar en cuenta para quién van dirigidos: indudablemente para la empresa. Se

considera por tanto que no debe tomarse en cuenta solamente dicho objetivo, sino la satisfacción laboral de los empleados también es importante, pues son los recursos fundamentales de las organizaciones.

La ejecución de los actos implica necesariamente un componente afectivo y otro cognitivo. De esta manera la actitud de un individuo va a integrarse por el grado y el tipo de emociones y conocimientos hacia objetos, eventos o personas y por ello la actitud del individuo hacia su trabajo está dada en función de estos dos aspectos cognitivo y/o intelectual y del afectivo y/o emocional (Gómez, 1982).

Se considera necesario que se defina el concepto de actitud para lograr una comprensión de la importancia que dentro de las organizaciones ha adquirido dicho término.

Para Drova (En Cuevas, 1961, p.15). "Una actitud es una disposición mental del individuo para actuar en favor o en contra de un objeto determinado".

Para Young (1963, p. 7) "Una actitud es esencialmente una forma de respuesta anticipatoria, el comienzo de una acción que no necesariamente se completa".

Thurstone (1928. En Summers, 1978, p.54) la expresa: "como una manera de denotar la suma total de inclinaciones y sentimientos humanos, prejuicios o distorsiones, nociones

preconcebidas, ideas, temores y convicciones acerca de un asunto determinado".

Las definiciones que se han mencionado sobre las actitudes abordan el aspecto afectivo y el cognitivo, pues forman parte de las actitudes.

"Así también tenemos que las actitudes pueden ser positivas, negativas o ambivalentes, según el tinte emocional del individuo hacia el objeto, evento o persona, y además pueden ser también pacificantes (asténicas) o activantes (esténicas). En tanto el acto volitivo está integrado por la cognición, la emocionalidad y la ejecución hacia el objeto de trabajo. Y cuando hablamos del acto volitivo estamos hablando de decisiones que, quien trabaja, adopta o no, para ejecutar su tarea; así como, de la misma manera, cuando nos referimos a las actitudes hacia el trabajo en realidad estamos hablando del grado y tipo de satisfacción hacia su ejecución, como actividad creativa" (Gómez, 1982, pp. 215-216).

De esta manera se establece una relación directa entre el tipo de satisfacción y los tipos de actitudes del trabajador hacia su actividad laboral.

Aunque en la presente investigación no se investigará abiertamente si el trabajador tiene una actitud positiva o negativa hacia su actividad, consideramos que se puede inferir a partir de la satisfacción o insatisfacción de los empleados hacia su trabajo.

4) METODOLOGIA

La capacitación es, junto con el desarrollo, uno de los principales métodos que utilizan las organizaciones para manejar los niveles de habilidad de su fuerza de trabajo. La capacitación se les imparte tanto a los empleados nuevos como a los que tienen algo de antigüedad, pues se pretende perfeccionar las insuficiencias de algunos trabajadores, como de los que serán transferidos y de los que ingresan a la organización (Cumings, 1994).

"El objetivo principal de la capacitación es la adquisición de habilidades y conocimientos específicos" (Anastasi 1970, p. 27). Debido a la importancia que la capacitación tiene también en el DIF, para lograr la aprensión de nuevos conocimientos se ha planteado el siguiente problema.

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la adquisición de conocimientos antes y después de impartida la capacitación?

Según Vroom (1988), el desempeño del trabajo de una persona está en función de dos tipos de variables: la primera se refiere a la habilidad o destreza del individuo para efectuar el trabajo, y la segunda se refiere a su motivación para emplear su capacidad e inteligencia en el desempeño real del propio trabajo. Por lo anterior se considera que no solamente es suficiente que se impartan cursos de capacitación en el DIF para lograr un mejoramiento en el desempeño de los psicólogos, sino

también hay que tomar en cuenta las actitudes de estos hacia su actividad y esto como se vió depende en gran medida de la satisfacción laboral por ello se ha considerado necesario investigar el siguiente problema:

¿Cuál es la correlación que existe entre la satisfacción laboral y la adquisición de conocimientos (terapia de juego) en los trabajadores del DIV (psicólogos clínicos del INSANE)?

A partir de la anterior problemática se pretenden cubrir el siguiente objetivo general:

1. Explicar la relación existente entre la capacitación y la satisfacción laboral para la adquisición de conocimientos de los psicólogos del INSANE.

Objetivos particulares:

- 1.1 Explicar la relación existente entre la capacitación y la adquisición de conocimientos en los participantes del curso.
- 1.2 Explicar la importancia que tiene la satisfacción laboral en la adquisición de conocimientos del trabajador.

De los que se desprenden los siguientes objetivos específicos:

- 1.1.1. Detectar los factores mas significativos (de manera estadística), que logran que los trabajadores tengan puntajes altos en la evaluación final.
- 1.1.2. Explicar la importancia que tiene el factor motivacional en el aprendizaje de adultos.
- 1.1.3. Detectar cuál es la relación que existe entre el desempeño

del trabajador antes y después de impartida la capacitación.

1.2.1 Detectar si existe correlación entre los diferentes factores que integran la satisfacción laboral.

1.2.2 Explicar la influencia que tiene la motivación en la satisfacción laboral.

b) Hipótesis estadísticas.

1.- H_1

Existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes obtenidos en la evaluación inicial y final (conocimientos en terapia de juego), en los trabajadores del DIV (psicólogos clínicos del INSAME)

H_0

No existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes obtenidos en la evaluación inicial y final (conocimientos en terapia de juego), en los trabajadores del DIV (psicólogos clínicos del INSAME).

2.- H_1 .

Existe correlación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y las dimensiones que integran la satisfacción laboral (autorrealización, relaciones y estabilidad).

H_0

No existe correlación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y las dimensiones que

integran la satisfacción laboral (autorrealización, relaciones y estabilidad).

3.- H1

Existe correlación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y la satisfacción laboral en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

No.

No existe correlación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y la satisfacción laboral en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

4.- H1

Existe correlación estadísticamente significativa entre cada una de las dimensiones (autorrealización, relaciones y estabilidad-cambio) que integran la satisfacción laboral.

No.

No existe correlación estadísticamente significativa entre cada una de las dimensiones que integran la satisfacción laboral (autorrealización, relaciones y estabilidad-cambio).

5.- H1

Existe correlación estadísticamente significativa, entre cada uno de los factores que integran la satisfacción laboral (implicación, apoyo, cohesión, autonomía, organización, presión,

claridad, control, innovación y comodidad).

No.

No existe correlación estadísticamente significativa, entre cada uno de los factores que integran la satisfacción laboral. (Implicación, apoyo, cohesión, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad).

6.-H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de implicación en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

No.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de implicación en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

7.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor cohesión en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

No.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor cohesión en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

8.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el apoyo en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor apoyo en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

9.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de autonomía en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de autonomía en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

10.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de organización en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de organización en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos

del INSAME)

11.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de presión en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de presión en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

12.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de claridad en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME)

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de claridad en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

13.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de control en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de control

en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

14.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de innovación en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de innovación en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

15.- H1

Existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de comodidad en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

Ho.

No existe relación estadísticamente significativa, entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y el factor de comodidad en los trabajadores del DIF (psicólogos clínicos del INSAME).

c)Definición de variables.

Variables:

Dependiente: Adquisición de conocimientos.

Independiente:

a)Satisfacción Laboral.

ai)Autorrealización

aii)Estabilidad/cambio

aiii)Relaciones

ai.i)autonomía, ai.ii) organización, ai.iii)presión;

aii.i)claridad, aii.ii)control, aii.iii)innovación, aii.iv)comodidad.

aiii.i)Implicación, aiii.ii)apoyo, aiii.iii)cohesión.

Capacitación.

Definición Conceptual:

Capacitación: proceso mediante el cual se llevan a cabo una serie sistematizada de actividades encaminadas a propiciar la adquisición de conocimientos en los trabajadores, para lograr el desarrollo personal de los trabajadores y la productividad de la empresa.

Adquisición de conocimientos: es la incorporación individual de cada sujeto respecto a sus experiencias, habilidades y destrezas para desarrollarse en su medio.

a)Satisfacción laboral: es el agrado que sienten los trabajadores hacia su actividad y tiene que ver con algunos factores relacionados con el trabajo en su dimensión positiva, los cuales son:

ai) Autorrealización: la integran los factores de Autonomía, Organización y Presión, estas evalúan la toma de decisiones y autosuficiencia de los empleados; así como la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas.

aii) Estabilidad/Cambio: la componen los factores de Claridad, Control, Innovación y Comodidad. Evalúan el grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable; el interés que se les da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas; el grado en que se los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo.

aiii) Relaciones: se forma por los factores de: Implicación, Cohesión y Apoyo; evalúan el grado en que los trabajadores están interesados y comprometidos en su trabajo, en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros.

ai.i) Autonomía (AU). Grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

ai.ii) Organización (OR). Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

ai.iii) Presión (PR). Grado en que la urgencia o presión en el trabajo domina el ambiente laboral.

aii.i) Claridad (CL). Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo.

aii.ii) Control (CN). Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados.

iii.iii)Innovación (IN). Grado en el que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.

iii.iv)Comodidad (CF). Grado en el que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

iiii.i)Implicación (IM). Grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se integran a ella.

iiii.ii)Apoyo (AP). Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

iiii.iii)Cohesión (CO). Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.

Definición Operacional.

Adquisición de conocimientos: Se medirá mediante de las respuestas de los sujetos al cuestionario de terapia de juego. Para saber si existe relación entre la satisfacción laboral y la adquisición de conocimientos en los psicólogos clínicos del INSAME se tomarán los puntajes obtenidos en la evaluación final sobre conocimientos en "psicoterapia de juego"; y para conocer si existen diferencias significativas entre la adquisición de conocimientos antes y después de impartida la capacitación se tomarán los puntajes obtenidos en las evaluaciones iniciales y finales que.

Capacitación:Corresponde a la impartición del curso "psicoterapia de Juego", con una duración de 20 sesiones de 2 horas cada una.

Satisfacción Laboral:

Estará definida por las respuestas de los sujetos a la escala de clima social en el trabajo, debido a que se integra por diez

factores que evalúan tres dimensiones (Relaciones, Autorrealización y Estabilidad), la satisfacción laboral corresponde a la media de los puntajes obtenidos por los diez factores.

Autorrealización: estará definida por las respuestas de los psicólogos a los factores de: autonomía, organización y presión.

Estabilidad/cambio: estará definida por las respuestas de los psicólogos a los factores de: claridad, control, innovación, comodidad.

Relaciones: estará definida por las respuestas de los psicólogos a los factores de: Implicación, apoyo, cohesión.

d) Población:

La población quedó integrada por 105 trabajadores de Nivel Profesional del DIF (Lics. en psicología, en administración, en derecho, en pedagogía y médicos) que habían recibido en el periodo de agosto a septiembre de 1995 algún curso de capacitación por parte del Departamento de Capacitación del DIF.

e) Muestreo:

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó una muestra de 25 sujetos los cuales fueron elegidos primero por el muestreo probabilístico por conglomerados, es decir en este caso correspondían a los cursos de capacitación que se impartieron en el DIF en el período de agosto a septiembre de 1995, los cuales sumaban 5: "liderazgo y toma de decisiones", "psicoterapia de Juego", "comunicación" , "desarrollo humano" y "la persona es primero" con 20 o 25 participantes en cada curso, dando un total

de 105, seleccionando al azar una muestra de un curso. En este caso las unidades de muestreo no fueron los participantes sino el curso, ya que su selección se realiza a partir de éste. De ahí que la selección de la unidad de muestreo (curso) lleva automáticamente a la selección de los elementos que abarca: el curso que se seleccionó corresponde a "psicoterapia de juego" con 25 psicólogos, del INSAME.

f)Muestra:

Quedo constituida por 25 psicólogos clínicos del INSAME de ambos sexos (16 de sexo femenino y 9 del masculino), con edades comprendidas entre 26 y 40 años.

g)Diseño:

Se realizó en dos fases: la primera de pretest-postest para ver si había diferencias significativas entre la adquisición de conocimientos antes y después de impartida la capacitación sobre "psicoterapia de juego" y la segunda fase para ver si existía correlación entre la satisfacción laboral y la adquisición de conocimientos a través de un post test.

h)Tipo de investigación:

De campo "Estos estudios son investigaciones científicas expostfacto tendientes a descubrir las relaciones e interacciones entre las variables de carácter sociológico, psicológico y pedagógico en las estructuras sociales reales" como en las escuelas, fábricas, organizaciones e instituciones.

En un estudio de campo el investigador observa la situación social o institucional, de ordinario no manipula las variables

independientes" (Kerlinger, 1985, p.286).

Katz (cit. por Kerlinger, 1985,) divide a los estudios de campo en exploratorios y de prueba de hipótesis, el primero busca los hechos sin predecir las relaciones existentes, mientras que los de prueba de hipótesis están encaminados a encontrar o descubrir relaciones. Por lo anterior se considera que el tipo de estudio es de campo y específicamente de prueba de hipótesis.

i) Instrumento:

Se emplearon dos instrumentos:

1) Un cuestionario de 10 preguntas que fué elaborado y aplicado antes y después del curso, por el instructor de este; con el cual se exploran los conocimientos de los participantes sobre "psicoterapia de Juego" y que se presenta en el anexo IV.

2) La Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) elaborado por Moos (1974). Esta escala evalúa la satisfacción laboral en una escala de 0 a 100. Está formada por diez factores que evalúan tres dimensiones fundamentales: Relaciones, Autorrealización, Estabilidad-Cambio.

En total suman 90 reactivos en donde las respuestas las categorizan en verdaderas o falsas, de acuerdo a las perspectiva de los sujetos (Ver anexo III).

Con dicha escala se evalúan los niveles de satisfacción y se les aplicó a los participantes del curso "psicoterapia de Juego" después de la impartición del mismo.

J)Procedimiento:

Fase I)

Se le solicitó al Jefe de Capacitación del DIF su autorización para llevar acabo la recolección de los puntajes obtenidos por los participantes del curso "psicoterapia de juego", tanto de la evaluación inicial como la final. Además se le solicitó información sobre el procedimiento que siguió el instructor para la impartición del curso, que a continuación se presenta:

Se les aplicó el cuestionario de evaluación inicial sobre conocimientos de "psicoterapia de juego" , de manera grupal con una duración de 20 min.

Después se les impartió el curso "psicoterapia de juego" por parte de un instructor acreditado por parte del Departamento de Capacitación del DIF, con una duración de 20 sesiones de dos horas cada una.

Al finalizar el curso se les aplicó la evaluación final con el mismo instrumento que la inicial, siendo de manera grupal y con una duración de 15 min. (los resultados de la evaluación inicial y final se presentan en el anexo No. V).

Fase II)

Se le solicitó su autorización al director del INSAME (Instituto Nacional de Salud Mental del DIF) para la aplicación de la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) a los psicólogos que habían recibido el curso de "Psicoterapia de juego".

Fase III)

Obtenida la autorización, se procedio a la aplicación del Instrumento WES, de manera grupal y con una duración de 40 min.

k)Análisis estadístico:

El análisis de datos se realizó mediante el programa SPSS/PC, para Windows versión 5.0. (Nie, 1995). Dado el propósito del estudio y la medición de las variables se utilizaron las pruebas: T-test para muestras relacionadas, análisis de correlación de Pearson y frecuencias.

La decisión en el uso de dichas pruebas se dio en base a los siguientes criterios:

a)Prueba T-test pairs.

-Esta prueba se utiliza para muestras dependientes.

-Donde se tienen puntajes ipsativos(relacionados).

-Es útil para disminuir la varianza extraña.

b)Tablas de frecuencia, media y desviación estándar.

-Las tablas de frecuencia proporcionan los valores mínimos y máximos de los puntajes de cada distribución y la frecuencia con que se presentan los valores dentro de una misma variable únicamente.

-Media. Proporciona el valor típico de la población.

-Desviación estándar. Proporciona el promedio en que los puntajes se alejan de la media.

c)Coeficiente de Correlación producto momento de Pearson.

-Proporciona la asociación de variables donde no hay relación de causa-efecto.

-La dirección de la relación y

-La magnitud de la asociación.

"En el análisis de correlación no distinguimos las variables X e Y según sea una independiente y la otra dependiente. En este

aspecto las dos variables tienen el mismo status" (Wayne, 1980, p.339).

El Coeficiente de correlación va de -1 a 1, la fuerza de la correlación es perfecta si es igual a 1 o -1, cuando la correlación es positiva, la correlación es proporcional, es decir que al aumentar o disminuir una variable, aumenta o disminuye la otra y en el caso de ser negativa existe una relación a la inversa. Para que una correlación sea significativa los valores de correlación deben ser mayores de .60 ó -.60 y se considera altamente significativa cuando los valores van de .65 a 1.00 ó de -.65 a -1.00.

Se denomina error de tipo I a la probabilidad de rechazar una hipótesis nula siendo verdadera, se representa con alfa.

El error de tipo II es la probabilidad de aceptar una hipótesis nula siendo falsa y se representa con beta.

Dado que el valor de alfa que se utilizó en la prueba T-test fué de .001, es pequeña la probabilidad de rechazar una hipótesis nula en caso de que sea verdadera.

La potencia de una prueba es la probabilidad de rechazar una hipótesis nula falsa, así cuando la hipótesis nula se rechaza, se dice que los datos de la muestra si dan suficiente evidencia como para concluir que la hipótesis nula es falsa y la hipótesis alterna es verdadera.

"En muchos problemas de investigación se supone la influencia o determinación de una o más variables sobre otra. Desde luego está determinación se formula de manera explícita en las hipótesis que

cumplen la función de objetivos de indagación específicos. Se designa con el nombre de variable independiente a la causa real o supuesta de un fenómeno (fenómeno antecedente); y con el de variable dependiente al fenómeno consecuente. Conviene recordar que no siempre la relación de implicación entre ambas variables es de tipo causal, sino que en muchos casos esa relación simplemente quiere decir que las variaciones producidas en una de las variables se acompañan de variaciones en la otra.

En la investigación no experimental, en la cual el investigador no puede actuar a voluntad sobre la variable independiente, se buscan situaciones de análisis para hacer imputaciones causales o de covariación, tomando diversos valores de la variable antecedente, aun cuando esos valores no hayan sido establecidos ('creados' expresamente por el investigador" (Briones, 1990 p.42).

5)ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Para el análisis de los datos recolectados se utilizarón los siguientes estadísticos. T-test pairs para comparar las medias de la puntajes obtenidos en la evaluación inicial y final (tabla I).

Tablas de frecuencia, media y desviación standar para todas las variables. (Los resultados se pueden observar en el anexo I).

Coefficiente de correlación de Pearson para determinar la existencia de relación entre los factores que conforman la satisfacción laboral, su magnitud y dirección (anexo II).

Presentaremos ahora los resultados para cada una de las hipótesis planteadas.

Hipótesis 1

$H_0: X \text{ Eva Inicial} = X \text{ Eva Final}$

$H_a: X \text{ Eva Inicial} \neq X \text{ Eva Final}$

Número de casos=25

$P = .95$

TABLA I

Con un valor de t de 18.84 y un nivel de significancia de .000 se puede afirmar que existen diferencias entre las medias de la evaluación inicial y la evaluación final. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis 3

Existe correlación de .0969 con una probabilidad de .64 con dirección positiva, por lo que se encuentra que no existe correlación significativa entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y la satisfacción laboral.

Hipótesis 2 y 4

COEFICIENTES DE CORRELACION

CASOS= 25

.0969 ————— → Fuerza de asociación

(25) ————— → No. de casos.

P= .64 ————— → Probabilidad

	ESTABILIDAD	AUTORREALIZACION	RELACIONES	EVALUACION FINAL
ESTABILIDAD	1.0000	.5736 P= .0003	.4350 P= .030	.0785 P= .709
AUTORREALIZACION	.5736 P= .003	1.0000	.6462 P= .0000	-.0494 P= .814
RELACIONES	.4350 P= .030	.6462 P= .000	1.0000	.1885 P= .372
EVALUACION FINAL	.0785 P= .792	-.0494 P= .814	.1885 P= .372	1.000

Hipótesis 2.

Como se puede ver no existe correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones que integran la satisfacción laboral y la puntajes obtenidos en la evaluación final.

Hipótesis 4.

Existe correlación significativa entre todas las dimensiones (Autorrealización, Estabilidad y Cambio).

Hipótesis 5.

Se encontraron correlaciones significativas entre los siguientes factores: (ver anexo II)

Apoyo con: Cohesión y Control.

Cohesión con: Apoyo, Control, Organización y Presión.

Control con: Apoyo, Cohesión y Presión.

Organización con: Cohesión

Presión con: Cohesión y Control.

Hipótesis 6-15

Se aceptan todas las hipótesis nulas, por lo tanto no existe correlación estadísticamente significativa entre la puntajes obtenidos en la evaluación final y cada uno de los factores que integran la satisfacción laboral (Ver anexo II).

6) DISCUSION Y CONCLUSIONES

"Para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de la capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado, para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa" (Rodríguez, 1976, p.2).

Algunas evaluaciones se ejecutan con base en las opiniones de sus participantes, sin embargo pueden resultar aparentes, otras se realizan por medio de las escalas que miden los cambios de actitudes o de conocimiento.

De acuerdo a Cumminga (1994), es necesario apreciar los efectos que tiene la capacitación, para ello sugiere realizar una evaluación inicial y final o solamente esta última con el fin de conocer si los empleados se beneficiaron.

Tales evaluaciones refuerzan la importancia de la capacitación en el desempeño de los trabajadores en sus labores.

La capacitación en las organizaciones debe completarse no para contradecir a la empresa y al trabajador sino para beneficiar a ambos.

Con los resultados obtenidos se puede concluir que si

existen diferencias estadísticamente significativas entre los puntajes obtenidos en la evaluación inicial y la final, de conocimientos relativos a "Psicoterapia de Juego". Por lo tanto, la capacitación que recibieron los psicólogos les permitió la incorporación de nuevos conocimientos (Ver tabla I)

Ya que la capacitación pretende elevar el nivel de eficiencia a través de la actualización y perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, al encontrar que sí existen diferencias estadísticamente significativas, se concluye que los psicólogos clínicos del INSANE han adquirido los conocimientos necesarios en "Psicoterapia de Juego" para la intervención con los niños que atienden.

Así al haberse detectado por parte de los psicólogos y del Departamento de capacitación del DIF deficiencias en la intervención clínica con niños poco sociables y tímidos se espera que después del curso los niños también logren adquirir habilidades en sociabilidad, con ayuda de la intervención del psicólogo.

La capacitación en el DIF tiene como objetivo "Elevar el nivel de eficiencia y la satisfacción del personal a través del perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actitudes necesarias para un óptimo desempeño del trabajo, logrando incrementar la cantidad y calidad del mismo y por consecuencia una superación y un mejoramiento socioeconómico de los trabajadores" (Plan General de Capacitación,

1985, p.1).

El objetivo de la capacitación en el DIF es de gran alcance ya que con ella prevee el desarrollo de sus empleados, sin embargo se cuenta con pocas oportunidades de promoción, los salarios son bajos y por ello el trabajo no proporciona un desarrollo personal amplio.

Se considera en esta investigación que aparte de la capacitación también se debe considerar la satisfacción laboral como factor determinante en el desarrollo de los trabajadores.

De esta manera siempre será sugerible que, después de realizarse una detección de necesidades de capacitación adecuada, se programe un curso de capacitación en base a estas necesidades. Por supuesto no deben esperarse resultados óptimos cuando no se ha considerado la actitud de los trabajadores respecto al curso.

Respecto a la satisfacción laboral se encontró que existe una correlación significativa entre cada una de las dimensiones que integran la satisfacción laboral (Estabilidad, Autorrealización y Relaciones) por lo que es probable que al incrementar los niveles de satisfacción en alguna de estas dimensiones se incrementen los niveles de satisfacción en las otras, pudiéndose lograr incrementos globales en la satisfacción laboral en los psicólogos clínicos del INSAME.

Además se puede apreciar que los psicólogos del INSAME caen dentro del perfil de la satisfacción laboral pues tienen como puntaje mínimo 34 y máximo 70: ya que el perfil para obtener satisfacción laboral es de 30 a 70; se pueden observar medias altas en los factores de: innovación, claridad y autonomía. Con lo que se puede decir que los trabajadores sienten que el cambio es constante, además que no hay demasiada restricción para seguir las reglas, sino por el contrario se valora positivamente al realizar las cosas de manera diferente, lo que da pie a la renovación. Asimismo se puede afirmar que las actividades, reglas, responsabilidades y beneficios obtenidos son especificados adecuadamente y por último se puede decir que se les anima a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

En general se observa homogeneidad en el grado de satisfacción laboral para cada factor, pues las medias no muestran rangos muy elevados ni muy bajos, ya que van de 45 a 61 puntos. Con ello se puede decir que la satisfacción laboral es alta para cada factor y de manera general es de 53 (Ver anexo I)

Respecto a la satisfacción laboral y la adquisición de conocimientos, se encontró que no existe correlación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos en la evaluación final y la satisfacción laboral o entre cada uno de los factores que la integran (Ver anexo II)

Con lo que se puede decir que la satisfacción laboral y la

adquisición de conocimientos no tienen una relación lineal en esa población, de esta manera la satisfacción laboral al aumentar o disminuir no produce algún cambio en la adquisición de conocimientos y viceversa.

Para Palmos (1969), la satisfacción laboral depende de diversos factores algunos determinados por el grado de interés que despierte el trabajo y las condiciones físicas y psicológicas del mismo, además presupone que las relaciones con los compañeros y jefes son realmente importantes.

Seashore (1954. En Friedmann, 1963), explica la realización del individuo dentro del grupo por el sentimiento de seguridad que encuentra en su cohesión. Por esa cohesión el grupo ejerce una influencia sobre la producción, en el sentido de que los rendimientos individuales están menos dispersos en un grupo coherente.

El instrumento aplicado para medir la satisfacción laboral evaluó los factores citados por Seashore y Palmos, pero se encontró que ninguno de estos factores se correlaciona con la adquisición de conocimientos.

Lo anterior sugiere que los factores de Autorrealización, Estabilidad y cambio no tienen ninguna relación directa con la adquisición de conocimientos, de esta manera se puede decir que al encontrarse altos puntajes respecto al grado de Toma de decisiones y Autosuficiencia de los empleados; así como la

importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas; al ambiente físico, el interés que se les da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas, al grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; en que los trabajadores están interesados y comprometidos en su trabajo, en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros y también al detectarse altos puntajes en la evaluación final no se puede explicar que se deban a la relación que existe entre ambas variables.

Para Pérez y Salom (1992, p. 23), si el trabajador construye una tarea con significado personal, se comprometerá más, trabajará mejor, tendrá éxito y experimentará satisfacción laboral. Eso puede lograrse motivando a los trabajadores por medio de la administración participativa, que supone que el individuo puede obtener satisfacción al desarrollar un trabajo efectivo comprometiéndose a hacerlo bien, así podrán coincidir los intereses de la empresa con los del trabajador, logrando los objetivos planteados.

"Las actividades complejas son generalmente respuesta a unos cuantos motivos que actúan simultáneamente: Este hecho hace que los motivos sean psicológicamente diferentes. Cuando se investigan los motivos, se ve que son diferentes por su carácter general o particular y por el papel que desempeñan. Un género de motivos de la participación son los generales y amplios: adquirir conocimientos, prepararse para convivir mejor

con los demás, participar en la vida comunitaria. Otro tipo de motivos son los particulares y estrechos: escribir una carta, ayudar a los hijos en sus tareas. Los primeros son más constantes, tienen mayor duración y no dependen de situaciones casuales. Los segundos actúan por poco tiempo y según circunstancias directas... Puede afirmarse que la actividad que no tiene un motivo general y amplio carece de sentido para el individuo que lo realiza" (APE, 1985, p.15).

Por ello se consideran que otros factores no estudiados en esta investigación propician la adquisición de conocimientos, pues el factor motivacional es un aspecto importante para el aprendizaje y, como ya se observó, si se presentaron diferencias entre los puntajes obtenidos en la evaluación inicial y final, pero entre la satisfacción laboral y la adquisición de conocimientos, se observa que no existe correlación significativa.

Así, se puede obtener un incremento en la satisfacción laboral a partir de la capacitación, siempre y cuando los trabajadores vean a la capacitación como un medio que les permita obtener el desarrollo personal.

McClelland (1974, En Pérez, 1993, p.24) define la motivación de logro "como un proceso de pensamientos y sensaciones asociadas con la planificación y el esfuerzo en la consecución de una meta de excelencia".

Las características de las personas con motivación al logro

según McClelland (1955. En Islas, 1989) son:

- 1) Estas personas luchan por conseguir metas alcanzables que tengan un cierto grado de dificultad pero que se puedan lograr, es decir no muy fáciles, lo cual les proporciona satisfacción.
- 2) Saben exactamente qué es lo que quieren, así se esfuerzan constantemente por alcanzar una meta, sobre todo cuando tienen probabilidades de sobrepasar la ejecución de las persona de su grupo, lo cual no se debe a que tengan una mayor capacidad de organización sino a que se fijan sus objetivos anticipadamente y utilizan sus capacidades.
- 3) Estas personas valoran más adecuadamente sus potencialidades, para alcanzar las metas que buscan.
- 4) Planean sus actividades y conductas hacia el futuro, teniendo un diagnóstico al futuro más adecuado respecto a otras personas.
- 5) Son constantes en sus metas y no se sienten tranquilos hasta lograrlas.
- 6) Son persistentes, realistas y orientados a la acción, siendo más creativos y con más iniciativa que los demás.

A partir de esto se puede decir que la motivación de logro y la necesidad de crecimiento personal motivan al trabajador para que aproveche mejor el ambiente de trabajo, provocando que las personas con alta motivación de logro demuestren sus habilidades, capacidades y destrezas, teniendo en cuenta siempre los recursos con los que cuentan.

Debido a que los psicólogos del INSANE obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre la evaluación inicial y final respecto a los conocimientos relativos a psicoterapia de

Juego, se puede decir que demostraron sus habilidades y capacidades.

En la presente investigación no se evaluaron las características disposicionales de los psicólogos clínicos del INSAME como la motivación de logro y la necesidad de crecimiento personal, y sin embargo se obtuvieron altos puntajes en cada una de las dimensiones que miden la satisfacción laboral (relaciones, estabilidad/cambio y autorrealización) así como en la evaluación de conocimientos sobre "psicoterapia de juego", por tanto puede considerarse que estas dimensiones no se relacionan directamente con los puntajes obtenidos en la evaluación final.

Ahora bien la motivación de logro y la necesidad de crecimiento personal (que no se evaluaron) pudieron haber arrojado datos diferentes, es decir estas variables pueden ser las que se relacionen con los puntajes altos en la evaluación de "psicoterapia de juego", por lo que los resultados no pueden ser concluyentes.

Esto debe considerarse para futuras investigaciones en las que debe abordarse, además de las variables aquí analizadas, tales como la motivación de logro y la necesidad de crecimiento personal.

A pesar de sus condiciones, los psicólogos del INSAME (es decir pocas oportunidades de promoción y bajos salarios), el

psicólogo del trabajo puede generar patrones de comportamiento o normas de grupo que tengan mayor transcendencia sobre todos los trabajadores que las propias motivaciones o aspiraciones. De esta manera, si se enfatiza la calidad en el servicio, es factible mejorar su desempeño.

Para Barker (1968. En Alvarez, 1992, p. 20) "La percepción del ambiente interno de la organización, o clima organizacional, tiene gran influencia en educar los patrones de comportamiento de los individuos". De acuerdo con su visión, la influencia del ambiente interno percibido es tan grande que tiende a sobrepasar muchas diferencias individuales.

Para Pérez y Salom (1992, p. 23), "dos de las características disposicionales en relación a la satisfacción laboral son la necesidad de crecimiento psicológico y la motivación de logro, la cual es también una motivación de desarrollo personal. Se asume que las personas que poseen una alta motivación al logro y mayores deseos de crecimiento personal aprovecharán mejor los ambientes enriquecidos donde podrán demostrar sus habilidades, capacidades y destrezas, derivando mayor satisfacción por la tarea que realizan".

Tanto para Maslow como para Herzberg en el hombre actúan necesidades fisiológicas (alimento, líquido, refugio, sexo, sueño y oxígeno), sociales, (de seguridad, afiliación, aprecio) y las psicológicas (autorrealización, logro, competencia, desarrollo personal, etc.), de esta manera el hombre primero ha de

satisfacer las necesidades fisiológicas y después las psicológicas y sociales, se considera que cuando las personas satisfacen sus necesidades básicas entonces sus motivaciones serán de otra índole, es decir podrían buscar la satisfacción de necesidades como la autorrealización; sin embargo en la población mexicana, y específicamente con los trabajadores del DIF, debido a los salarios y al organigrama de la institución sería difícil pensar que los trabajadores tengan oportunidad de satisfacer esa necesidad o de buscar la satisfacción de la necesidad de promoción, desarrollo personal o status como describe Herzberg, ya que tales necesidades son más posibles de obtenerse en las empresas privadas.

Finalmente se puede concluir que para obtener resultados optimos dentro de las organizaciones, se requiere que dentro de las empresas no sólo se impartan cursos de capacitación, aún cuando se lleve a cabo una detección de necesidades de capacitación real, sino que también debe tomarse en cuenta el factor emocional, ya que la actitud de un individuo va a integrarse por el grado y tipo de emociones y conocimientos hacia los objetos, eventos o personas. En tanto la actitud de un trabajador hacia su actividad laboral está dada en función del aspecto intelectual y también del afectivo, por ello debe considerarse que el trabajo debe proporcionar al trabajador la satisfacción de cierto tipo de necesidades, tanto las innatas (fisiológicas y de seguridad), como las que se adquieren a través de la socialización (motivación de logro, reconocimiento, desarrollo personal, promoción, responsabilidad, cohesión, etc);

además el trabajador se sentirá más comprometido con su actividad y trabajará más eficazmente.

"El DIF como institución de asistencia social tiene como objetivo: contribuir a que el hombre alcance su realización plena como individuo, como miembro de una familia y como parte de una comunidad, a pesar de las circunstancias adversas que se lo impidan, es la función del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, el que, con el esfuerzo de todo el equipo humano, participa activamente en el programa nacional de salud, cuyo propósito es mejorar el nivel de salud de la población en general, fortaleciendo las acciones dirigidas a los grupos más desfavorecidos y promoviendo la protección social de los desamparados" (Programa de Inducción Institucional, 1995 p. 1). Para lograr dicha contribución es importante que los trabajadores además de tener los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollarse en su actividad cuenten también con actitudes positivas hacia ella lo cual depende en gran medida de su satisfacción, que aunque entre estos factores no se haya encontrado correlación en el estudio realizado son importantes para que los trabajadores obtengan los resultados deseados.

Además debe considerarse que es importante la participación del psicólogo dentro de la industria para lograr un equilibrio entre los intereses de la administración y los trabajadores sin contradecirlos.

Los datos obtenidos en el presente estudio, deben considerarse como un análisis preliminar para posteriores investigaciones respecto a la satisfacción laboral y la capacitación, pues sólo representan una población pequeña de una institución.

Además debieran establecerse comparaciones entre hombres y mujeres, edades, empresas y profesiones contemplándose la aplicación del instrumento de satisfacción laboral antes y después de la capacitación. Eso permitiría obtener resultados más generalizables que condujeran estandarizar la prueba en nuestro país.

7) BIBLIOGRAFIA

1. AGUILAR, E. (1987). Hacinamiento y satisfacción en el trabajo II. México: UNAM. Fac. de Psicología. p 112
2. AGUILAR, H. (1989). Motivación de logro y satisfacción en el trabajo. México: UNAM. Fac. de Psicología. p 126
3. AGUILAR, G.; BETAN, H. Y SILVA, E. (1983). Resultados obtenidos en la capacitación a partir de sus obligatoriedad legal en la industria de construcción. México: UNAM. FAC. de Psicología. p 131
4. ALDAG, R. (1993). Diseño de tareas y Motivación de personal. (1a. reimpresión) México: Ed. Trillas. p 154
5. ALPENDER, G. (1984). Planeación. Estrategia Aplicada a los Recursos Humanos. Colombia: Ed. Norma. p 345
6. ALVAREZ, G. (1992). El clima organizacional en instituciones educativas: conceptualización, investigaciones y resultados. Revista Interamericana de Psicología Social, 11 51-57
7. ALVEAR, C. (1975). Nuestro Mundo I. México: Ed. Jus. p 105

8. ARGYRIS, C. (1979). El individuo dentro de la Organización.
Barcelona: Ed. Herder. p 414
9. BECKHARD, R. (1986). Desarrollo organizacional: estrategias y modelos. México: Ed. Fondo Educativo Interamericano y SITEA. p 131
10. BLEICKEN, B. (1966). Manual para el adiestramiento de personal. (Trad. Mario Márquez, 2a. ed.).
México:Editores de México. p 308
11. BRAVERMANN, H. (1967). Trabajo y Capital Monopolista (Trad. Gerardo Davila, 8ava. ed.). México: Ed. Nuestro Tiempo. p 513
12. BRAYFELD, A. Y CROCKETT, W. Employee attitudes and Employee performance. En Vroom, V. Motivación y Alta dirección (pp 53-62) México: Ed. Trillas. (7a. ed.).
13. BRIONES, G. (1990). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México:Ed. Trillas. p.291
14. BROWN. (1980). Psicología social en la Industria. (2a. reimpresión). México;Brevarios del Fondo de Cultura Económica. p 376
15. CALDERON, H.(1987). Manual para la administración del Proceso de Capacitación. México:Ed.Limusa. p 127

16. CANDELARIA, R. y MENDEZ, E. (1988) Estudio exploratorio de la no Satisfacción Laboral como causa de la accidentabilidad y las necesidades personales. México:UNAM. Fac. de Psicología. p. 141
17. CRAING, R. Manual de entrenamiento y desarrollo de personal. México: Edit. Diana. p 687
18. COFER, C. y APPELY, M. Psicología de la Motivación. (Trad. Federico Patan) México: Ed. Trillas. p 407
19. CUEVAS, A. (1981). Técnicas de medición y elaboración de escalas de actitud. México: UNAM. Fac. de Psicología. p 184
20. CUMMINGS, L. y Schwab, D. (1994). Recursos Humanos. (Trad. Carlos Villegas). México: Trillas. p 179
21. DALE, Y. (1987). Manejo de personal y Relaciones Industriales. México: CIA. Editorial Continental. p 783
22. DIAZ-GUERRERO, R. (1994). Psicología del Mexicano (7a. ed.) Trillas p 412
23. DOMINGUEZ, P Y CASAS, J. (1979) Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid:Ed. Pablo del Río. p 105

24. FERNANDEZ, C. Y COHEN DE GOVIA (1973). El grupo operativo. México: Ed. Textos Extemporaneos. p 220
25. FLEISHMAN, E. (1978). Estudios de psicología Industrial y del personal. México: Ed. Trillas. p 341
26. FRIEDMANN, G. (1963). Tratado de sociología del trabajo II. México: Ed. Fondo de Cultura Económica. p 445
27. GARCIA, B. (1985). Factores relacionados con la satisfacción laboral en las mujeres: un estudio comparativo. México: UNAM. Fac. de Psicología. p 90
28. GENESCA, E. (1977). Motivación y enriquecimiento del trabajo. Barcelona:Ed. Hispano Europea. p 281
29. GOBLE, F. (1977). La Tercera fuerza: la psicología propuesta por Abraham Maslow. México: Ed. Trillas p 221
30. GOMEZ, G. (1982). Proceso de Trabajo y Trastornos Psíquicos. En Tecla, A. Enfermedad y Clase Obrera. (pp 185-243) México:Escuelade Enfermería y Obstetricia. p 260
31. GOMEZ, J. (1992). Recursos humanos: su administración en las Organizaciones. México: Eds. Ecasa. p 189
32. HAMPTON, D.; GUMMER, C. Y WEBBER, R. (1990) Manual de desarrollo de Recursos Humanos (1a. reimpresión).

México: Ed. Trillas. p 398

33. HERNANDEZ, J. (1988). El cambio de actitudes através de la Capacitación. México:UNAM. Fac. de Psicología p. 40
34. HOWELL, W. (1979). Psicología Industrial y Organizacional. México: Ed. Manual Moderno. p. 397
35. ISLAS, C. (1989). Motivación al logro en un grupo de estudiantes universitarios. México:UNAM. Fac. de Psicología p. 122
36. JANET, W. (1994). Terapia de juego centrada en el niño. México:Ed. Manual Moderno. p.255
37. JUAREZ, L. (1993). Elementos para la elaboración de programas de capacitación del personal del Fomento de la Salud. México:UNAM. Fac. de Filosofía. p. 105
38. JUNCO, C.(1959). Periodismo hispánico. México. p 10
39. KATZ, D. Y KAHN, R. Psicología Social de las Organizaciones. México: Ed. Trillas. p 547
40. KORNHAUSER, A. (1965). Mental health of the Industrial worker: A detroit study. En Vroom, V. Op.cit (pp 73-75)

41. LOPEZ, E.; ORTEGA, P. Y ACUNA, M. (1990). Efectos de dos diseños de oficina en la comunicación, en la percepción del ambiente de trabajo y en las respuestas emocionales de las personas La Psicología Social en México, 3, 178-187
42. LONDONO, L. (1984). Taller regional sobre la problemática de la motivación, la retención y la optimización del aprendizaje en programas de alfabetización. Estudios educativos. Revista de la Asociación de Profesionales de la Educación, 20 45-74
43. LUTANS, F. Y KREITHER, R. (1979). Modificación de la conducta organizacional. México: Ed. Trillas. p 264
44. MAC GREGOR. (1975). El aspecto humano de las empresas. México: Diana
45. MASLOW, A. (1988). El hombre autorrealizado: hacia una Psicología del ser. México: Colofon. p 308
46. MASLOW, A. (1990 a). La amplitud potencial de la Naturaleza Humana. (Trad. Livas, I.) México: Ed. Trillas. p 395
47. MASLOW, A. (1990 b). La personalidad creadora. (Trad. Rourich, R. 4a. ed.) Barcelona: Ed. Kairós. p 480

48. MAVIS, G. (1985). Planteamiento de la educación para el siglo veintiuno. Estudios educativos. Revista de la Asociación de Profesionales de la Educación, 21-22, 9-18
49. MENDOZA, A. (1981). Necesidades de Capacitación. México:Trillas. p139
50. MONTERO, M. Y LOPEZ, L. (1990). Exploración del significado connotativo y denotativo del concepto de calidad de vida. La Psicología Social en México. 3. 186-187
51. MOOS, R. y MOOS, E. (1989). Escala de Clima Social:Familia. Trabajo. Instituciones Penitenciarias. Centro Escolar (Adaptación española: TEA Ediciones). Madrid: Manual de Investigaciones y publicaciones Psicológicas. p.28
52. NIE, (1995) SPSS/PC, para Windows versión 5.0.
53. PALMOS, A. (1989). Estudio correlacional entre el nivel de vida y la actitud hacia el trabajo en un grupo de trabajadoras. México: UNAM. Fac. de Psicología. p 135
54. PEREZ, E. Y SALOM, C. (1993). Las motivaciones sociales y la satisfacción laboral. Revista Interamericana de Psicología Social. 12 21-32

55. PLA, J. (1984). Introducción a la historia general de movimiento obrero. México. Ed. Tierra de Fuego. p 345
56. DIF (1994). Plan General de Capacitación 1995. México:DIF, p. 220
57. DIF (1995). Programa de Inducción Institucional . México: DIF, p. 20
58. REYES, L.(1992). Funciones del instructor Como líder de los Grupos de Capacitación. México: UNAM. Fac. de Filosofía. p 120
59. REYES, P. (1984). El análisis de puestos . (Decimo quinta reimpresión) México: Ed. Limusa. p 96
60. REYES, I. (1992). La evitación del éxito y la orientación del logro ¿Un rasgo de la personalidad?. La Psicología Social en México, 4, 388-393
61. RIOS, C. (1977). La Capacitación de Personal en la Empresa, como problemas Sociales. México: UNAM. Fac. de Psicología. p 78
62. RIVAS, Y. (1977). La Capacitación de personal en la empresa, como problemas sociales México: UNAM. Fac. de Filosofía. p 95

63. RODRIGUEZ, B.(1978). La Capacitación de Directivos de Unidades de Atención Médica. México: UNAM. Fac. de Psicología. p 95
64. RODRIGUEZ, M. (1988). Motivación al trabajo. México:Ed. El Manual Moderno p 78
65. ROSS, I. Y ZANDER, A. (1964). Need Satisfactions and Employee. En Vroom, V. Op.Cit (pp 396-424)
66. ROSS Y BRUCE (1970). Los Nuevos Medios de Comunicación en la enseñanza Moderna. Buenos Aires:Edit. Paidós. p 381
67. SILICEO, A.(1990). Capacitación y Desarrollo de Personal. México: Ed. Limusa. p 151
68. SCOTT, W.(1981) Introducción a la investigación en psicología. (trad.Pedro Rivera Ramírez). México:Ed. El Manual Moderno. p.452
69. SUAREZ, R. (1983). Hombres y Empresas: una visión psicológica administrativa. México:Ed. Trillas. p 468
70. SUMMERS, G. (1978). Medición de actitudes. (1a. reimp). México: Ed. Trillas. p 478
71. STRAUSS, G Y SAYLES, L. (1981). Problemas humanos en la administración. México:Ed. Pretice Hall

Hispanoamericanas. p 619

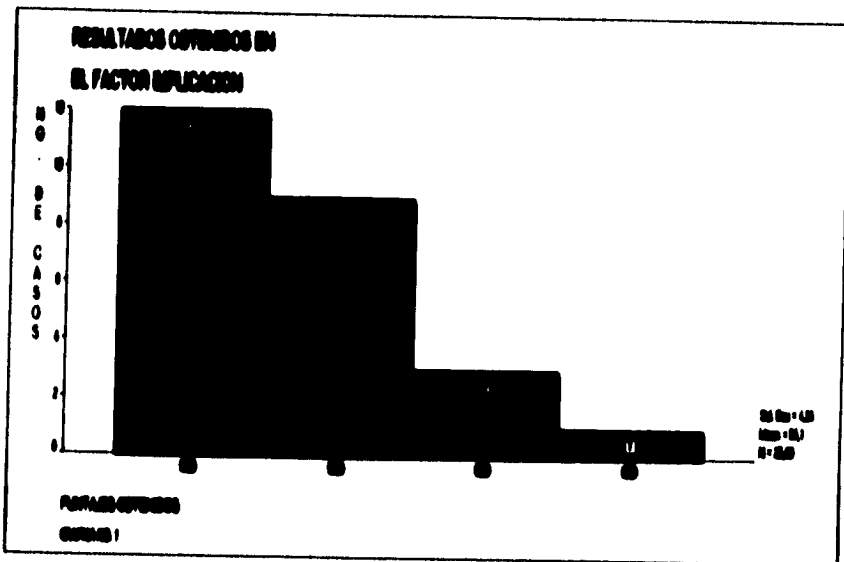
72. TAYLOR, F. (1969). Principios de la administración Científica. Buenos Aires:Ed. Ateneo. p 367
73. VROOM, V. Y DECI, E. (1968). Motivación y alta Dirección. (7a ed.). México: Trillas. p 366
74. WAYNE, D. (1980). Estadísticas con aplicaciones a las ciencias sociales y a la conducta. México:Ed. McGraw-Hill. p.484
75. WITS, J. (1994) Terapia de juego centrada en el niño. México: Ed. Manual Moderno. p 255
76. YOUNG, K. Y FLOGEL, J. (1983). Psicología de las actitudes. Buenos Aires: Ed: Paidós. p 178

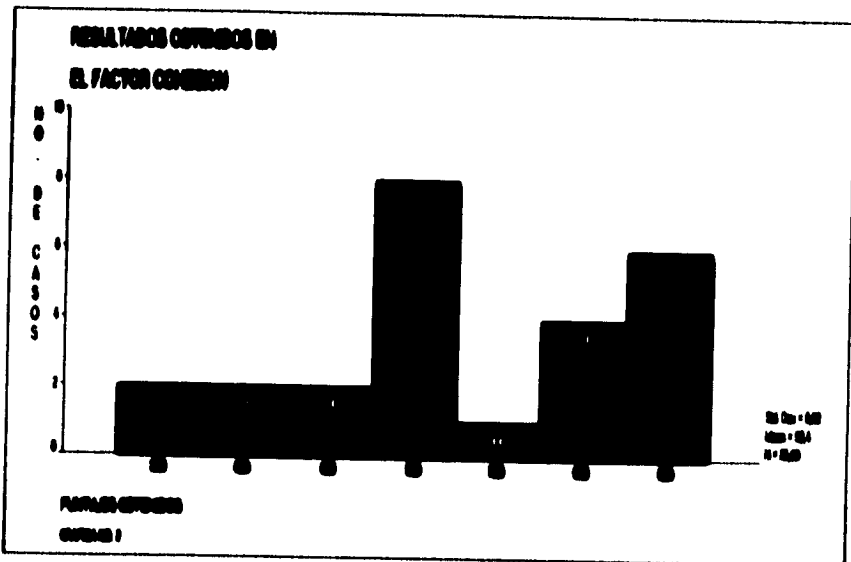
ANEXO I

A continuación se muestran las medias, desviación standar, valores máximos y mínimos de cada uno de los factores y dimensiones de la satisfacción laboral, evaluaciones (iniciales y finales) y edad.

FACTOR	MEDIA	DESVIACION STANDAR	MINIMO	MAXIMO
APOYO	51.720	8.497	39.000	59.000
AUTONOMIA	58.920	5.196	50.000	67.000
CLARIDAD	59.080	8.592	37.000	70.000
COHESION	52.400	9.518	34.000	67.000
COMODIDAD	51.120	4.216	44.000	58.000
CONTROL	45.960	4.158	34.000	52.000
IMPLICACION	54.080	4.339	48.000	64.000
INNOVACION	61.160	5.313	50.000	60.000
ORGANIZACION	54.240	8.333	41.000	70.000
PRESION	52.560	4.788	45.000	61.000
SATISFACCION LABORAL	53.924	3.626	47.600	61.000

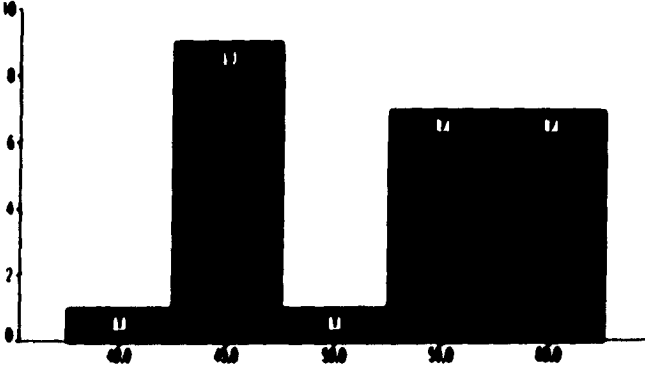
	MEDIA	DESVIACION STANDAR	MINIMO	MAXIMO
DIMENSION AUTORREALIZACION	54.573	4.086	46.667	61.333
DIMENSION ESTABILIDAD	54.330	3.929	47.250	62.250
DIMENSION RELACIONES	52.733	5.159	44.000	60.667
EDAD	33.160	5.344	26.000	47.000
PUNTAJES DE LA EVALUACION FINAL	9.300	.577	8.000	10.000
PUNTAJES DE LA EVALUACION INIC.	6.480	.823	4.000	8.000





RESULTADOS OBTENIDOS EN EL FACTOR APOYO

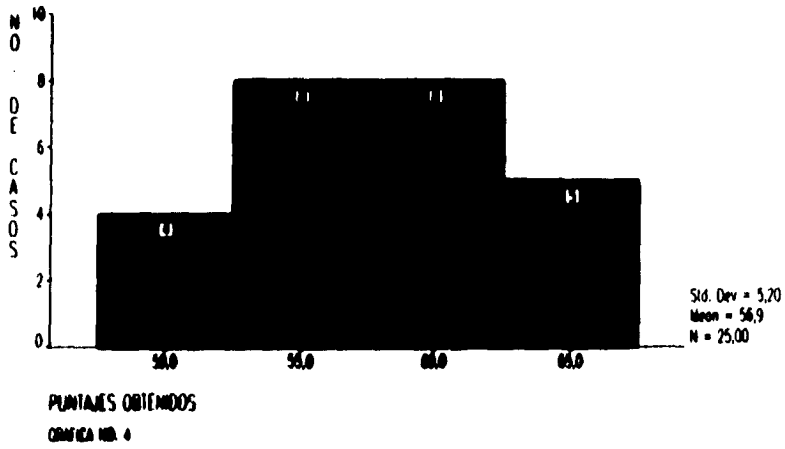
N
O
D
E
C
A
S
O
S

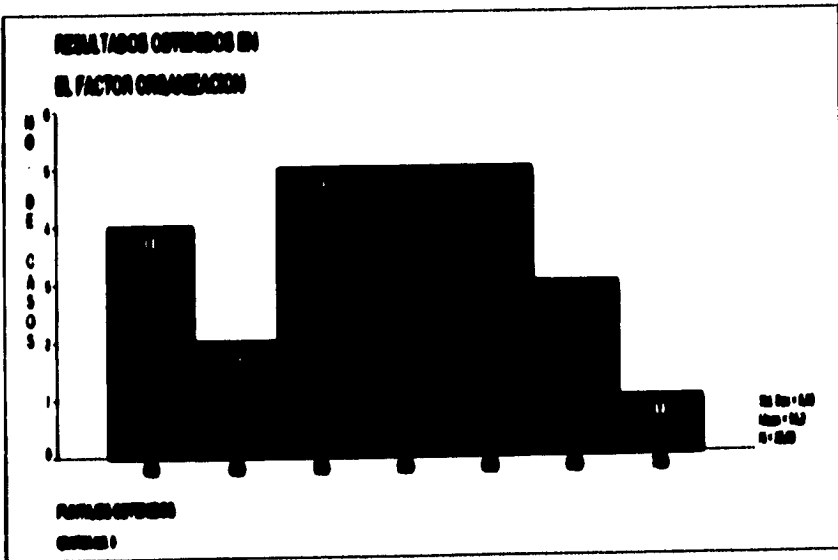


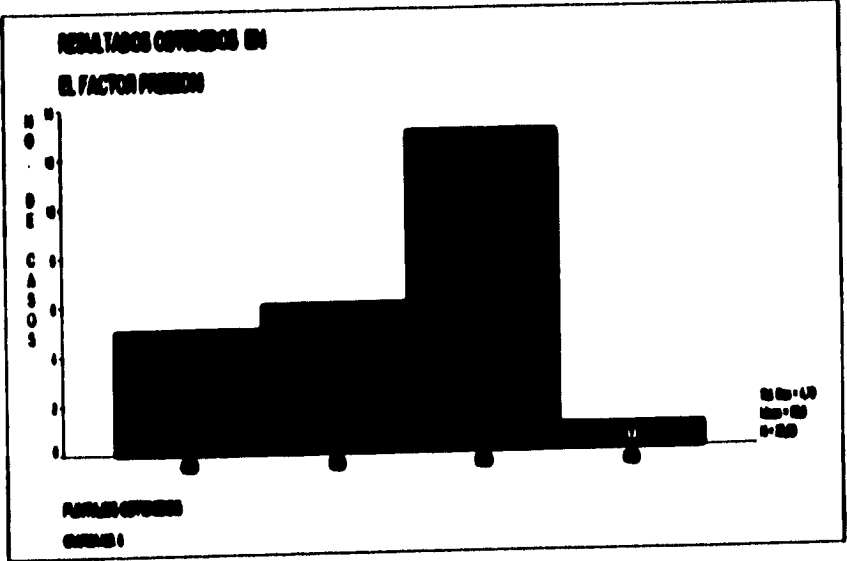
Std. Dev = 6,50
Mean = 51,7
N = 25,00

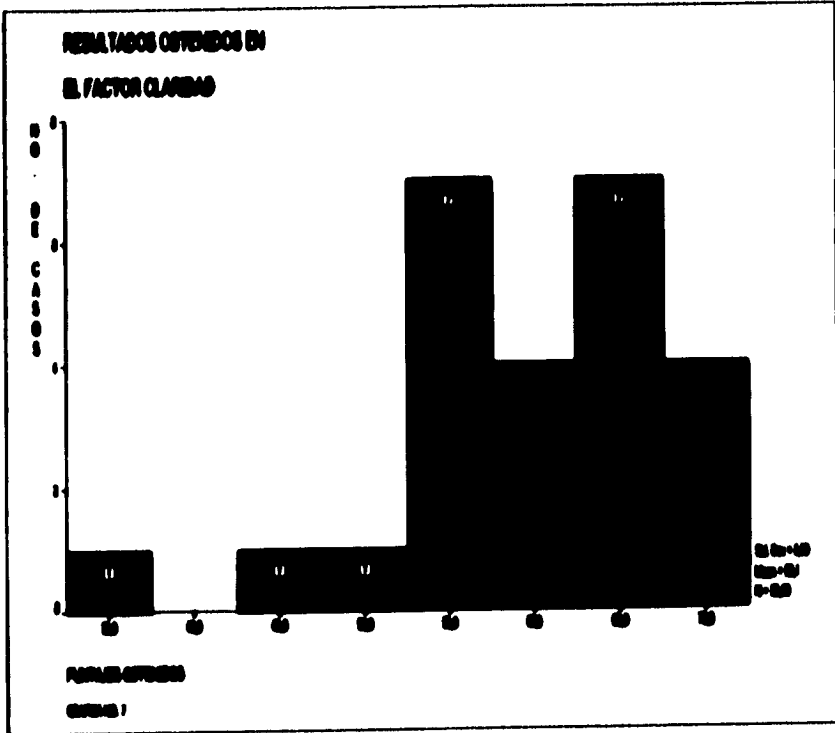
PUNTAJES OBTENIDOS
CRÍFICA N.º 3

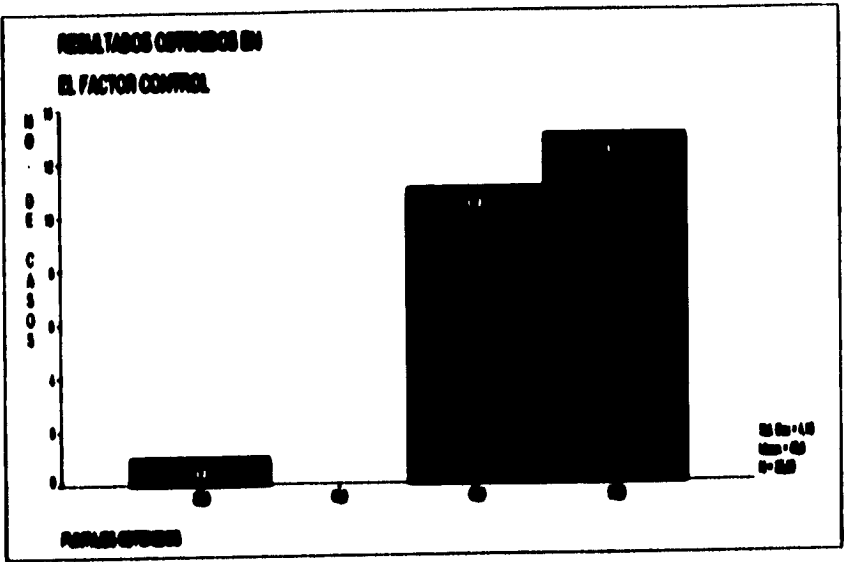
RESULTADOS OBTENIDOS EN EL FACTOR AUTONOMIA

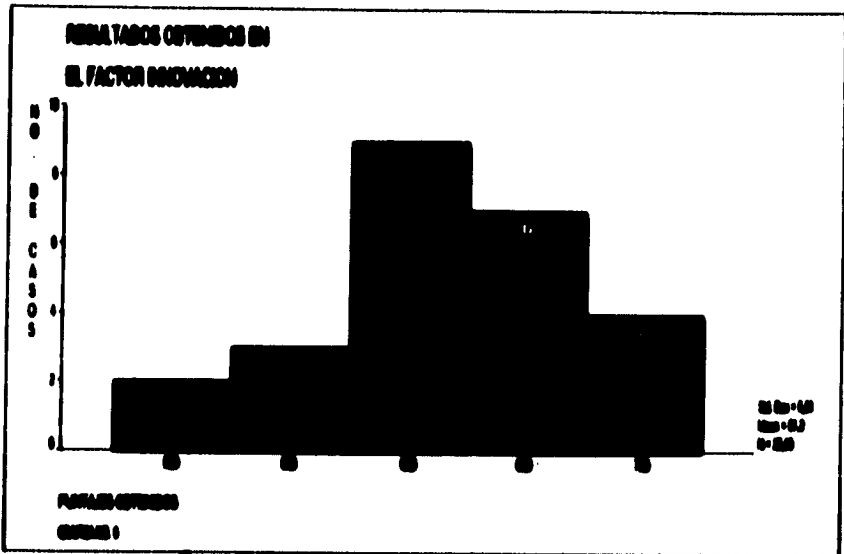


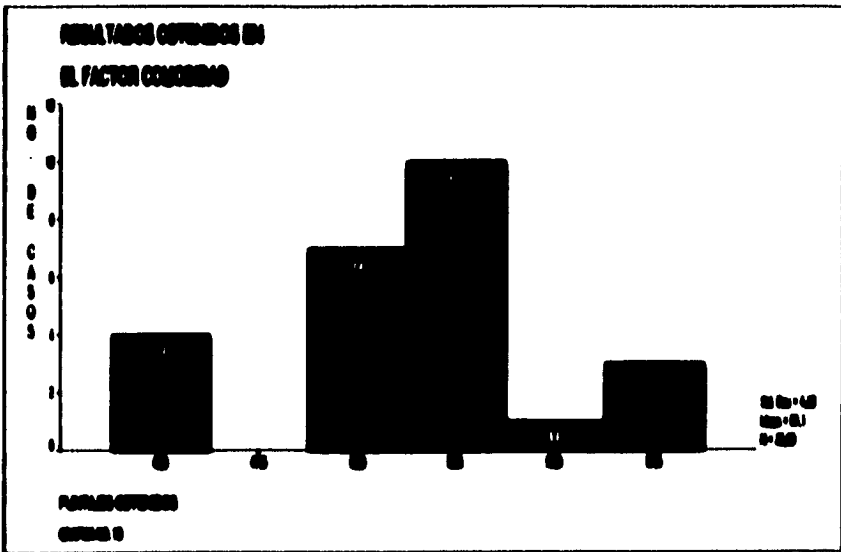


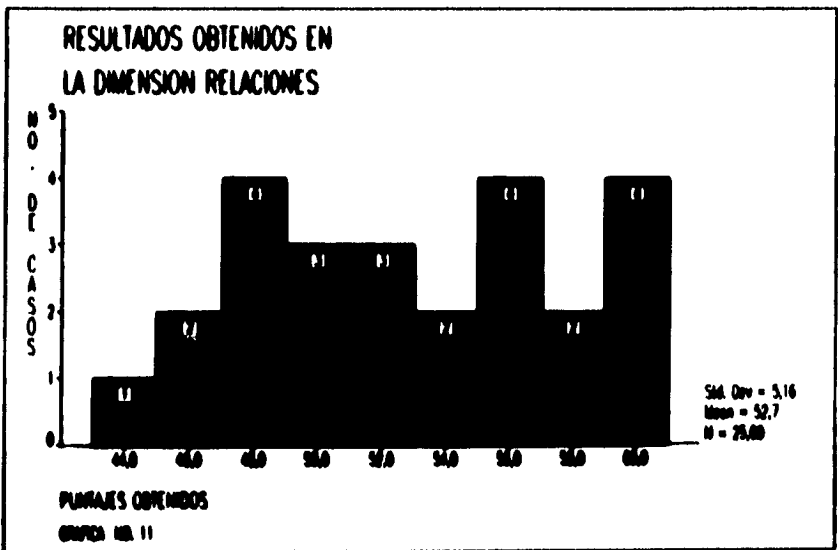




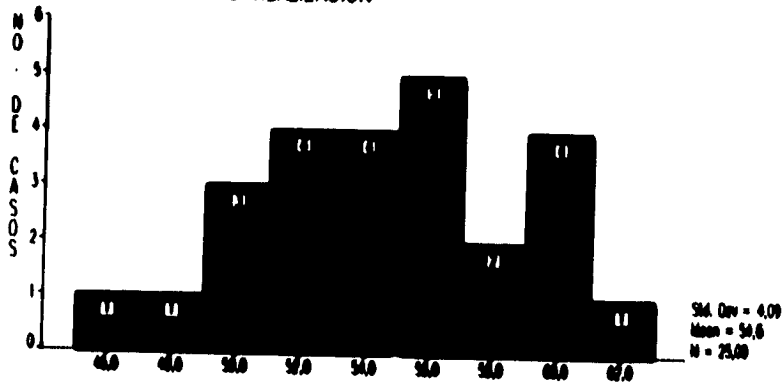






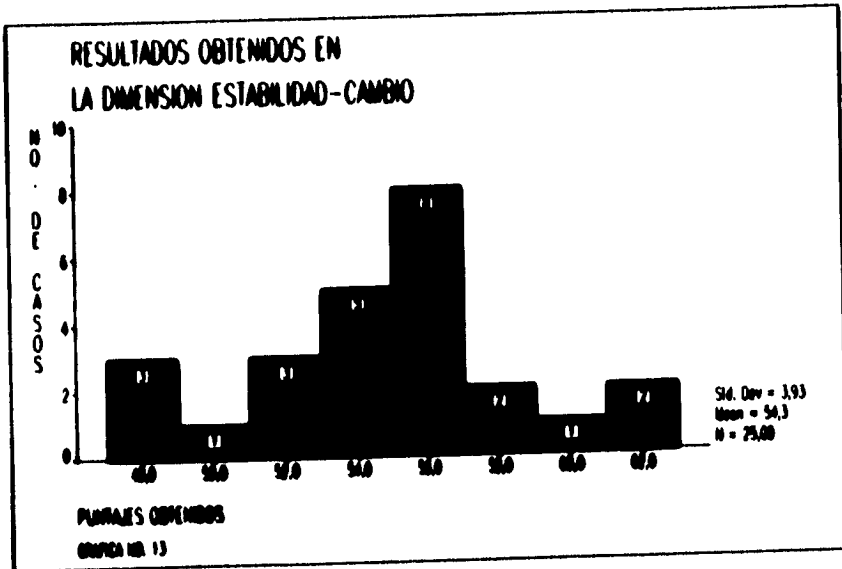


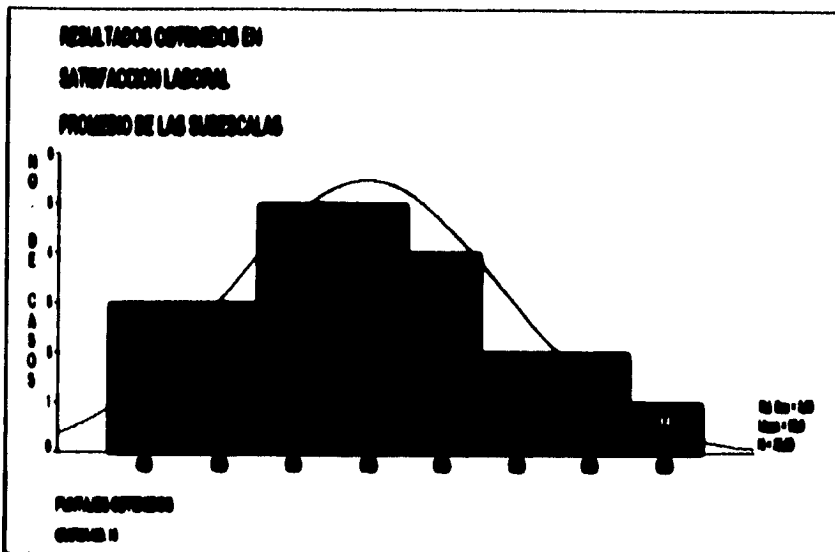
RESULTADOS OBTENIDOS EN
LA DIMENSION AUTORREALIZACION

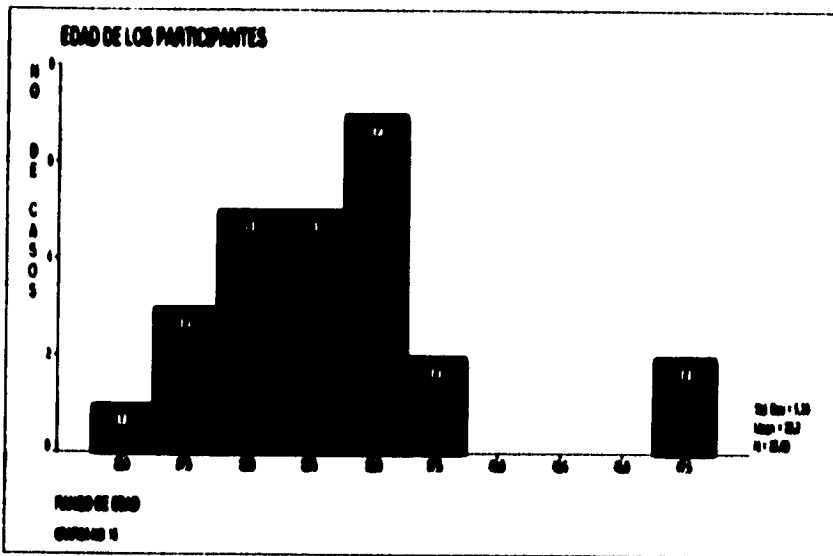


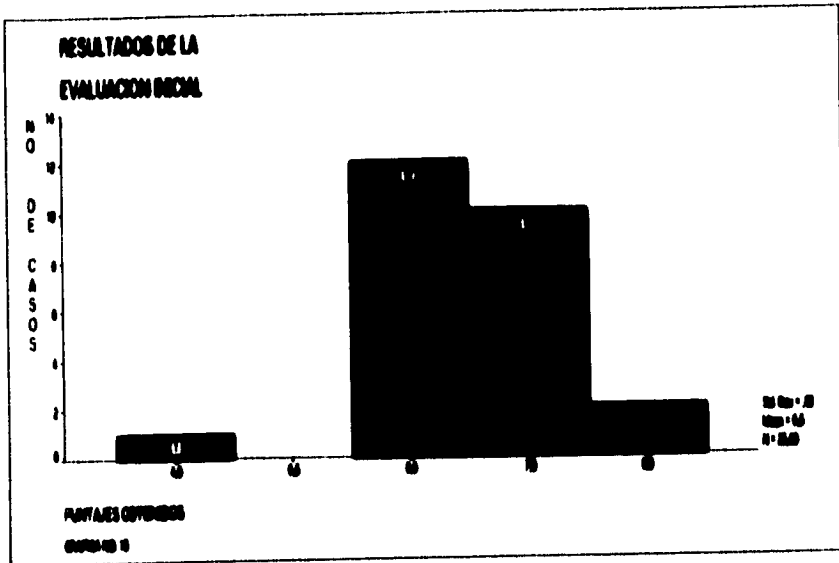
PUNTAJES OBTENIDOS

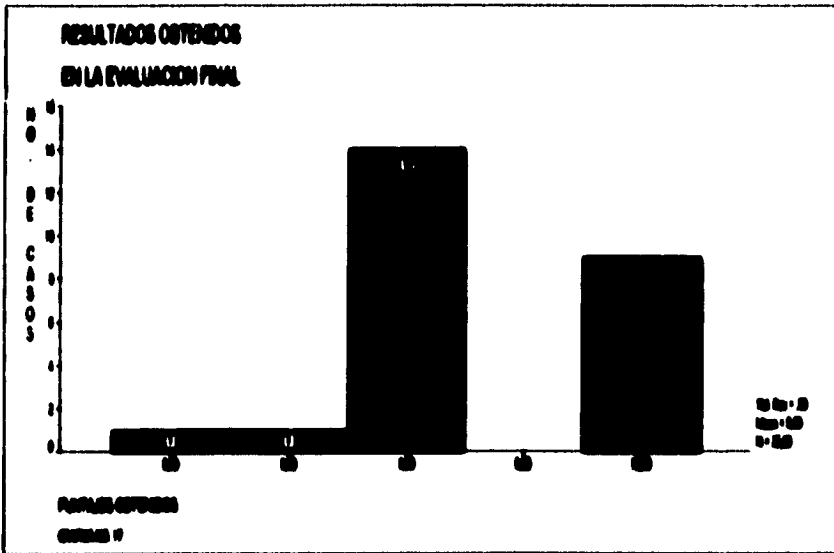
GRAFICA NO. 12











ANEXO II

El coeficiente de correlación va de -1 a 1, la fuerza de la correlación es perfecta si es igual a 1 o -1, cuando la correlación es positiva, la correlación es proporcional, es decir que al aumentar o disminuir una variable, aumenta o disminuye la otra y en el caso de ser negativa existe una relación e la inversa. Para que una correlación sea significativa los valores de correlación deben ser mayores de .60 ó -.60 y se considera altamente significativa cuando los valores van de .85 a 1.00 ó de -.85 a -1.00.

.6420 —————> Fuerza de asociación

(25) —————> No. de casos.

P=.001—————> Probabilidad

COEFICIENTES DE CORRELACION

	APOYO	AUTONOMIA	AUTORREALIZACION	CLARIDAD	COMISION	COMODIDAD
APOYO	1.0000 (25) P=.	.0734 (25) P=.727	.4875 (25) P=.014	.1034 (25) P=.623	.6420 (25) P=.001	.1488 (25) P=.478
AUTONOMIA	.0734 (25) P=.727	1.0000 (25) P=.	.3653 (25) P=.073	.3062 (25) P=.134	-.0137 (25) P=.646	.3262 (25) P=.061
AUTORREALIZACION	.4880 (25) P=.014	.3653 (25) P=.	1.0000 (25) P=.277	.2261 (25) P=.277	.5888 (25) P=.003	.4714 (25) P=.017
CLARIDAD	.1034 (25) P=.623	.3062 (25) P=.134	.2261 (25) P=.277	1.0000 (25) P=.	.1142 (25) P=.587	.3367 (25) P=.100
COMISION	.6420 (25) P=.001	-.0137 (25) P=.646	.5888 (25) P=.003	.1142 (25) P=.587	1.0000 (25) P=.	.0507 (25) P=.610

COEFICIENTES DE CORRELACION

	APOYO	AUTONOMIA	AUTORREALIZACION	CLARIDAD	COHESION	COMODIDAD
ESTABILIDAD	.3315 (25) P=.106	.3700 (25) P=.000	.5736 (25) P=.003	.7700 (25) P=.	.3643 (25) P=.073	.7005 (25) P=.000
EVALUACION FINAL	.3177 (25) P=.122	-.1514 (25) P=.470	-.0494 (25) P=.614	.2217 (25) P=.207	.2502 (25) P=.220	.0100 (25) P=.929
EVALUACION INICIAL	.1353 (25) P=.519	-.3319 (25) P=.105	-.3084 (25) P=.134	.1063 (25) P=.613	.2672 (25) P=.197	-.2335 (25) P=.261
IMPLICACION	.0000 (25) P=.001	.4291 (25) P=.032	.3310 (25) P=.106	.2591 (25) P=.211	.0430 (25) P=.836	.1771 (25) P=.397
INOVACION	.3176 (25) P=.122	.0669 (25) P=.750	.5132 (25) P=.000	.3046 (25) P=.130	.3700 (25) P=.063	.4716 (25) P=.017
ORGANIZACION	.4954 (25) P=.012	-.1343 (25) P=.522	.0117 (25) P=.000	.0070 (25) P=.070	.5341 (25) P=.000	.3700 (25) P=.061
PRESTION	.2000 (25) P=.145	.0040 (25) P=.890	.7531 (25) P=.000	.0920 (25) P=.002	.5417 (25) P=.005	.1506 (25) P=.446
RELACIONES	.0300 (25) P=-.000	.1427 (25) P=.496	.0402 (25) P=.000	.1003 (25) P=.373	.0067 (25) P=.000	.1433 (25) P=.494

CORRACIONES DE CORRELACION

	APOYO	AUTONOMIA	AUTORREALI- ZACION	CLARIDAD	CONESION	CONODIDAD
SATISFACCION	.0057 (25) P= .000	.3452 (25) P= .091	.0026 (25) P= .000	.4097 (25) P= .013	.7330 (25) P= .000	.5242 (25) P= .007
SEXO	.0229 (25) P= .001	.2035 (25) P= .203	.3729 (25) P= .066	.1972 (25) P= .345	.2924 (25) P= .156	.5013 (25) P= .004
CONODIDAD	.1400 (25) P= .470	.3502 (25) P= .001	.4714 (25) P= .017	.3387 (25) P= .100	.0507 (25) P= .810	1.000 (25) P= .
CONTROL	.4023 (25) P= .015	.3101 (25) P= .121	.5070 (25) P= .003	.1132 (25) P= .590	.6079 (25) P= .001	.3354 (25) P= .101
EDAD	-.0059 (25) P= .754	-.1511 (25) P= .471	-.2900 (25) P= .147	-.0611 (25) P= .772	-.1000 (25) P= .605	-.5030 (25) P= .010

COEFICIENTES DE CORRELACION

	CONTROL	EDAD	ESTABILIDAD	EVALUACION FINAL	EVALUACION INICIAL	IMPLICACION
APOYO	.4023 (25) P= .015	-.0659 (25) P= .754	.3315 (25) P= .106	.3177 (25) P= .122	.1353 (25) P= .519	.0066 (25) P= .661
AUTONOMIA	.3181 (25) P= .121	-.1511 (25) P= .471	.3708 (25) P= .068	-.1514 (25) P= .470	-.3319 (25) P= .105	.4291 (25) P= .032
AUTORREALIZACION	.5870 (25) P= .003	-.2988 (25) P= .147	.5738 (25) P= .003	-.0494 (25) P= .814	-.3084 (25) P= .134	.3310 (25) P= .108
CLARIDAD	.1132 (25) P= .890	.0811 (25) P= .772	.7700 (25) P= .000	.2217 (25) P= .287	.1083 (25) P= .813	.2591 (25) P= .211
CONESTION	.6079 (25) P= .001	-.1066 (25) P= .605	.3643 (25) P= .073	.2502 (25) P= .228	.2872 (25) P= .187	.0436 (25) P= .838
COMODIDAD	.3354 (25) P= .101	-.5039 (25) P= .010	.7005 (25) P= .000	.0168 (25) P= .920	-.2335 (25) P= .261	.1771 (25) P= .397
CONTROL	1.0000 (25) P= .	-.3316 (25) P= .105	.5441 (25) P= .005	.0920 (25) P= .862	.2088 (25) P= .336	-.0137 (25) P= .848
EDAD	-.3316 (25) P= .105	1.0000 (25) P= .	-.2973 (25) P= .149	-.0635 (25) P= .763	-.1509 (25) P= .472	-.0796 (25) P= .705

COEFICIENTES DE CORRELACION

	CONTROL	EDAD	ESTABILIDAD	EVALUACION FINAL	EVALUACION INICIAL	IMPLICACION
ESTABILIDAD	.5441 (25) P= .005	-.2973 (25) P= .149	1.000 (25) P= .	.0785 (25) P= .709	-.0220 (25) P= .917	.2565 (25) P= .218
EVALUACION FINAL	.0920 (25) P= .882	-.0635 (25) P= .763	.0785 (25) P= .709	1.000 (25) P= .	.4739 (25) P= .017	-.3593 (25) P= .078
EVALUACION INICIAL	.2009 (25) P= .338	-.1594 (25) P= .472	-.0220 (25) P= .917	.4739 (25) P= .017	1.0000 (25) P= .	-.5718 (25) P= .003
IMPLICACION	-.0137 (25) P= .948	-.0796 (25) P= .705	.2562 (25) P= .218	-.3596 (25) P= .078	-.5616 (25) P= .003	1.0000 (25) P= .
INNOVACION	.3775 (25) P= .063	-.1213 (25) P= .584	.7310 (25) P= .000	-.2113 (25) P= .306	-.2090 (25) P= .316	.2091 (25) P= .316
ORGANIZACION	.3454 (25) P= .091	-.2245 (25) P= .281	.3863 (25) P= .056	.0364 (25) P= .636	-.1677 (25) P= .389	.1700 (25) P= .417
PRECISION	.5056 (25) P= .010	-.2105 (25) P= .313	.3940 (25) P= .051	-.0258 (25) P= .903	-.1026 (25) P= .625	.0860 (25) P= .683
RELACIONES	.5725 (25) P= .003	-.1168 (25) P= .576	.4350 (25) P= .030	.1663 (25) P= .372	.0609 (25) P= .773	.3435 (25) P= .093

COEFICIENTES DE CORRELACION

	CONTROL	EDAD	ESTABILIDAD	EVALUACION FINAL	EVALUACION INICIAL	INPLICA- CION
SATISFAC- CION	.0719 (25) P= .000	-.2790 (25) P=.176	.0113 (25) P= .000	.0900 (25) P= .045	-.0078 (25) P= .078	.3696 (25) P= .069
SEXO	.3656 (25) P= .057	-.2030 (25) P= .170	.5036 (25) P= .010	.2425 (25) P= .243	.0170 (25) P= .937	.1405 (25) P= .479

COEFICIENTES DE CORRELACION

	INOVACION	ORGANIZACION	PREISION	RELACIONES	SATISFACCION	SEXO
APOYO	.3176 (25) P= .122	.4974 (25) P= .012	.2999 (25) P= .145	.8389 (25) P= .000	.8657 (25) P= .000	.8229 (25) P= .001
AUTONOMIA	.0669 (25) P= .751	-.1343 (25) P= .522	.0840 (25) P= .690	.1427 (25) P= .496	.3452 (25) P= .091	.2635 (25) P= .203
AUTORREALIZACION	.5132 (25) P= .009	.8107 (25) P= .000	.7531 (25) P= .000	.8482 (25) P= .000	.8626 (25) P= .000	.3729 (25) P= .088
CLARIDAD	.3046 (25) P= .139	.0676 (25) P= .877	.0920 (25) P= .882	.1683 (25) P= .373	.4697 (25) P= .013	.1872 (25) P= .345
COHESION	.3769 (25) P= .063	.5341 (25) P= .006	.5417 (25) P= .005	.6987 (25) P= .000	.7330 (25) P= .000	.2924 (25) P= .158
COMODIDAD	.4748 (25) P= .017	.3798 (25) P= .061	.1598 (25) P= .448	.1433 (25) P= .494	.5242 (25) P= .007	.5813 (25) P= .004
CONTROL	.3775 (25) P= .063	.3454 (25) P= .091	.5058 (25) P= .010	.5725 (25) P= .003	.6719 (25) P= .000	.3858 (25) P= .057
EDAD	-.1213 (25) P= .584	-.2245 (25) P= .281	-.2105 (25) P= .313	-.1188 (25) P= .578	-.278 (25) P= .176	-.2630 (25) P= .170

COEFICIENTES DE CORRELACION

	INOVACION	ORGANIZA- CION	PRESION	RELACIONES	SATISFAC- CION	SEXO
ESTABILIDAD	.7310 (25) P= .000	.3063 (25) P= .056	.3940 (25) P= .051	.4350 (25) P= .030	.8113 (25) P= .000	.5036 (25) P= .010
EVALUACION FINAL	-.2113 (25) P= .306	.0364 (25) P= .863	-.0256 (25) P= .903	.1865 (25) P= .372	.0988 (25) P= .645	.2425 (25) P= .243
EVALUACION INICIAL	-.2090 (25) P= .316	-.1877 (25) P= .369	-.1028 (25) P= .625	.0609 (25) P= .773	-.0676 (25) P= .678	.0170 (25) P= .936
INPLICACION	.2191 (25) P= .316	.1700 (25) P= .417	.0880 (25) P= .663	.3435 (25) P= .093	.3893 (25) P= .068	.1465 (25) P= .476
INOVACION	1.0000 (25) P= .	.4292 (25) P= .030	.4943 (25) P= .012	.4238 (25) P= .035	.8712 (25) P= .000	.4237 (25) P= .036
ORGANIZA- CION	.4292 (25) P= .632	1.000 (25) P= .	.4811 (25) P= .015	.5841 (25) P= .002	.6908 (25) P= .000	.2214 (25) P= .288
PRESION	.4943 (25) P= .012	.4811 (25) P= .015	1.0000 (25) P= .	.4632 (25) P= .014	.8317 (25) P= .001	.2837 (25) P= .168
RELACIONES	.4238 (25) P= .035	.5841 (25) P= .002	.4632 (25) P= .014	1.000 (25) P= .	.8339 (25) P= .000	.4829 (25) P= .014

COEFICIENTES DE CORRELACION

	INOVACION	ORGANIZA- CION	PREISION	RELACIONES	SATISFAC- CION	SEXO
SATISFACCION	.6712 (25) P= .000	.6900 (25) P= .000	.6317 (25) P= .001	.8330 (25) P= .000	1.0000 (25) P= .	.5505 (25) P= .004
SEXO	.4237 (25) P= .035	.2214 (25) P= .200	.2037 (25) P= .169	.4927 (25) P= .014	.5505 (25) P= .004	1.0000 (25) P= .

ANEXO III

CLIMA SOCIAL:TRABAJO

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde usted trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el Jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien Usted se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Anote las contestaciones en la Hoja de respuestas. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la F (falso). Siga el orden de la numeración que tienen las frases, aquí y en la hoja, para evitar equivocaciones. La flecha le recordará que tiene que pasar a la siguiente línea en la hoja.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE IMPRESO

1. El trabajo es realmente estimulante.
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.
3. Los Jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.
5. El personal presta mucha atención a la atención del trabajo.
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.
- ←
11. No existe mucho espíritu de grupo.
12. El ambiente es bastante impersonal.
13. Los Jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.

14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como creen mejor.
15. Se pierde mucho tiempo por parte de eficacia.
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
17. Las actividades están bien planificadas.
18. En el trabajo se puede ir vestigo con ropa extravagante si se quiere.
19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
20. La iluminación es muy buena.

-

21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
22. La gente se ocupa personalmente por los demás.
23. Los Jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
25. Muy pocas veces "las cosas se dejan para otro día".
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).
27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
30. El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente.

-

31. La gente parece estar orgullosa de la organización.
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
33. Normalmente los Jefes valoran las ideas esportadas por los empleados.
34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico.
36. Aquí nadie trabaja duramente.
37. Las responsabilidades de los Jefes están claramente definidas.
38. Los Jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.

-

41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.
42. En general, la gente expresa con franquesa lo que piensa.
43. A menudo los Jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.
44. Los Jefes animan a los empleados a tener confianza en los mismos cuando surge un problema.

45. Aquí es importante realizar mucho trabajo.
46. No se "meten prisas" para cumplir las tareas.
47. Normalmente se explican al empleados de detalles de las tareas encomendadas.
48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.
50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.
-
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.
52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía.
53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo.
54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes.
55. Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego".
56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
58. Los jefes están siempre controlando al personal y lo supervisan muy estrechamente.
59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
60. Aquí los colores y la decoración hace alegre y agradable el lugar de trabajo.
-
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.
62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.
63. Los jefes esperan demasiado de los empleados.
64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.
65. Los empleados trabajan muy intensamente.
66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.
67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.
68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.
69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar del trabajo.

71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.
72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.
73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.
74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
75. El personal parece ser muy poco eficiente.
76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.
77. Las normas y los criterios cambian constantemente.
78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y las costumbres.
79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
80. El mobiliario está normalmente bien colocado.
81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.
82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.
83. Los jefes apoyan realmente a los subordinados.
84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.
85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.
86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.
87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.
89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
90. Las locales están siempre bien ventiladas.

ANEXO IV

EVALUACION

1.-¿QUE APLICACION CONSIDERAS QUE TIENE LA TERAPIA CENTRADA EN EL NIÑO?

2.-¿CUALES SON LOS NIÑOS CANDIDATOS A TERAPIA DE JUEGO Y CUALES LAS CONTRAINDICACIONES?

3.-¿QUE AREAS EVALUA EL CUESTIONARIO DE ADAPTACION PERSONAL Y QUE POSIBILIDADES CONSIDERAS QUE TIENE LA UTILIZACION DE ESTE INSTRUMENTO?

4.-¿COMO CERRARIAS UN PROCESO DE TERAPIA DE JUEGO CENTRADA EN EL NIÑO?

5.-¿QUE CAPACIDADES Y RECURSOS DETECTAS DEBES DESARROLLAR PARA ESTE TIPO DE TERAPIA?

6.-¿QUE ES LA TERAPIA DE JUEGO PARA AXILINE?

7.-¿CUALES SON LOS TRES TIPOS DE REFLEJO?

8.-¿CONSIDERA QUE LA TERAPIA DE JUEGO PUEDE SOLUCIONAR PROBLEMAS EMOCIONALES Y DE CONDUCTA DE LOS NIÑOS; PORQUE?

9.-¿MENCIONE CUALES SON LAS ETAPAS DE PROCESO TERAPEUTICO?

10.-¿MENCIONE ALGUNAS LIMITACIONES DE LA TERAPIA DE JUEGO INDIVIDUAL Y GRUPAL?.

*Utilizada para el pretest y post-test.