

46
2es.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

ZARAGOZA

“INSATISFACCION LABORAL ”

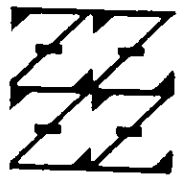
T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

MARIA ELENA SANCHEZ DOMINGUEZ

U N A M
F E S
Z A R A G O Z A



LO HUMANO ES
DE NUESTRA ESPECIE

ASESOR DE TESIS :
LIC. JESUS SILVA BAUTISTA

MÉXICO

1998

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

263770



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ZARAGOZA

" INSATISFACCION LABORAL "

SANCHEZ DOMINGUEZ MARIA ELENA

INDICE

INTRODUCCION

1. NECESIDADES DEL HOMBRE

- 1.1. Necesidades Fisiologicas
- 1.2. Necesidades de Seguridad
- 1.3. Necesidades de Afecto y Amor
- 1.4. Necesidades de Autoestima
- 1.5. Necesidades de Realización del yo

2. EL TRABAJO COMO SATISFACTOR DE NECESIDADES

3. PSICOLOGIA Y ECONOMIA. SATISFACCION EN EL TRABAJO

- 3.1. El nexo entre psicología y economía
- 3.2. Panorama general de la situación de México
- 3.3. Crisis en la política sanitaria

4. SATISFACCION E INSATISFACCION LABORAL

- 4.1. Factores que Contribuyen a la Satisfacción Laboral
 - 4.1.1. Salario
 - 4.1.2. Desarrollo
 - 4.1.3. Oportunidad de Ascenso
 - 4.1.4. Intercambio Social. El grupo de Trabajo
 - 4.1.5. El puesto
 - 4.1.6. Edad
 - 4.1.7. Empleos Monotonos
 - 4.1.8. Las horas y Los turnos
 - 4.1.9. La Personalidad del Empleado
- 4.2. Insatisfacción en el trabajo
 - 4.2.1. Las causas de la Insatisfacción
 - 4.2.2. Consecuencias de la Insatisfacción

5. ACTITUDES

- 5.1. Definición de Actitudes
- 5.2. Actitudes del Trabajador
- 5.3. Prejuicios desfavorables hacia el trabajo
- 5.4. Estudios relacionados.

6. ORGANIZACIONES

6.1. Objetivo de la Organización

6.1.1. La división del trabajo

6.1.2. Integración

6.2. Integración entre las partes de la Organización

6.3. Tipos de Organización

6.4. Organización Informal

6.5. Beneficios de las Organizaciones Informales

6.6. Problemas Relacionados con las Organizaciones Informales

6.7. Conflicto en la Organización

6.8. Conflicto Interpersonal

6.9. Conflicto entre grupos.

7. ORGANIZACIÓN ACTUAL DEL I.M.S.S.

7.1. Un panorama General del I.M.S.S.

7.1.1. Entorno Internacional.

7.2. Transición demográfica

7.2.1. Seguro de Enfermedades y Maternidad

7.2.2. Invalidez, Vejez, Cesantía en edad avanzada y Muerte

7.2.3. Seguro Guarderías

7.2.4. Seguro de riesgo de trabajo

7.3. Estructura del Personal que Labora en el I.M.S.S.

7.3.1. Prestaciones Contractuales

7.3.2. Actuales Debilidades del I.M.S.S.

8. TRABAJO, SATISFACCION Y ACTITUDES

9. METODOLOGIA

- * Problema
- * Hipotesis
- * Variables
- * Tipo de Investigación
- * Tipo de diseño
- * Problema
- * Muestra
- * Procedimiento
- * Instrumento
- * Analisis estadístico

RESULTADOS

- * Datos de la población
- * Histograma de Frecuencia
- * Porcentaje de Frecuencia
- * Descripción de Porcentaje
- * Tablas de Correlación
- * Descripción de la correlación
- * Analisis de los Resultados

DISCUSION

CONCLUSION

ANEXO

INTRODUCCION

El trabajo es la fundamental y primordial actividad del hombre que le permite transformar los elementos naturales en objetos que satisfacen sus demandas. Es a través de esta actividad mediante la cual los hombres establecen relaciones específicas en gran parte de su vida, sino es que toda. De la Torre (1986).

En el marco de la globalización de la economía, en los últimos años nuestro país empezó a realizar un proceso de apertura hacia el exterior que incide directamente sobre el aparato productivo nacional y por ende en la seguridad social mexicana. Al enfrentar las empresas nacionales mayor competencia externa, incrementar las contribuciones a la seguridad social implicaría automáticamente la disminución de competitividad de dichas empresas y la desaparición de algunas pequeñas y medianas empresas dejando a gran parte de la población desempleada.

Durante los años de crisis la planta productiva del país se vio seriamente afectada, lo que redujo las posibilidades de las empresas para incrementar la oferta de puestos de trabajo, así como para otorgar incrementos al salario que restituyan la pérdida del poder adquisitivo causada por el crecimiento acelerado de la inflación. En el I.M.S.S. que es una entidad altamente sensible al comportamiento de la economía esa situación repercutió de manera negativa en tres aspectos: menor ritmo de crecimiento de la afiliación de trabajadores con adecuada capacidad contributiva, aumento de la proporción de afiliados con percepciones cotizables inferiores a dos salarios mínimos; reducción global del salario de cotización en términos reales.

Por otra parte, la seguridad social está sujeta a revisión en todo el mundo. Los cambios en las condiciones socioeconómicas, así como en las económicas han obligado a la mayor parte de los países a modificar sus sistemas de seguridad social, adoptando una diversidad de caminos según su propia ideología y circunstancias, Dabat (1993).

El presente estudio considera el aspecto económico del trabajo enfocado a la satisfacción de las necesidades del trabajador y, por lo tanto a su calidad de vida en el supuesto de que al no verse satisfechas dichas necesidades el trabajo puede ver disminuido su poder como satisfactor económico y actuar como foco de perturbación. Estas necesidades son: Alimentación, educación y recreación.

Debido a lo antes mencionado, el problema de la investigación se centra en la insatisfacción laboral y las actitudes hacia el trabajo en las personas que laboran en la Unidad de Medicina Familiar No.7. suponiendo que debido a la crisis económica de nuestro país en el Instituto Mexicano del Seguro Social, existe insatisfacción laboral entre mas insatisfechos estén los trabajadores de U.M.F.N.07 mayor es la actitud de predisposición a: faltar, tener retardos, evitar la compañía, se quejas y rebelan, rechazan solicitudes y consejos, reducen sus esfuerzos, tienen pocas aspiraciones, no aceptan la capacitación, pierden la motivación por el trabajo, se despersonalizan.

Para efecto del estudio se toma en cuenta la teoría de Maslow quien creo una jerarquia de las necesidades que está constituida por cinco niveles empieza con las necesidades fisiológicas básicas y asciende hasta la cima de la autorrealización.

En nuestros días las necesidades básicas se están viendo amenazadas, puesto que el mundo en el que vivimos está siendo objeto de profundos cambios sociales. Estos cambios traen efectos psicológicos, por lo cual se mencionara en el estudio algunos factores que provocan la insatisfacción laboral éstos son: los factores económico políticos, los organizacionales, los psicológicos, los institucionales, los laborales.

También se mencionarán algunas características de la insatisfacción y satisfacción laboral, acordando esto mediante el estudio de las actitudes hacia el trabajo, tomando en cuenta que las actitudes de las personas dentro del trabajo dependeran del grado en que el trabajador considere que su trabajo satisface sus necesidades.

También las actitudes dependen del grado en que los empleados deseen sentirse en su area de trabajo y propicien su ambiente es el caso del emoleado que desea adquirir responsabilidad por que necesita sentirse importante. Según el nivel jerárquico (o de importancia) que induzca a las personas a trabajar con menor o mayor satisfacción. De las actitudes de los trabajadores depende en gran parte la conducta, rendimiento y desarrollo en el trabajo.

Para efecto del estudio se eligio al sector salud debido a su importancia dentro de la sociedad. Además de que cumple con el objetivo de una organización formal.

Se revisan aspectos relacionados a la economía y politica de nuestro país ya que se considera importante conocer los acontecimientos políticos y sociales que han desencadenado la actual crisis financiera y social.

1. NECESIDADES DEL HOMBRE

El psicólogo humanista, Abram Maslow, fue quien creó una jerarquía de las necesidades que esta constituida por cinco niveles: empieza con las necesidades fisiológicas básicas y asciende hasta la cima de la autorrealización. Entre estos extremos se encuentran las necesidades de estimulación (sexo, contacto sensorial, la exploración), las necesidades de seguridad, las de pertenencia y afecto, amor, las de autoestimación o ego. Maslow creía que todos nacemos con la capacidad para satisfacer las necesidad más alta pero que esto sólo es posible despues de satisfacer las necesidades inferiores, Demsey (1991).

1.2. NECESIDADES FISIOLÓGICAS

Las necesidades más básicas son las fisiológicas: éstas deben satisfacerse para vivir, e incluyen oxígeno, alimento, agua, abrigo y sexo (éste no es necesario para la supervivencia del individuo, pero sí de la especie). Sólo cuando están satisfechas estas necesidades fisiológicas, se vuelven dominantes aquellas que se sitúan más arriba en la jerarquía, Darley (1990).

Los seres humanos estan constituidos por millones de células que forman los tejidos y órganos de nuestro cuerpo. Toda actividad y funcionamiento de las células depende de materiales tales como oxígeno, alimento, agua, vitaminas y minerales, que se obtienen del ambiente, así como de las sustancias que producen nuestro cuerpo: hormonas y enzimas. El proceso general de mantener el equilibrio químico del cuerpo se denomina homeostasis. Siempre que este equilibrio es perturbado por la falta o deficiencia de alguna sustancia química, se desarrolla una necesidad tisular. Por ejemplo, la sed es un impulso producido por la necesidad de agua.

La conducta humana está fuertemente motivada por numerosos impulsos fisiológicos, la imposibilidad prolongada de satisfacer estas necesidades básicas da lugar desde luego, a la muerte.

Siempre que nuestros tejidos necesitan alimento y agua, aprendemos a reconocer y a describir su estado de tensión como sentimientos de hambre y sed. Estas sensaciones de tensión representan un aspecto de lo que llamamos impulso. La necesidad tisular de proteína, por ejemplo, da lugar a que una persona prefiera carne o pescado en lugar de otro alimento. Una deficiencia de vitamina C produce el deseo de ingerir naranjas u otro alimento con alto contenido de esta vitamina. El individuo ha aprendido que dicho alimento satisface esta necesidad específica, Evans (1983).

El sueño es una necesidad fisiológica, sólo que ésta se ve afectada por nuestras emociones y por el aprendizaje social. Los patrones de sueño se aprenden y se convierten en un hábito.

La respiración nos proporciona el oxígeno tan fácilmente, que por lo general no estamos conscientes de la necesidad que tenemos de él la mayor parte del tiempo. Las acciones de inhalar y exhalar están bajo el control del sistema autónomo, fuera de nuestro control consciente. Para darnos cuenta de nuestra necesidad de oxígeno, sólo tenemos que intentar contener la respiración tanto tiempo como podamos. Muy pronto descubrimos que continuar haciendo se vuelve casi doloroso, y dejamos cualquier otra actividad para concentrar nuestra atención en ese propósito. El suministro de oxígeno continuo al encéfalo es más importante que cubrir la necesidad corporal de alimento.

La regulación de la temperatura también es necesaria para la supervivencia; exceptuando condiciones climatológicas externas, nuestro cuerpo es capaz de mantener su temperatura de aproximadamente 37 C mediante los complejos mecanismos del sistema de calefacción y aire acondicionado que nos hacen sentir abrigados o frescos.

La eliminación de materiales de desecho del cuerpo constituye una necesidad fisiológica básica, y durante la infancia está controlada por el sistema nervioso autónomo. Rara vez nos damos cuenta de la urgencia de esta necesidad hasta que tenemos que esperar durante una o dos horas después de haberla advertido para poder eliminar dicho material de desecho. Evans, Murdoff (1983).

La necesidad de satisfacción sexual difiere de las otras de índole fisiológica en que no está plenamente desarrollada al nacer el sujeto. Además, la satisfacción de las necesidades sexuales no es vital para las personas, Baron, Byrne, Kantowitz (1985).

1.3. NECESIDADES DE SEGURIDAD

Una vez que las necesidades fisiológicas han sido satisfechas, surge un nuevo grupo que Maslow denomina necesidades de seguridad; es decir, estabilidad, protección, estar libres del miedo, la angustia y el caos; la necesidad de estructurar el orden, estar libres de la enfermedad o de otras amenazas a la supervivencia, sentirse protegido por gente, grupos o símbolos poderosos, etc. Como en el caso de las necesidades fisiológicas, los individuos pueden quedar totalmente dominados por este tipo de necesidades, que se convierten en las organizadoras exclusivas del comportamiento.

Al igual que sucede con las necesidades fisiológicas, todas las habilidades de los humanos pueden quedar al servicio de estas necesidades, de no encontrarse satisfechas. Como ocurre en el hombre hambriento, la meta dominante y lo primordial es buscar aliento se cívica de los puntos de vista y aun de la filosofía del presente y del futuro, y el motor que impulsa los valores de los seres humanos, serán estas necesidades, hasta las necesidades fisiológicas, si están satisfechas, frente a estas pasan a segundo plano.

Las necesidades de seguridad pueden parecer urgentes y predominantes cuando se rompe el equilibrio social, sea por guerra, revolución, amenazas al orden y autoridades establecidos, epidemias.

Las reacciones más fuertes a estos desestabilizadores se producen en los individuos que estén más predispuestos, debido a que en su vida no han satisfecho totalmente las necesidades de seguridad. Precisamente las llamadas personas nerviosas, es decir, los neuróticos, parecen llevar a flor de piel estas necesidades de seguridad emocional, y durante periodos de su vida parecen vivir exclusivamente para buscar este tipo de seguridad. Se considera, además, que la búsqueda de una creencia, una religión o una filosofía de vivir, es parcialmente motivada por estas necesidades. Díaz Guerrero, (1991).

1.4. NECESIDADES DE AFECTO Y AMOR

Si las necesidades de seguridad están más o menos satisfechas, surgirán entonces las necesidades de amor, de afecto y de pertenencia. Ahora la persona sentirá, como nunca antes, la ausencia de amigos o de novia, tendrá hambre de relaciones afectivas con la gente en general es decir, de ocupar un lugar en un grupo, y luchará con gran intensidad para alcanzar esta meta, H. Vroom (1979).

La necesidades de amor abarca varios tipos, el amor romántico y sexual, la necesidad de conocer todo de la persona a la que se ama y de conocer íntimamente a tal persona, el amor de compañía, pacífico y sólido, entre amigos íntimos, amor centrado en los demás, siempre paciente, dispuesto a perdonar, amor práctico y lógico, que se da sólo después de que se ha determinado si la persona a quien se dirige vale la pena en todos los sentidos.

Sin embargo, en aquellos individuos que hubiesen estado realmente privados de afecto desde el principio de su vida, la situación es diferente. En tales casos, la necesidad de obtener afecto, amor, puede ser extremadamente intensa y hasta generar actitudes neuroticas exageradas a fin de conseguirlo. Diaz Guerrero. (1991).

Las necesidades de amor se han visto frustradas cada vez más a partir de la industrialización y en especial merced al aumento en la movilidad y en la urbanización. La falta de raíces, de un territorio en el que se ha vivido desde siempre, de un conglomerado de conocidos, de amigos y de una comunidad de sostén, al frustrar estas necesidades comienzan a representar problemas de salud mental en las grandes ciudades. Diaz Guerrero (1991).

1.3. NECESIDADES DE AUTOESTIMA

Una vez satisfechas las necesidades de amor y pertenencia, pueden surgir las de estima. Estas incluyen la necesidad de tener una buena opinión de sí mismo y de que los demás también la tengan. Necesitamos contar con el respeto de nosotros mismos y de los demás. La estima es lo que nos da confianza y un sentimiento de valor: sin ella nos sentimos inferiores y desoportunos. Darley. Glucksoberg (1990).

Maslow considera que las necesidades de autoestima se incluyen la necesidad de obtener logros, la de dominio, poder, maestría, destreza, habilidad de superioridad, victoria. Diaz Guerrero (1991).

La necesidad de logro dominio sobre el ambiente nos estimula durante la vida. Cuando dominamos algo que nos interesa, experimentamos una sensación de satisfacción, pero por lo general, rápidamente nos aburrimos a comenzar otra cosa. Si nos sentimos derrotados en nuestros intentos de lograr alguna meta experimentamos frustración, aunque seguramente dirigimos nuestra energía hacia otras empresas. La necesidad de logro debe encontrar satisfacción en forma repetida para que nos sea posible ajustarnos de manera adecuada y ser mentalmente saludables. No obstante, se trata de una necesidad aprendida que nunca se satisface finalmente, dado que a lo largo de la vida nos fijamos una meta tras otra. Si fallamos con frecuencia en el logro de objetivos, es probable que lleguemos a sentirnos carentes de valor y deprimidos, hasta lleguemos a sufrir serias perturbaciones emocionales.

Estrechamente relacionada con la necesidad de logro, esta la necesidad de reconocimiento. No solo necesitamos lograr o alcanzar, sino también necesitamos que otras personas reconozcan nuestros logros.

La necesidad de reconocimiento es un factor poderoso en la motivación de la conducta humana. Gran parte de lo que hacemos, los sitios a donde vamos, la forma en que nos vestimos y los grupos a los que nos unimos o afiliamos están determinados por nuestras necesidades de reconocimiento y posición. Por ejemplo, cada quien se viste de acuerdo con la forma en que desea que los otros le reconozcan. Algunos usamos lo más moderno en ropa deportiva, otros llevamos pantalones desgastados y ropas viejas y otros más, usamos atuendos discretos y conservadores. Necesitamos la admiración y el respeto de los demás para desarrollar autoestima y establecer nuestra propia identidad como personas únicas y valiosas. En consecuencia, el reconocimiento, el aprecio y la aprobación que requerimos han recibido el nombre de necesidades del ego o necesidades de estima. M.Evans (1983).

1.6. NECESIDADES DE REALIZACIÓN O ACTUALIZACIÓN DEL YO

Una persona que no tiene preocupación por la comida, el abrigo o la seguridad, que se siente amada y aceptada por los demás, que inspira respeto y posee una gran autoestima debe sentirse muy satisfecho. Sin embargo, Maslow encontró que estas personas solían estar tensas e inquietas, porque una vez satisfechas todas las demás, se vuelve dominante la necesidad de autorrealización. Esta se refiere a la realización del potencial, al ejercicio pleno del talento. Una persona que posee talento musical necesita dedicarse a la música; la que posee una mente lógica e inquisitiva dirigida a la ciencia tiene que convertirse en científico.

La mayoría de nosotros no alcanza el nivel de autorrealización porque nunca satisface las necesidades de amor y estima. Aquellos que llegan a esta etapa parecen estar dotados de ciertas características y de un talento que se sale de lo normal, Darley, Glucksberg (1990).

Maslow menciona que la conducta de pintar o hacer poesía o música se asemeja a cualquier otro comportamiento en el hecho de que puede tener, y generalmente tiene, múltiples determinantes. El autor indica que la actividad creativa puede ser compensatoria de la falta de satisfacción de otras necesidades, o meramente económica, pero opina que es posible distinguir los productos artísticos e intelectuales de la persona que lo hace a partir de estar básicamente satisfecha, de aquellos que producen la gente cuyas necesidades primordiales no están satisfechas. Lo importante es percatarse de que existe tales necesidades, pero que la conducta exhibida por los seres humanos puede ser la expresión de una sola o de varias de ellas. Así una conducta como la de búsqueda obsesiva del dinero y del poder puede esconder la compensación de varias otras necesidades básicas insatisfechas. Díaz Guerrero (1971).

Se ha hablado como si esta jerarquía fuera de orden fijo, el cual no es tan rígido como tener estas necesidades básicas en el orden en que se han indicado, sin embargo existen varias excepciones, hay gente para la cual, por ejemplo, la autoestimación parece más importante que el amor.

En investigaciones realizadas por Arias (1964 y 1966). Se observa que la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow, funciona en forma diferente en nuestro país; resultado que las necesidades que presentan mayor motivación son las de estima, seguidas por las de seguridad, en obreros vendedores y oficinistas.

Otro estudio realizado por Arias (1969), demostró que los gerentes se encuentran insatisfechos en cuanto a seguridad en el empleo, siguiendo en segundo y tercer lugar respectivamente, la autonomía y la autorrealización; ya que se empleó una modificación de la escala de Maslow que incluía la necesidad de autonomía, debido a que los gerentes deben de tomar decisiones y para ello requieren dicho factor.

Slocum (1971) investigó las diferencias entre los obreros de Estados Unidos y de México de una empresa productora de vidrios; el resultado fue que los obreros mexicanos mostraron mayor satisfacción que los norteamericanos en general, mientras los norteamericanos presentaron mayor satisfacción en las necesidades sociales, los mexicanos lo hicieron en las necesidades de autorrealización y la seguridad fue la necesidad más insatisfecha en ambos grupos.

Debido a lo expuesto en los párrafos anteriores, se hace evidente la necesidad de realizar investigación en el campo de la motivación. El administrador de recursos humanos mexicano, deberá reconocer la necesidad de establecer sistemas acordes a nuestra realidad, tomando en cuenta la motivación como factor básico en el establecimiento de los sistemas administrativos.

2. EL TRABAJO COMO SATISFACTOR DE NECESIDADES

Ha quedado atrás la época en que se consideraba al trabajo un castigo por los pecados del hombre, hoy en día, existen un gran número de personas que disfrutan su trabajo, ya que les proporciona satisfacción y bienestar psicológica y económica, el bienestar económico proporcionado por el trabajo, se ha visto disminuido considerablemente.

No se debe olvidar que el ser humano no sólo trabaja por dinero y que existen otros satisfactores en la industria, pero en este caso, se trata de averiguar si los hechos económicos y la depresión causada por ellos afecta de alguna manera la actitud del individuo hacia su trabajo.

La actividad humana en torno a la cual se han organizado todas las demás es el trabajo, en el desarrollo del trabajo el hombre despliega toda su capacidad física y psicológica con el fin de enfrentarse a la naturaleza y transformarla. De la misma manera, la naturaleza ha transformado al hombre mediante la fuerza de trabajo, mediante el resto de la actividad encaminada primordialmente, a satisfacer las necesidades básicas del ser humano necesidades que a su vez se transforman según las condiciones y maneras que son satisfecenas.

El trabajo ha servido como fundamento a la vida de los individuos y de las sociedades en que se organizan, puesto que su importancia se manifiesta en todos los ámbitos de la vida humana, no solo en el laboral.

Al respecto, Federico Engels manifiesta que el trabajo es: la condición básica, fundamental de toda vida humana y lo es en tal grado, que hasta cierto punto debemos decir que el trabajo ha creado al propio hombre. Engels. (1977).

Brown (1954) menciona que. "El trabajo es una parte esencial de la vida humana, puesto que el aspecto de la vida que confiere condición y liga a la sociedad, por lo común, hombres y mujeres gustan de su trabajo, y en casi todos los períodos históricos ha sucedido así. Cuando no les gusta, la falla se encuentra en las condiciones psicológicas y sociales del trabajo, más bien que en el trabajador. Por lo demás, el trabajo es una actividad social que cumple dos funciones principales: producir los bienes que la sociedad necesita e integrar a los individuos en los sistemas de relaciones que constituyen la sociedad".

El trabajo no es sólo la suma de la energía mental con la muscular, al ser desempeñado por seres humanos, el trabajo se ve influido por la individualidad de quien lo lleva a cabo.

Al surgimiento del marxismo, el trabajador es el centro en el escenario social, Marx llamó la atención enfáticamente a el trabajo como actividad humana.

Neff (1968), afirma que el trabajo es un tipo de actividad muy amplia y molar e indudablemente implica todos los procesos psicológicos de que es capaz el organismo humano. Asimismo, define al trabajo como, "una actividad a la meta de procurar medios para la subsistencia del organismo viviente."

Para una concepción del significado del trabajo, Neff propone tomar en cuenta los siguientes elementos básicos:

- 1) Es una actividad esencialmente humana.
- 2) Es una actividad instrumental, puesto que se realiza con el fin de procurarse medios de subsistencia.
- 3) Es una actividad autopreservadora.
- 4) Es una actividad alteradora, ya que su objetivo es modificar el ambiente físico del hombre para incrementar su seguridad, Neff (196).

Es así como Neff llega a la siguiente definición:

" El trabajo es una actividad instrumental llevada a cabo por seres humanos, cuyo objeto es preservar y conservar la vida y que esté orientada hacia una alteración planificada de ciertas características del medio humano".

Todos los individuos experimentan la necesidad de trabajar, así como de producir; esto surge en respuesta a sus necesidades. El hombre también encuentra difícil vivir día a día y desarrolla angustia acerca de su calidad de vida y la de su familia.

La vida en el trabajo y la vida familiar se enfluyen mutuamente, es de suponerse que si los trabajadores de una empresa gozan de buenas condiciones de vida, éstas sentarán las condiciones para desempeñar el trabajo con el máximo de interés.

Durante los últimos años, las condiciones de trabajo se han ido modificando profundamente, haciendo sentir sus efectos en la vida familiar y la estructura de las clases sociales, esto ha provocado un mayor interés en los estudios económicos del presupuesto familiar, no sólo con fines económicos, sino también psicológicos y sociológicos; los aspectos psicológicos de estas transformaciones se tornan importantes para comprender a fondo los fenómenos culturales que diferencian a las clases sociales, en este sentido, resulta de interés saber qué es la satisfacción en el trabajo y qué factores intervienen en su surgimiento.

3. PSICOLOGIA Y ECONOMIA, SATISFACCION EN EL TRABAJO.

3.1. EL NEXO ENTRE PSICOLOGIA Y ECONOMIA

Los vínculos entre psicología y economía se ubican formalmente durante el último tercio del siglo XVIII, dentro de la obra de Adam Smith titulada "Investigaciones acerca de la Naturaleza y causa de la Riqueza de las Naciones." en 1776. Es ahí donde se señalaba que el desarrollo de la fuerza productiva y de la división del trabajo se debían primordialmente a la motivación humana de poseer más bienes para satisfacción de necesidades apremiantes, motivos conocidos como de "eficacia y acumulación" y que supuestamente movilizaban al individuo a desarrollar destreza y habilidades con el fin de resolver problemas en la producción, de aquí surge la postura de la "ley del Interés personal" la cual se constituyó como móvil psicológico de la creación de la riqueza.

A lo largo de la historia se ha manifestado la importancia del nexo de la psicología con la economía, en particular en épocas de crisis financieras, que es cuando los grandes problemas vividos por los habitantes de la nación se atribuyen a causas individuales. La gama de aspectos psicológicos involucrados en este tipo de situaciones es amplia: La seguridad que genera una situación de crisis, la toma de decisiones a todo nivel y la conducta del consumidor son sólo algunos de ellos.

Los estudios de psicología y Economía se ocupan principalmente de la conducta del consumidor y se basan en un enfoque interdisciplinario, las variables explicativas son multidisciplinares: económicas, sociológicas, psicológicas y demográficas, sin embargo, existen otros aspectos de los que escasamente se ha preocupado la psicología económica y son aquellos relacionados con las políticas gubernamentales que afectan al trabajador, que en los países latinoamericanos son cada vez más frecuentes y abren un amplio horizonte para la investigación social, económica y psicológica.

La psicología que se relaciona con los problemas que trae consigo la economía cuestionan constantemente cada situación que enfrenta el hombre económico de nuestros tiempos y sostiene que las acciones y decisiones de una nación son motivadas por los valores de su cuerpo gubernamental. Sobre este aspecto de motivación, los psicoeconomistas sostienen que el hombre busca seguridad, privacidad, pertenecer a un grupo; y estas necesidades actúan en la motivación de su comportamiento económico y, puesto que el hombre está en todas las cosas, sus motivaciones no pueden ser encajonadas en un simple concepto o fórmula.

Las necesidades de comprar ropa y zapatos e incluso determinados alimentos, no son solamente motivadas por la necesidad en sí; existe otras necesidades que son particulares a cada individuo, como el prestigio, el estatus o la necesidad de sentirse poderoso; las motivaciones del hombre siempre van más allá de los incentivos de hacer dinero y son muy complejas, aún si se trata solamente de vivir mejor que sus padres o hermanos.

Durante una crisis económica, la gente generalmente está angustiada y preocupada por ellos mismos y por su país y su ansiedad contribuye al estado económico de la nación. Sharron, (1988).

La gente se siente en un gran peligro, puesto que han sentido las debilidades más que la fortaleza de su gobierno.

Quando las personas comienzan a percibir que su dinero no les alcanza para nada y que de hecho, cada vez vale menos, se percatan de que los esfuerzos por ahorrar y vivir austeramente no se ven recompensados, surge la desilusión, el desánimo y la angustia. De la misma manera, el individuo se muestra indeciso y pasivo en el trabajo, el cual le resulta no recompensante.

La fuente de seguridad que en el adulto representan el Gobierno y la empresa, pierden su poder y el individuo pierde la fé en ellos, Sharron, (1968).

Así mismo, el desarrollo y la decadencia económica de un país son dos etapas que marcan en su historia momentos determinantes para quienes lo habitan, en aspectos tan fundamentales como la nutrición, la salud y la educación.

3.2. PANORAMA GENERAL DE LA SITUACION EN MEXICO.

Debido a lo antes mencionado es muy importante conocer por que situacion está pasando nuestro país.

Desde 1982 la crisis económica de México ha dejado ociosa a casi la mitad de la planta industrial, echando a cientos de miles de mexicanos de sus trabajos, y reduciendo el poder de compra de los consumidores en más del 35%. La restructuración económica también ha traído una reducción en la burocracia la venta de muchas empresas paraestatales, el aflojamiento de las restricciones a las importaciones y una expansión de las exportaciones manufacturadas. Los efectos de lo que los mexicanos en general llaman la crisis ha creado trastornos en todo centro de trabajo.

El gobierno mexicano continúa con su nueva receta para enfrentarla, fomentando las exportaciones para lograr la recuperación y el crecimiento de la economía. Para competir en los mercados internacionales, México debe manufacturar diversos bienes no tradicionales y bajar sus precios al exterior reduciendo el costo de la mano de obra.

Los recientes programas de estabilidad o austeridad continúan recortando los salarios reales y son incapaces de estimular el crecimiento económico con pleno empleo porque identifican incorrectamente los problemas de la economía mexicana como financieros y se fundan en concesiones de la comunidad bancaria internacional y prestamistas del gobierno. En lugar de reconocer e intentar revertir el problema fundamental del país. Las autoridades insisten constantemente en la necesidad de respetar sus obligaciones internacionales, las cuales, a su vez, requieren aún más recortes a los programas sociales, el personal y una progresiva disminución en el poder de compra de la población.

Las repetidas renegociaciones del valor y la estructura de vencimiento de la deuda el trueque de obligaciones de deuda externa por una participación accionaria en las corporaciones nacionales, y el recurrir a otras manipulaciones financieras (tales como el intercambio de instrumentos de deuda por títulos nuevos respaldados por obligaciones del Tesoro estadounidense) han sido herramientas importantes para administrar la crisis desde 1982. A pesar de crecientes presiones del gobierno estadounidense y del Fondo Monetario Internacional, los banqueros privados están cada vez más reuentes a proveer dinero fresco a México. En una atmósfera en la cual los prestamistas se volvieron más cautelosos aún y los deudores se vieron forzados a ser más agresivos y a usar sus problemas internos como ficha de negociación, Barkin (1991).

Para los políticos, la crisis es un problema de demasiada deuda, muy poca liquidez y balanzas comerciales internacionales desfavorables.

Lo cierto es que en nuestro país los problemas nacionales van aumentando, a la par con la crisis de gobernabilidad y el deterioro de la vida social hasta límites que no tienen precedentes en la historia reciente de nuestro país. Como una de sus manifestaciones basta mencionar la crisis económica galopante con sus secuelas de desempleo; quiebra masiva de empresas y parálisis con destrucción gradual del aparato productivo nacional; desertificación del territorio nacional y destrucción de los ecosistemas; incremento de enfermedades características del atraso económico, así como grave deterioro de las condiciones de vida de la población.

Los niveles de marginación social y pobreza suben como la espuma, paralela a la concentración del ingreso, el poder y la riqueza en unos pocos. Jamás, en la época reciente, los desequilibrios sociales y la injusticia había llegado a tales extremos. De igual forma, es motivo de preocupación el clima de inseguridad pública que se vive como consecuencia del crecimiento e impunidad con que operan los grupos de pistoleros a sueldo, así así como de la proliferación del narcotráfico asociado a la violencia, Ruiz, E. (1995).

Durante los años de crisis la planta productiva del país se vio seriamente afectada, lo que redujo las posibilidades de las empresas incrementar la oferta de puestos de trabajo, así como para otorgar incrementos salariales que restituyeran la pérdida del poder adquisitivo causando por el crecimiento acelerado de la inflación. IMSS (1994).

En el IMSS, que es una entidad altamente sensible al comportamiento de la economía esa situación repercutió de manera negativa en tres aspectos: menor ritmo de crecimiento de la afiliación de trabajadores con adecuada capacidad contributiva, aumento de la proporción de afiliados con percepciones cotizables global del salario de cotización en términos reales dos salarios mínimos, lo cual provocó un deterioro financiero acentuado, pues el salario mínimo decreció en ese lapso 42.3% en términos reales. Globalmente, el salario de cotización real del total de trabajadores registrados con uno y hasta 10 salarios mínimos se redujo 44.6 % en el periodo.

3.3. CRISIS EN LA POLITICA SANITARIA

En este contexto, la política de salud también se redefine. La contradicción existe entre el aumento de costos para la atención médica, el decrecimiento del presupuesto asignado al sector y la necesidad de readecuar la intervención del Estado mexicano responsable de una parte importante del financiamiento y de la producción de servicios de salud, lógica de beneficencia, mientras que para el resto de la población el acceso a diversos servicios se plantea a través del mercado.

El tránsito de una política social del bienestar hacia una política social de neo-beneficencia, redefine las características de los sistemas de protección social, Lopez (1982).

Según el plan nacional de desarrollo 1995-2000, la necesidad de renovación de nuestro sistema de salud no es un caso aislado, las iniciativas de reforma a los sistemas de salud han adquirido una importancia creciente en países con los más diversos niveles de desarrollo económico.

Nos menciona que para superar las actuales limitaciones, se deberá reorganizar el gasto en salud y establecer los criterios generales para hacer más eficiente los servicios de salud de las instituciones, en el marco legal que corresponde a cada una de ellas. Se reformarán los recursos destinados al fomento de una vida saludable. A los programas de medicina preventiva y a garantizar el abasto de los medicamentos e insumos esenciales, así como de los recursos humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

La política sanitaria ámbito particular de la política social es modelada por la disminución del presupuesto destinado al sector salud, la descentralización vertical y sin recursos, la privatización selectiva de la producción de servicios médicos, el traslado del costo de los servicios a los usuarios, la atención focalizada, el fomento del autocuidado y la insistencia en la culpabilidad individual en la generación de la enfermedad. López (1982).

Estos rasgos característicos de la política sanitaria conducen al deterioro de los servicios públicos de atención médica, producen el desmantelamiento de los programas de control de enfermedades, reducen la limitada eficacia de las medidas epidemiológicas puntuales y potencian la regresión sanitaria producto de las estrategias neoliberales para remontar la crisis económica. López (1982).

Menciona los organizadores del Sindicato de Trabajadores del Seguro Social que el IMSS nunca fue pensado como un organismo para resolver los problemas económicos del país, sino como el mejor instrumento para procurar la verdadera justicia social. La refundación que ahora se pretende aplicarle, lo coloca como la última tabla de salvación para una nación en vías de resquebrajamiento. Los antecedentes del IMSS, plasmados en el programa ideológico de la revolución, se están olvidando. Ahora se pretende que el instituto sea el detonador del ahorro interno y del crecimiento económico.

El impacto diferencial de la disminución del financiamiento sobre los distintos subsistemas del sector salud, en lugar de favorecer la homogenización en la calidad de los servicios, profundiza la desigual atención que recibe la población que accede a las instituciones de seguridad social. López (1982).

Las necesidades básicas del trabajador se están viendo amenazadas por la nueva política en México, puesto que estamos viviendo una crisis social y las condiciones de las personas que laboran en el sector salud son negativas debido a que los salarios cada vez son más bajos y las relaciones interpersonales se están viendo afectadas, además de que las condiciones en las que laboran son deficientes.

Recuérdese que el trabajo es algo más que las meras y obvias actividades de ordenar papeles, atender a los clientes o conducir un camión. Los trabajos requieren interactuar con compañeros y con jefes cumplir con los niveles de rendimiento, vivir en condiciones de trabajo que muchas veces distan de ser las ideales. todo ello significa que la evaluación de un empleado sobre su grado de satisfacción e insatisfacción es una suma compleja de varios elementos discretos de su puesto, Steiner (1987)

4. SATISFACCION E INSATISFACCION LABORAL

Smith (1961) define a la satisfaccion en el trabajo de la siguiente manera. "Es una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajo en el puesto, en relacion con sus otros valores, o sea, con lo que se desea o se espera de el. Se puede considerar que la satisfaccion tiene un sentido similar al placer". Friedmann, (1990).

La satisfaccion en el trabajo depende de diversos factores, algunos de ellos podrian ser determinados por experiencias individuales, pero de manera general el grado de interes que despierte el trabajo y las condiciones fisicas y psicologicas del mismo en donde intervienen las relaciones con los companeros y jefes son las más importantes.

Al respecto Tiffir (1958) afirma el grado de satisfaccion por el propio trabajado esta influenciado en parte por la manera en que dicho trabajo consiga la satisfaccion o realizacion de determinados valores que los individuos poseen. Más adelante aclara que los valores pueden cambiar debido a factores sociales o economicos que influyen en el individuo.

El hecho de que el trabajo resulte satisfactorio no significa que la ejecucion del mismo sea perfecta: es en estos casos donde intervienen diversas circunstancias en donde la satisfaccion puede provenir de la ejecucion del trabajo o de otros aspectos relacionados con el, y en donde entran en juego factores economicos-sociales y culturales.

Hasta donde sus necesidades se satisfagan una persona estará satisfecha con su trabajo. Fleishmann (1976)

Es por eso que una vez que el hombre alcanza un nivel de subsistencia adecuado empiezan a surgir nuevas necesidades y nuevos motivadores. Las personas privadas de oportunidades para satisfacer, mediante el trabajo las necesidades que son actualmente importantes para ellas se comportan con indolencia, pasividad, resistencia a los cambios, falta de responsabilidad, disposición para seguir a los demagogos y exigencias irracionales de beneficio economico. Fleishmann (1976).

Existen pruebas de que, bajo ciertas circunstancias, la insatisfacción tiene efectos sobre la conducta laboral, como ausentismo, retardos y altos índices de rotación: esto no importa necesariamente una relación directa entre productividad y satisfacción. La satisfacción o la insatisfacción dependen de una diversidad de factores, donde la personalidad del individuo hasta sus oportunidades de autoexpresión. La idea de que un trabajador a que encaja en el sistemas de valores de las relaciones humanas, no obstante se ha llegado a comprobar una relación débil, pero consistente, entre satisfacción y rendimiento.

Vroom (1964). Utiliza una teoría de metas y trayectoria sobre la motivación, en donde sostiene que la satisfacción y el rendimiento en el trabajo obedecen a distintas causas.

La satisfacción en el trabajo se ve afectada estrechamente por la cantidad de recompensas que la personas reciben de sus puestos, y el nivel de desempeño se ve afectado por la base que sustenta el alcance de las recompensas. Los individuos están satisfechos en su trabajo hasta el grado que les permiten obtener lo que desean. Fleishman. (1976).

Es probable entonces que la relación entre satisfacción y desempeño se deba a la acción de recompensas, derivadas de un buen desempeño y éste se coloca como agente causal de la satisfacción. Un trabajador, al declararse satisfecho como resultado del desempeño de sus trabajo y, de la misma manera, un individuo satisfecho, se ve motivado para ir a desempeñar un trabajo donde se satisfacen sus necesidades importantes.

La satisfacción es importante no porque repercuta en el desempeño, sino como fin mismo dado el papel preponderante del trabajo en la vida del hombre.

4.1. FACTORES QUE CONTRIBUYEN A LA SATISFACION LABORAL.

Blum (1977), señala que por las investigaciones reportadas, para comprender en forma general lo que es la satisfacción laboral hay que tomar en cuenta factores laborales que influyen como son: edad, salud, personalidad, nivel de aspiraciones, ambiente de trabajo, características individuales y relaciones fuera del trabajo que cubre sus necesidades y deseos.

4.1.1. SALARIO

El salario es un elemento importante que interviene en la satisfacción del empleado. Es evidente que el dinero, producto del trabajo realizado representa la satisfacción de distintos tipos de necesidades. El salario es importante para el empleado porque constituye un rendimiento tanto financiero como psicológico en su trabajo, sirve para determinar su valor relativo en la empresa así como su nivel de vida en la sociedad.

Stranger (1950), sostiene vigorosamente que el salario no es motivo para los empleados. Argumenta de manera convincente que la satisfacción del ego es más decisivo para los empleados y menciona evidencia que revelan que la motivación del ego, más que la motivación económica, es predominante. Blum (1977).

El salario juega un papel importante en la negociación laboral. Las demandas de sueldo suelen reflejar demandas de posición, prestigio y reconocimiento y no pesos y centavos por sí mismo. Para Stranger el salario solamente toma importancia cuando los precios son altos, lo mismo que cuando se acerca la vejez, aunque en sí lo que más se desea del trabajo es la seguridad y no el sueldo. Esta preferencia se manifiesta en función de los períodos por los que atraviesa el empleado.

La insatisfacción con el salario puede tener consecuencias negativas en las actitudes y en la conducta de los trabajadores.

4.1.2. DESARROLLO

Las personas hacen cosas para alcanzar ciertos fines. El hombre tiene como motivo para emprender una acción, la esperanza de que su acto lo llevará a un estado más satisfactorio que el presente. Vroom (1984).

Los empleados requieren de un continuo desarrollo para satisfacer su nivel de aspiraciones. Anhelando poder, puede dedicar su esfuerzo tiempo, otros recursos para convertirse en el presidente de una gran empresa; anhelando status, puede tratar de abrirse camino hacia los círculos sociales adecuados, etc.

Con el desarrollo que alcanza el empleado, no solo se cubre su nivel de aspiraciones, sino que las actividades dentro de la empresa se realizan con más interés, sea más leal hacia la empresa y más productivo. (Ie. 1977).

4.1.3. OPORTUNIDAD DE ASCENSO

Las posibilidades de prosperar son de gran importancia para el empleado que se preocupa por ascender, los profesionistas y dirigentes tienen dentro de su propio control individual el factor de ascenso. Para los empleados, el progreso va unido al mérito y a la capacidad, pero, en algunas empresas esto está unido a la antigüedad, de tal forma que se incluye en los contratos de trabajo y dentro de sus políticas por lo que en ocasiones, los empleados jóvenes, ambiciosos y capacitados no son ascendidos a causa de los acuerdos del personal más veterano. Esto constituye un problema en la satisfacción laboral sobre todo en los universitarios al darse cuenta, que las oportunidades son más lentas en presentarse de lo que ellos creían, Chruden (1985).

El ascenso implica un cambio de asignación de un nivel inferior a otro superior en la empresa, por lo general el nuevo puesto proporciona al empleado un aumento de sueldo y status más elevado, pero le exige más de él, en términos de responsabilidad y actitudes.

La oportunidad de ascender representa para el empleado un incentivo para mejorar, una recompensa a su esfuerzo y a su eficiencia y por tanto un sentimiento de satisfacción hacia su trabajo. No obstante a esto, se percibe una disminución en la importancia de los ascensos con el aumento de la edad, posiblemente por la proximidad a la jubilación. Haller (1971).

4.1.4. INTERCAMBIO SOCIAL, EL GRUPO DE TRABAJO

Independientemente de cualquier cuestión del establecimiento de normas o de cualquier otro aspecto de la cohesión de los grupos, cuando se efectúan cambios de estructura en el ámbito del trabajo, de tal modo que los empleados tengan la oportunidad de entablar relaciones unos con otros en lugar de permanecer aislados, la satisfacción ante dicho arreglo aumenta considerablemente. Bass, (1972).

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

Todo aquel que haya ocupado un puesto sabe que si sus relaciones con sus compañeros de trabajo no son buenas, el empleado será insatisfecho. El individuo más rudo, agresivo e independiente, no se encontrará satisfecho en su puesto si no se entiende bien con el grupo de trabajo. M. Bass, (1972).

Para una persona, el significado que tiene la organización, lo determinan en buena parte los compañeros de trabajo. En el medio laboral las personas desean realizarse entre sí y sentir que forman parte de la empresa; generalmente esto se logra de manera indirecta, a través de su pertenencia al grupo informal de la empresa. La identificación con el grupo es una de las características más relevantes de los grupos informales, cuando ésta se logra es más probable la unificación con la empresa, puesto que se siente aceptado al mismo tiempo que satisfacen sus objetivos personales de socialización.

4.1.5. EL PUESTO

Este factor juega un papel importante, no sólo en la satisfacción laboral, sino también en el desarrollo de una empresa. A través de el puesto, se definen las actividades que desarrolla el empleado que lo ocupa, así como, las relaciones de esta actividad con los demás puestos; proporciona los medios para dividir y asignar la autoridad, lo mismo que la responsabilidad de los empleados que los ocupan; Establece las bases para la selección y capacitación de los empleados; lo mismo que facilita la evaluación de su desempeño y determina el salario.

En forma tradicional, los puestos fueron diseñados tomándose como base las necesidades técnicas y de producción más que las humanas Druden, (1985). Esto ocasionó que al no considerarse al factor humano, las actividades no están por completo organizadas, dando como resultado confusión, conflictos interpersonales y frustración. El descontento de los empleados se manifestaba con un cierto rechazo a los puestos que ocupaban.

4.1.6 EDAD.

Las satisfacciones que se espera del trabajo depende en parte de la edad que se tiene, dentro del mundo laboral del hombre, la mayoría de los empleados tienen entre los diecisiete y sesenta y cinco años aproximadamente, la variación de edad es muy amplia, en cada una de ellas se llegan a presentar diferencias en cuanto a sus necesidades psicológicas, que cambian en función de la edad, estos afectan las actitudes hacia el trabajo.

El joven desea y se preocupa porque se den cambios, posee el impulso suficiente para entrar en competencia con los demás integrante de la empresa, desea y espera el desafío, en él reside el camino del tiempo. Por el contrario, en la madurez el cambio es mal recibido y rechazado en esta etapa desaparecen los sueños de los días mejores y el mundo se estrecha huye de la competencia al contrario de la gente joven siendo la posición social uno de los factores que tienen mayor importancia en la madurez. Cuando el status alcanzado en esta etapa es inferior, se puede apreciar que las personas maduras caen en un estado depresivo.

También vemos con frecuencia que el hombre maduro expresa sentimientos culpables de fracaso y se molesta por no haber realizado el trabajo en forma adecuada. En esta etapa de la vida, frecuentemente aparece la agresión hacia la familia, amigos y la empresa; la madurez trae consigo la activación de viejos conflictos, son muy frecuentes los sentimientos de frustración, depresión, exageración de la autocrítica, miedo al futuro, falta de auto estima, etc. Siente amenazada su seguridad y capacidad para el trabajo, todos estos sentimientos ocasionan que el individuo no encuentre satisfacción en las labores realizadas, y origina la necesidad de restaurar sus metas y valores busca las alternativas para recobrar el control de su vida y el asegurar su porvenir. Haller (1971).

A medida que los empleados envejecen, la seguridad financiera se convierte en lo más importante, por el temor a ser despedidos y la dificultad que representa el volver a ser contratados. No obstante, algunas organizaciones mantienen políticas más flexibles en cuanto a la edad avanzada de sus empleados, siempre que continúen siendo eficientes y físicamente capaces para trabajar.

4.1.7. EMPLEOS MONOTONOS

Los empleos monotonos, empleos que tienen muy poca variedad. Es probable que hagan surgir sentimientos de aburrimiento, de enfado y de tedio en los trabajadores que tienen que seguir desempeñando el trabajo. En particular, cuando se trata de tareas semirepetitivas, en las que se repite el mismo trabajo en ciclos interminables se producirá una gran sensación de cansancio y aburrimiento y es probable que se reduzca la satisfacción con el empleo.

Cuando el trabajo que hay que hacer está muy por debajo de la capacidad del trabajador y no significa reto alguno para él es probable que le resulte aburrido e insatisfactorio, Bass, (1972).

En un estudio realizado por Hoppock en la ciudad de New Hope, Pensilvania (1935). Los resultados indican que las personas insatisfechas señalaban con mayor frecuencia la monotonía y la fatiga. Blum (1994).

4.1.8. LAS HORAS Y LOS TURNOS.

En los estudios realizados indican que cuando las horas de trabajo eran muchas más prolongadas que ahora, se notaba una relación evidente entre la duración de la semana de trabajo y la tendencia de los trabajadores a retirarse o a permanecer alejados del trabajo por medio del ausentismo y del retraso. Bass. (1972).

Los horarios flexibles de trabajo incrementan la autonomía personal al programar el trabajo. Con el horario flexible, los empleados logran mayor control de su ambiente de trabajo y se adapta a sus propios estilos de vida o que cumple necesidades poco comunes.

Una ventaja para el empleado es que se eliminan los retrasos a la hora de entrada, ya que el empleado trabaja un número completo de horas, independientemente de su hora de llegada. Keith, (1991).

En cuanto a los turnos a los trabajadores no les gusta trabajar sobre una base periódica es posible que un salario más elevado para trabajar nocturno atraiga a algunos trabajadores pero no obstante hasta 73% de los empleados no supervisores de una planta de servicios manifestaron que no les gustaba el turno de noche. Uno de los motivos de quejas más importantes era la interrupción de su ritmo fisiológico normal como consecuencia de tener que cambiar de turnos o trabajar fuera de la secuencia normal de las actividades de la comunidad. Bass (1972).

4.1.9. LA PERSONALIDAD DEL EMPLEADO.

Un elemento más que contribuye a la satisfacción laboral es la personalidad del empleado siendo una de sus dimensiones la estabilidad emocional, ésta tiene probabilidad de ponerse de manifiesto en la satisfacción o insatisfacción laboral.

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

Una de las características de los emocionales inestables, es el grado hasta el cual permite que una situación dada afecta a otra totalmente diferente o al rendimiento en su trabajo. Este tipo de personas son las que llevan consigo las situaciones del trabajo al hogar y viceversa, con mayor frecuencia que el individuo emocionalmente estable es el caso del empleado que tiene problemas con la esposa antes de entrar a trabajar y de ahí deriva una serie de actitudes negativas con respecto al área de trabajo haciendo aparecer a éste como insatisfactorio. García (1979).

La estabilidad emocional del hombre se refleja en el deseo de estar en una situación armónica con sus necesidades, a través de la canalización de éstas para procurar su satisfacción: es por ello que el hombre siempre busca cosas nuevas, posiblemente esto es lo que lo hace progresar desde la antigüedad. Posee una serie de capacidades psicológicas y características propias, que constantemente tienen que poner en juego para lograr su autorrealización, siendo el trabajo uno de los medios para canalizar la inconformidad hacia objetivos valiosos y de esa forma restaurar su equilibrio en la satisfacción de sus necesidades.

4.2. LA INSATISFACCION EN EL TRABAJO

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

Las personas difieren respecto de lo que esperan de su trabajo y de lo que consideran importante. Hay algunos individuos que se sienten tan frustrados por su vida en general, que manifiestan que su empleo es insatisfactorio en alto grado, si bien es cierto que ninguna modificación en su trabajo habría de significar mucho en cuanto a su manera de pensar al respecto. Bass, (1972).

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

4.2.1. LAS CAUSAS DE LA INSATISFACCION

Entre las posibles causas que generan la insatisfacción se encuentran: la incapacidad para colocarse en un empleo donde pueda desarrollarse, limitándose en su desarrollo, limitación en su preparación académica por falta de organización vocacional, inseguridad personal, es decir, inestabilidad emocional; desadaptación del empleado por actividades ajenas a sus aptitudes, trabajo enajenante en donde el empleado tiene poca participación o no le es permitido manifestar sus capacidades; las condiciones en las que realiza su trabajo o tal vez las relaciones sociales con sus jefes y compañeros no son las adecuadas. Por todas estas causas, el empleado tiende a ser insatisfecho y propicio para las conductas negativas del empleado, Churuden (1985).

En varios estudios se han demostrado que los empleados insatisfechos propenden a sufrir todo tipo de problemas médicos desde cefaleas hasta cardiopatías. Cuando los empleados están contentos con su trabajo, mejora también su vida fuera de él, en cambio el empleado insatisfecho lleva esa actitud negativa al hogar.

Es evidente que la satisfacción en el trabajo se traduce en mayor productividad por haber menos alteraciones atribuibles al ausentismo o a la renuncia de buenos empleados; además también disminuye los gastos médicos, además la sociedad en general también se ve beneficiada, por que la satisfacción se ve reflejada en el hogar.

4.2.2. CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCION.

Los Accidentes, la Enfermedad, la Insatisfacción.

Una de las consecuencias de la insatisfacción son los accidentes pueden ser a veces una forma de evasión, y el que una proporción elevada de accidentes se produzca en grupos con un grado bajo de moral puede interpretarse como una forma aceptable de ausentismo.

En un estudio realizado por el departamento de Seguridad e higiene del I.M.S.B. se observo que el índice de ausentismo por enfermedad o accidente es muy elevado. En el diagnóstico de factores de riesgo y daños a la salud de la U.M.F.No.7 nos indica que un porcentaje elevado de trabajadores han perdido días laborales a causa de enfermedad o accidente en un periodo muy corto esto es debido a la carga excesiva de trabajo.

De la misma manera, la alta proporción de individuos que se reportan enfermos puede indicar la insatisfacción con la vida laboral y no un aumento en la incidencia de enfermedades físicas, pero es posible que una enfermedad real, en particular de índole psicosomática, sea consecuencia de la insatisfacción con el trabajo. Con frecuencia las enfermedades del corazón y las úlceras pépticas son consecuencias de frustraciones y conflictos constantes en el trabajo. El alcoholismo, que es otra forma de evasión debido a la insatisfacción con el trabajo, se ha dicho que es para la industria un malestar posconracha de mil millones de dólares. En total, se pierden dos veces más horas-hombres debido a enfermedades mentales que al catarro común y demás enfermedades respiratorias. Bass (1972).

En el diagnóstico de factores de riesgo y daño a la salud de la U.M.F.No.7 se observó que un alto índice de personas que laboran en esta Unidad padecen de Estrés debido a la carga de trabajo, es decir el tener que atender a 70 personas en promedio por día aunado a esto la falta de espacio físico, la falta de ventilación y el tener que trabajar con muy poco material. Esto conlleva a una repercusión familiar social y por supuesto laboral. Otro factor de riesgo al que se enfrentan los trabajadores es el tabaquismo y el alcoholismo estas drogas dan lugar a nuevas ansiedades ya que la intoxicación provoca que el individuo se evada de la realidad y lo predispone a un comportamiento agresivo, y esto se ve reflejado en las relaciones interpersonales ya que genera individualismo.

Debido a los factores antes mencionados se desencadenan otros tales como gastritis, e insomnio, enfermedades nerviosas, enfermedades digestivas y cardiovasculares.

Insatisfacción y Productividad.

Es posible que la productividad de un grupo de trabajadores resulte seriamente afectada por la forma en que los miembros, en conjunto, piensan acerca del grupo, ya sea que exista o no carencia de conflictos, sensaciones de dicha, adecuado ajuste personal, interés personal en el empleo, espíritu de grupo, cohesión y aceptación personal de los objetivos del grupo de trabajo.

5. ACTITUDES

La palabra actitud se deriva del latín *actus* que significa disposición o adaptabilidad, connotando un estado mental subjetivo de preparación para la acción.

5.1. DEFINICIONES DE ACTITUDES

Thurstone (1928), nos define las actitudes como: Conjunto de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o tendencias, nociones preconcebidas, ideas, temores y convicciones de un nombre respecto de un tema determinado. Wainerman, (1973).

Thurstone, define nuevamente el concepto con más amplitud. Actitud es el grado de afecto, positivo o negativo asociado con un objeto psicológico como: un símbolo, una frase, un slogan, una persona, una institución o una idea hacia la cual, la gente puede diferir con respecto a su afecto positivo o negativo. Allen, (1957).

Allport (1935) concluyó que la mayoría de los investigadores acuerdan en que una actitud es " la predisposición aprendida a responder a un objeto o grupo de objetos, consistentemente, de modo favorable o desfavorable. La actitud es un estado mental y neural de disposición organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa o dinámica en la reacción del individuo ante todos los objetos y todas las situaciones con que se encuentra relacionado; connota un estado neuropsíquico de disposición para emprender una actitud mental y física."

Asimismo, Allport menciona cuatro condiciones comunes a la formación de actitudes.

- * Adrecrementamiento de la experiencia.
- * Individualización (experiencias adicionales).
- * Experiencia dramática o trauma.
- * Imitación de padres, maestros y compañeros.

Aunque de hecho ninguna de las cuatro condiciones mencionadas es determinante para la formación de una actitud, la condición cuarta se ha postulado como la mayor significancia.

La escuela psicoanalítica considera como otra posible fuente de formación de actitudes, a las relaciones familiares, de las cuales las actitudes pueden ser un reflejo directo o indirecto. Fishbein, (1967).

Para (Fishbein y Raven, 1962; Fishbein, 1965; 1966), el componente afectivo, definido como el sentimiento en favor o en contra de un determinado objeto social, es lo único realmente característico de las actitudes sociales. Para Fishbein, las creencias y las conductas asociadas a una actitud son apenas elementos a través de los cuales se pueden medir la actitud, pero no forman parte de la misma. Considerando que las actitudes es una variable intercurrente y como tal sujeta a interferencias a partir de un hecho no directamente observable, la medimos a través de los hechos observables con ella relacionados.

Fishbein y Ajzen (1975 y Ajzen y Fishbein, 1980) han presentado un modelo comprensible de las relaciones entre las actitudes, creencias, intenciones de conducta y conductas. Básicamente, estos autores proponen que las creencias de una persona acerca de un objeto determinan como siente la persona respecto al objeto (es decir, las actitudes del individuo) A su vez, la actitud determina las intenciones conductuales de la persona con respecto a ese objeto, por último, estas intenciones conductuales determinan cómo el individuo se comporta hacia el objeto.

Fishbein y Ajzen sugieren que los seres humanos son normalmente muy razonables, hacen uso sistemático de la información de que disponen. Proponen que la gente considera las implicaciones de sus acciones antes de decidir conducirse o no de un cierto modo. (Ajzen y Fishbein, 1980) denominaron su enfoque como: teoría de la acción razonada.

De esta manera, Fishbein y Ajzen proponen que la actitud de una persona hacia algún objeto esta determinada por una combinación compleja de creencias notables hacia el objeto.

A pesar de las muchas interpretaciones del significado de actitud hay varias áreas que muestran un acuerdo esencial primero existe un consenso general de que una actitud es una predisposición a responder a un objeto, y no la conducta efectiva hacia el. La disposición a conducirse en una de las cualidades características de la actitud. Una segunda área de acuerdo esencial es que la actitud es persistente, lo cual contribuye notablemente a la consistencia de la conducta.

Para Hartz y Scosiano (1957), Tress y colaboradores (1962): una actitud consiste en tres componentes:

El componente Cognoscitivo de una actitud se refiere a las ideas que alguien sustenta con respecto al objeto. Se habla del componente cognoscitivo por que este se sitúa en el nivel de conocimiento así, el componente cognoscitivo de una actitud descansa en la calidad, cantidad, credibilidad de la información obtenido respecto al objeto en cuestión.

El componente Emotivo se refiere a las emociones y sentimientos experimentados en torno al objeto de la actitud y que se expresan, en terminos de me gusta, no me gusta, agradable, desagradable, etc. por ejemplo cuando alguien declara que no le agrada el trabajo en grupo y que expresa con ello una sensación vivida, acaba de manifestarse el componente emotivo de su actitud hacia el trabajo en grupo.

El componente Conductual corresponde a la predisposición a actuar de una manera determinada frente al objeto de la actitud, por ejemplo, quien adquiera una actitud negativa hacia el trabajo en grupo normalmente debería exhibir conductas de evitación al presentarse ocasiones de trabajo en grupo por lo tanto, el componente conductual se sitúa en el nivel de los actos que el individuo tiende espontáneamente a efectuar frente al objeto de su actitud.

Los tres componentes de las actitudes, lejos de constituir tres realidades aisladas, están por el contrario en interacciones e interdependencia los unos con los otros, lo cual nos conduce a afirmar que funcionan de una manera sistémica, al representar tres subsistemas del sistema actitud.

Se habrá comprendido que, por estar en interacción, los tres componentes se influyen mutuamente, ya sea reforzándose o entrando en conflicto, además, dependiendo de los casos, uno u otro de ellos podrá dominar, es decir, tener más influencias, más peso que los demás. Las actitudes son como un sistema en el cual cada una de las actitudes representa un subsistema y tiene con las otras vínculos sistémicos más o menos fuertes, más o menos intensos. Callenette. (1986).

Las actitudes se aprenden de la familia, los grupos de coetáneos (compañeros de igual edad), la sociedad y experiencias en puestos anteriores. Las primeras experiencias familiares ayudan a configurar las actitudes de los individuos. Los grupos de coetáneos son capaces de influir en las actitudes porque los individuos desean ser aceptados por sus iguales. La cultura, las costumbres y el lenguaje de una sociedad influye en las actitudes.

Mediante experiencias en el empleo, los individuos aprenden actitudes las desarrollan acerca de factores tales como equidad de salario, revisión de desempeño, capacidades administrativas, diseño de puesto y afiliación a grupos de trabajo.

En la industria se trata sobre todo con actitudes grupales que reflejan las actitudes de sus miembros, y son de origen social o situacional. surgen principalmente de la situación real del grupo.

Sin embargo no hay que olvidar una gran cantidad de experiencias individuales que pueden ser agentes causales de determinadas actitudes: en este sentido existe una diferenciación en los niveles de actitud.

En el nivel más bajo está la opinión que puede ser o no representativa de las ideas de la persona; luego viene que sería una declaración enunciada con más información y más firmeza, la cual puede fijarse de manera permanente. en estos dos niveles se habla de opiniones más bien que de actitudes. posteriormente, en un tercer nivel se hallan las declaraciones separadas y concurrentes que al formar un conjunto compacto conforman una actitud. En el nivel superior, hallamos una serie de actitudes en lo que sería conceptos de orden superior, por ejemplo, el militarismo o el racismo.

Las actitudes cuya raíz es una estructura básica de la personalidad, no pueden ser modificadas fácilmente. las actitudes grupales son susceptibles al cambio en determinadas situaciones y definitivamente no pueden cambiar si están íntimamente ligadas a la realidad. Brown, (1980).

5.2. ACTITUDES DEL TRABAJADOR

Hoy en día existe una gran preocupación por conocer las actitudes y opiniones de los trabajadores, con el fin de detectar posibles y mejoras en el ambiente laboral físico y psicológico. Sin embargo, no es suficiente el referirse a una situación laboral concreta, es necesario informar sobre los valores según los cuales rigen su vida los trabajadores y las satisfacciones psicológicas y materiales que proporciona el trabajo.

Investigaciones en comportamiento laboral han hallado una relación ligeramente uniforme entre las actitudes y ciertas conductas como el ausenismo, la impuntualidad y la estabilidad en el empleo. Tiffin (1956), reporta varias evidencias al respecto.

Las actitudes pueden afectar en ocasiones la percepción de los hechos alrededor nuestro y predisponer a ciertas reacciones.

Las actitudes de los trabajadores no sólo se explican por las condiciones de trabajo, salario o de relación obrero patronal, depende también de las características de la sociedad en su conjunto y del lugar que ocupa en ella la clase obrera, asimismo, la influencia que sobre la acción obrera tienen las características de la nación y del estado, Wislensky, (1959).

Arias Galicia (1980) sostiene que las actitudes de las personas dentro del trabajo dependerán del grado en que el trabajador considere que satisface sus necesidades. Un trabajador con un empleo tan mal pagado que apenas si le proporcione el dinero suficiente para satisfacer sus necesidades, probablemente tendrá una actitud muy negativa hacia su trabajo.

Esto no significa que la satisfacción de las necesidades sea el único factor que determine la eficiencia, para algunas personas, especialmente en situaciones de crisis, la estabilidad del empleo puede ser motivo suficiente para que se observe una buena actitud.

5.3. PREJUICIOS DESFAVORABLES HACIA EL TRABAJO

Arias Galicia (1989) afirma que los orígenes de algunas de las actitudes negativas de los trabajadores, podrían localizarse en las situaciones de carácter frustrante del ambiente laboral. Considera como situación frustrante, a aquella en la cual se interpone una barrera entre el organizacionista y su objetivo, por lo que el trabajador reaccionará ante esa situación de manera agresiva, dirigiendo su energía hacia el objeto frustrante para quitarlo o destruirlo, otras veces la dirige hacia otro objeto cuando no es posible agredir de manera directa al objeto causante de la frustración, desviando tal agresividad hacia los compañeros de trabajo, herramientas y utensilios materiales o hacia las personas cercanas pertenecientes a la propia familia del trabajador o en alguna ocasión, de manera diferida, mediante la propagación de rumores con respecto a los jefes, el incumplimiento de órdenes, la entrega a destiempo del trabajo; pero cuando esta frustración adquiere un carácter colectivo, la agresividad puede tomar otros canales y manifestarse en forma de tortuquismo o huelga encaminadas a agredir a la empresa, suyaciendo frecuentemente, en estos casos, un cúmulo de situaciones frustrantes y de personas constantemente frustradas Brunet, (1987).

Por otra parte, se ha visto que la percepción de un clima organizacional malsano, cerrado o autócrata, está igualmente ligado al problema del ausentismo de los trabajadores; Belanguer (1977) considera al ausentismo como una forma de retraso temporal y momentáneo de una organización, de dimensión parcial y temporal que se presenta como consecuencia de las presiones, molestias o insatisfacciones sufridas por el empleado, por lo cual, este tiende a retirarse por horas o días con el objeto de reducir su tensión, Brunet, (1987).

Las actitudes y comportamiento de los individuos en el trabajo, no está en función de sus características personales, sino también de la forma en que éstos perciben su ambiente de trabajo, así como de los componentes de su organización.

5.4. ESTUDIOS RELACIONADOS

Existen una gran cantidad de estudios sobre actitudes de los trabajadores. A continuación, se mencionan los aspectos más relevantes de las investigaciones cuyo objetivos o conclusiones se relacionan con este estudio.

Fregoso (1983) en su tesis de licenciatura, "Estudios de las motivaciones de los empleados de la Subdirección de personal de tesorería del Distrito Federal", aplica un cuestionario cuyo objetivo es conocer las motivaciones y el predominio de necesidades; surgido a apartir del análisis de ítemes del Inventario de Personalidad de Jackson, esto con el fin de conocer qué tan satisfechos o insatisfechos están las necesidades de los diversos grupos de empleados para intervenir elaborando los programas que se requieren para dar una solución en respuesta a las necesidades de mayor urgencia con el objetivo de mantener una estabilidad máxima entre la organización y los empleados. De acuerdo al análisis estadístico se observó lo siguiente:

Las necesidades más altas fueron las fisiológicas.

Son altas las necesidades de autorrealización.

Las necesidades de seguridad se hallan en la media.

Son relativamente bajas las necesidades de afiliación y más bajas aun las necesidades de autoestima.

Concluye con la deducción de que las necesidades fisiológicas tienen mayor urgencia de satisfacción porque han permanecido relativamente insatisfechas.

Felgueras (1988) en su tesis "Las actitudes del trabajador mexicano hacia su fuente de trabajo en época de crisis económica" que se realizó dentro del sector Público en julio de 1988, bajo una situación de reajuste presupuestal que causó el despido de miles de trabajadores pertenecientes a la SEDUCE y al INFONAVIT. La muestra quedó integrada por 500 sujetos.

Se contruyó una escala tipo likert, basada en los siguientes factores: depresión agresión, solidaridad social, responsabilidad y aceptación de una liquidación a cambio de renunciar a su fuente de trabajo. Se analiza la actitud mostrada en cada uno de los factores, llegando a la conclusión de que, mientras existe crisis económica, el despido de trabajadores seguirá afectando negativamente a la sociedad, desencadenando reacciones desfavorables y trastornos psicológicos que trascenderán en otros ámbitos de la existencia del individuo.

Bermejo (1990) en su tesis "Satisfacción laboral en un grupo de policías Auxiliares.", analiza factores internos (edad, nivel de escolaridad) y factores externos (grado jerárquico número de subordinados, antigüedad e ingresos económicos) en relación a la satisfacción laboral. Concluye que a mayor edad, escolaridad, nivel jerárquico, antigüedad laboral e ingreso económico, mayor es la satisfacción experimentada en el trabajo, encontrando asimismo que, al parecer el sueldo es más importante en los niveles altos que en los niveles inferiores, puesto que es en dichos niveles en donde aumenta la necesidad de logro, autonomía y reconocimiento, y el sueldo sirve como una medida del éxito del individuo en la consecución de metas de orden superior; en general, los efectos observados en esta muestra pusieron de manifiesto que, las actitudes de los individuos dentro del trabajo dependen del grado en que consideran que su trabajo satisface sus necesidades y les proporciona los satisfactores que apetecan.

Díaz Guerrero (1967), en su libro "Estudios de Psicología del Mexicano", dentro del estudio de teorías y resultados preliminares de un ensayo del grado de salud mental, personal y social del mexicano de la ciudad en 1952, llega a conclusiones muy importantes, como que al 68% de la población masculina de la Ciudad de México le gusta el trabajo con el que se gana la vida; no obstante, prefiere anudar más en lo que a las actitudes de los trabajadores se refiere. Asimismo, sostiene que es muy grande el número de necesidades que impulsan a actuar al ser humano; incluyendo por supuesto, la acción de trabajar.

Alducín (1986), en su trabajo "Los valores de los mexicanos", indaga en las motivaciones para trabajar como función de los valores individuales y sociales. Basándose en un sistema semejante al utilizado por Díaz Guerrero, llega a la conclusión de que las motivaciones para trabajar por otros, (hijos, familia) decrecientan al aumentar los ingresos del individuo. En este último caso, las motivaciones para trabajar están centradas en el desarrollo y objetivos individuales; es así como se corrobora empíricamente la teoría de Maslow sobre la dinámica de las motivaciones.

Por lo que respecta al salario como motivación laboral, en este mismo estudio se encontró una interesante relación positiva entre las creencias "estar bien pagado" y "merecer mejor sueldo a medida que sube el ingreso; Alducín concluye así que no obstante una apropiada remuneración o precisamente por ella, se produce insatisfacción.

6. ORGANIZACIONES

Es muy importante saber como funcionan las organizaciones para poder hablar de una de ellas que es el I.M.S.S.

Las empresas industriales y comerciales son organizaciones sociales complejas, diseñadas para producir artículos o servicios a través de los esfuerzos concertados de sus miembros. Sin embargo, no hay dos organizaciones exactamente iguales. Difieren en tamaño en los artículos que producen, en la tecnología que emplea y en los supuestos sociales, psicológicos y administrativos en los que están basados. Arnold, S. (1981).

Las organizaciones tienen una estructura formal que manifiesta la configuración de posiciones, responsabilidades laborales y líneas de autoridad entre las diferentes partes de la empresa. La estructura formal es aún importante, porque proporciona los fundamentos para la acción administrativa. Determina el trabajo que debe hacerse, quién (en términos de posición) debe realizar las distintas actividades, y la manera en que la tarea total de la organización ha de completarse. Es el esqueleto de la organización. Schermerhorn (1985).

6.1 OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION

El concepto de organización está basado en lograr objetivos comunes a través de la coordinación de actividades.

6.1.1. La División del Trabajo.

La idea de la división del trabajo está ligada claramente a la idea de diferenciación de funciones. La organización puede lograr sus objetivos más fácilmente si establece diferencias con base en los tipos de tareas, localización geográfica, objetivos generales y específicos, recursos humanos disponibles dentro de la organización o cualquier otra racionalización.

6.1.2. Integración

En una organización se necesita entonces una función integradora que asegure que todos los elementos están buscando los mismos objetivos comunes. La forma más típica de integración aunque de ninguna manera la única es la jerarquía de autoridad. Shein (1982).

La autoridad constituye el potencial para ejercer control mediante la legitimidad que confiere una posición administrativa, quienes tienen tal autoridad son las personas que ejercen el liderazgo, y tienen que sobresalir por tener influencia, debido a sus habilidades o recursos especiales que satisfacen las necesidades de otro. Schermerhorn (1983).

6.2. INTEGRACION ENTRE LAS PARTES DE LA ORGANIZACION

La división del trabajo es un aspecto esencial de la organización. Un proceso de clasificación de esa naturaleza se inicia a menudo especificando los diferentes medios que se van a utilizar para llegar a un fin determinado. Cada uno de estos medios se convierten en un propósito para el grupo de personas a quien se le ha asignado ese medio. Esta suborganización genera luego sus propios medios para alcanzar sus propósitos y convierte estos mismos propósitos en los propósitos de otras suborganizaciones.

6.3. TIPOS DE ORGANIZACIONES

Biau y Scott (1962) en su análisis de las organizaciones formales utilizan, como una de las principales bases la clasificación. Definen cuatro clases de organizaciones.

- Las asociaciones de beneficio mutuo: aquellas que benefician principalmente a los miembros de la organización, sin diferencia de cargo o de nivel jerárquico.
- Las entidades comerciales: Aquellas donde los dueños buscan el interés personal mas que el interés de los demás (tales como las industrias, las tiendas, las compañías de seguros).
- Las organizaciones de servicio: Aquellas que benefician principalmente a sus clientes (Los hospitales, las escuelas, las instituciones educativas.)
- Las organizaciones de bienestar común: Aquellas que benefician al público en general (las organizaciones gubernamentales tales como el Ministerio de Hacienda, Ministerio de Defensa, la policía, los bomberos, las asociaciones dedicadas a la investigación).

La supervivencia de cada uno de estos tipos de organizaciones depende esencialmente de su habilidad para continuar siendo útil a sus principales beneficiarios. Shein (1982).

6.4. ORGANIZACIONES INFORMALES

La organización informal consiste en una red de relaciones personales y sociales no establecida ni requerida por la organización formal. Sino que surge espontáneamente cuando las personas se relacionan entre si. En la organización informal se da importancia a la gente y sus interrelaciones, mientras que la organización formal hace hincapié en puestos oficiales en terminos de autoridad y responsabilidad. El poder informal, por tanto, se relaciona con la persona, y la persona lo tiene sólo cuando ocupa un puesto. El poder informal es personal, mientras que la autoridad formal es institucional. Keith (1991).

El liderazgo informal lo ejercen aquellas personas que sobresalen por tener influencia, debido a sus habilidades o recursos especiales que satisfacen las necesidades de otros, Schermerhorn (1985).

6.5. BENEFICIOS DE LAS ORGANIZACIONES INFORMALES

Lo más importante de las organizaciones informales es el hecho de que se integren con los sistemas formales para lograr un sistema total eficiente. Los planes y políticas formales no pueden resolver todos los problemas en una situación dinámica porque son preestablecidos y parcialmente inflexibles. Otro aporte de la organización informal es el de aligerar la carga del trabajo gerencial. Cuando los gerentes saben que la organización informal está trabajando con ellos, se sienten menos forzados a supervisar a los trabajadores para asegurarse de que todo está en orden. Los gerentes se sienten confiados para delegar y descentralizar el trabajo porque tienen la confianza de que los empleados serán más colaboradores. En general el apoyo que da al gerente el grupo informal conduce a una mayor cooperación y productividad. Ayuda a que se haga el trabajo. Keith (1991).

Un beneficio importante de la organización informal es que proporciona satisfacción y estabilidad a los grupos de trabajo. es un medio por el cual los trabajadores sienten un sentimiento de que pertenece a algo valioso, por lo que aumenta su satisfacción y se reduce la rotación.

6.6. PROBLEMAS RELACIONADOS CON LAS ORGANIZACIONES INFORMALES.

La organización informal también propician conflictos interpersonales e intergrupales que puede perjudicar a la empresa. Cuando los empleados dedican su pensamiento y energía a obstaculizarse unos a otros, es más probable que aporten menos a la organización. Los conflictos e intereses contrarios pueden ser tan fuertes en las organizaciones informales, que reducen la motivación y la satisfacción. Esto es convierte en menos productividad que perjudica a todas las partes. Keith (1991).

La gente trae consigo muchas actitudes, sentimientos y percepciones que no están previstas por la organización y que por tanto tampoco encajan dentro de un plan de operación. A medida que empiezan a trabajar con otras personas establecen relaciones con ellos, establecen patrones de coordinación y llegan a acuerdos informales que sobrepasan los especificados formales por la organización, aun más estos procedimientos informales a menudo se dan precisamente para resolver problemas que no pueden resolverse mediante los reglamentos y procedimientos formales. Shein, (1982).

6.7. CONFLICTOS EN LA ORGANIZACIÓN

El conflicto surge del desacuerdo respecto a las metas o a los métodos con que se alcanzan. En las organizaciones, es inevitable el conflicto entre distintos intereses y en ocasiones, el grado de conflicto es importante. Existen dos tipos de conflicto entre las personas dentro de la empresa y conflictos entre los grupos es decir cuando hay problemas de una área con otra. Keith (1991).

6.8. CONFLICTO INTERPERSONAL

Todos esperamos que la organización nos trate como seres humanos, que nos brinde trabajo y facilidades que suelan nuestras necesidades en lugar de crear otras, que nos brinde oportunidades de crecer y aprender más que, nos deje saber cómo estamos haciendo las cosas etc.

El contrato psicológico cambia con el tiempo a medida que cambian las necesidades de la organización y las del individuo. Shein (1982).

Los conflictos personales constituyen un serio problema para muchos porque afectan profundamente a sus emociones. Es necesario proteger la autoestima y autoimagen contra el daño que puedan ocasionarles los demás cuando estos conceptos de sí mismo se ven amenazados, ocurre un serio malestar y la relación se deteriora. Keith (1991).

6.9. CONFLICTO ENTRE GRUPOS

Los conflictos entre grupos surgen cuando un grupo sólo puede salir ganando a expensas del otro. Esto es conflicto entre el sindicato y la gerencia, conflicto entre dos departamentos de la misma empresa, o bien conflicto entre grupos de empleados con identidades diferentes, tales como ingenieros jóvenes del staff y superiores de línea de mayor edad. Al hacer su aparición el

conflicto entre grupos.

La cantidad de conflictos engendrados por la competencia entre departamento e individual dentro de la empresa es con frecuencia mayor que la que podría esperarse de unidades que se suone de manera formal que estan colaborando para lograr los objetivos de la empresa. Puede observarse dentro de la empresa cierto número de conflictos de tipo relevantes entre grupos Bass. (1972).

No es extraño que la mayoría de las dificultades que surgen entre grupos o entre unidades en una organización sean el producto de fuerzas psicológicas que a la postre son reflejo también de las características propias de los seres humanos. Estas fuerzas hacen que en la organización se establezcan patrones informales que en una u otra forma influyen y alteran los más formales.

El IMSS es una organización con una estructura formal que presta un servicio al público.

7. ORGANIZACION ACTUAL DEL I.M.S.S.

7.1. Un panorama general del I.M.S.S.

Surgió como una vía idónea para alcanzar algunos de los ideales fundamentales de la Revolución y como respuesta a las aspiraciones de la clase trabajadora. Actualmente, la ley señala que la seguridad social tiene como finalidades el garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo. A efecto de cumplir con tal propósito el Instituto cuenta con cinco ramas de seguro: Enfermedades y maternidad, invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte; riesgos de trabajo; y guarderías, que se financian con contribuciones equivalentes al 24% del salario cotizable en 1992 se añadió el sistema de ahorro para el retiro. (D.C.T.I.M.S.S. 1995).

Después de 52 años de operación, El I.M.S.S. a través de su régimen obligatorio, le da cobertura a 37 millones de mexicanos, cuenta con una infraestructura superior a 1700 Unidades médicas; cubre más de 1430000 pensiones mensuales; a sus instalaciones médicas asisten diariamente más de 70 000 personas, y en ellas nacen uno de cada tres mexicanos; sus guarderías reciben a cerca de 61 000 niños. Para hacer esto posible, en el Instituto laboran más de 340 000 trabajadores, su presupuesto de ingresos para 1995 rebasa los 46 mil millones de nuevos pesos.

No obstante los logros alcanzados, las circunstancias por las que atraviesa nuestro país no son las mismas que hace 5 décadas. México está viviendo una transición demográfica (la esperanza de vida aumenta, la tasa de natalidad disminuye y la edad promedio de la población aumenta), así como aparecen nuevas enfermedades como son el Sida y reaparecen otras como el colera, y nuestra industria se enfrentase a condiciones de competitividad inéditas. lo anterior incide sobre la demanda de servicios y afecta fundamentalmente el financiamiento de la seguridad social.

7.1.1. ENTORNO INTERNACIONAL

Al enfrentar las empresas nacionales mayor competencia externa, incrementar las contribuciones a la seguridad social implicaría automáticamente la disminución de competitividad de dichas empresas y atentar contra el empleo. A diferencia de una economía cerrada, al competir con productos importados, los empresarios no pueden recortar el monto de las cuotas en los precios de sus productos, debido a que de hacerlo los consumidores elegirían el bien producido en el exterior, por razones de precio.

La economía abierta en la que vivimos se ha convertido en un tope a las cuotas de la seguridad social que no se puede rebasar por el contrario, cualquier reducción posible que se hiciera a las cargas sobre la nómina incrementaría la competitividad de las empresas ya que las contribuciones sobre la misma en nuestro país se pueden considerar elevadas en relación a nuestros principales socios comerciales. Por otra parte, la seguridad social está sujeta a revisión en todo el mundo. Los cambios en las condiciones sociodemográficas, así como en las economías han obligado a la mayoría de los países a modificar sus sistemas de seguridad social, adoptando una diversidad de caminos según su propia ideología y circunstancia. IMSS (1995).

7.2. TRANSICIÓN DEMOGRÁFICA.

La seguridad social contribuye a los cambios demográficos, y el mismo tiempo estos cambios influyen directamente sobre el financiamiento y demanda de servicios y prestaciones.

Entre los cambios demográficos relevantes se encuentra el hecho de que en los últimos años ha crecido considerablemente la población total en México, pasando de ser cerca de 50 millones de habitantes en 1970 a 90 millones en la actualidad.

El margen para resolver los problemas de financiamiento del IMSS mediante el aumento de cuotas se ha agotado. Por un lado, elevar las tasas marginales de impuestos a la nómina colocaría a la economía mexicana en desventaja con sus principales socios comerciales. Por otra parte, con ello se agravaría más el problema de evasión, ilusión, así como la informalidad de la economía y la desprotección social. López (1992).

7.3.1. SEGURO DE ENFERMEDADES Y MATERNIDAD

Proteger la salud de los mexicanos ha sido una obligación del instituto y maternidad, se ha otorgado atención a los trabajadores asalariados y sus familias. La cobertura y los logros médicos que cotidianamente se realizan, reflejan la trascendencia que este servicio tiene. No obstante, este ramo enfrenta una situación delicada que debe ser atendida para continuar otorgando este servicio que beneficia a millones de mexicanos. (Diagnóstico, 1995).

- Existe un desequilibrio financiero en la prestación de los servicios médicos.
- El paulatino envejecimiento de la población, así como el incremento en su esperanza de vida eleva los costos del sistema, haciendo más delicada la situación financiera.

- El sistema de financiamiento desincentiva el crecimiento del empleo y los salarios. A su mismo, inhibe el crecimiento de la cobertura y permite la subdeclaración, especialmente entre las empresas pequeñas por su difícil fiscalización.
- Las cuotas están indexadas a los salarios y no al costo de los servicios.
- Los esquemas modificados han mostrado ser una carga financiera arrojando un déficit de N\$754 millones 1994.
- Existe un esquema de trabajo que no propicia la superación del personal, lo que genera desmotivación e impide la mayor calidad y eficiencia del servicio, especialmente en el primer nivel, por ejemplo el médico que trabaja más y mejor no recibe ningún beneficio adicional de los que recibe el que no lo hace.
- El modelo de atención para la prestación de los servicios no favorece la relación cercana entre el médico y el paciente, lo cual opera en decremento de la calidad de la atención y la confianza del usuario.
- El crecimiento centralizado de la institución, aunado a la escasa capacidad de gestión de las unidades médicas ha rebasado el sistema de abasto, que es muy ineficiente, generando serios problemas de oportunidad en la prestación de servicios.
- El diferimiento de servicios resultante de los diversos problemas se estima en horas o días para el primer nivel; días o semanas para el segundo nivel y semanas e incluso en tercer nivel de atención.

7.2.2. INVALIDEZ, VEJEZ, CESANTIA EN EDAD AVANZADA Y MUERTE.

El ramo de invalidez, vejez, cesantía, en edad avanzada y muerte se inició en 1944 como un instrumento financiero capaz de garantizar nivel mínimo de bienestar a un amplio sector de la población, el momento en que, por razones de edad o invalidez se retiraran de la vida laboral. Así mismo, preveía el otorgamiento de una pensión digna para los familiares del pensionado que le sobreviviesen. Esta según se creó bajo una estructura de fondo colectivo e inició operaciones con una cuota de 6% sobre el salario de cotización de cada trabajador, definiéndose las pensiones como montos nominales fijos, sin prever ajustes por inflación.

En funcionamiento del ramo como un sistema de reparto ha demostrado ser sumamente vulnerable a los cambios de la dinámica demográfica. Adicionalmente, la ausencia de certidumbre del cotizante sobre los recursos que le corresponden permite una estructura de incentivos que dan pie a la evasión y la subdeclaración, así como a diversos efectos discriminatorios. Ambas características operan contra la viabilidad financiera de un sistema como el vigente.

7.2.3. SEGURO GUARDERIAS.

El servicio de guarderías infantiles para trabajadores que cotizan al del régimen obligatorio es ofrecido por el IMSS a partir de 1973. Este seguro es de una gran importancia, ya que significa la oportunidad para apoyar la incorporación de la mujer en auténticas condiciones de igualdad al mercado laboral, al tiempo que se ofrece a sus hijos una base sólida de cuidados y preparación para su educación familiar.

La cobertura que ofrece actualmente el ramo es sumamente limitada, constituyéndose en un obstáculo para la incorporación equitativa de la mujer al mercado laboral. Esto se debe fundamentalmente al alto costo de algunos esquemas, así como al hecho de que el ramo canaliza recursos a enfermedades y maternidad, frenando las posibilidades y ofrecer el servicio a una creciente población que lo demanda.

7.2.4. SEGURO DE RIESGO DE TRABAJO

El seguro de riesgo de trabajo fue creado con la finalidad de salvaguardar al trabajador en el caso de que sufra algún accidente o enfermedad relacionado con el ejercicio de su trabajo, o aquel que pudiera ocurrir al trasladarse de su domicilio al centro de labores y viceversa.

La estructura del seguro no fomenta la justicia laboral y la modernización de la planta productiva en un entorno económico de apertura. Por ello, es necesario reorientar dicha estructura, de tal forma que por la vía de la disminución de los riesgos se solidifique financieramente el ramo, sin necesidad de incrementar las cuotas.

La transición demográfica por la que atraviesa México representa grandes desafíos para el instituto. El IMSS tiene el reto de seguir creciendo para cubrir a una mayor proporción de población ocupada y de garantizar las prestaciones para un mayor número de personas que aumentan más velozmente que los trabajadores.

7.3. ESTRUCTURA DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL I.M.S.S.

A partir de 1980 los aspectos operativos del sistema IMSS-personal se manejan a nivel delegacional y las cuestiones relativas a nivel de Unidad. Durante sus doce años de operación, el sistema IMSS personal ha sufrido constantes adecuaciones derivadas de la dinámica institucional, generando una gran cantidad de modificaciones producto de las revisiones del contrato colectivo y de la movilidad del personal, las que elevan notablemente el riesgo de incurrir en fallas. Se considera que el sistema actual es obsoleto y su operación continuamente está expuesta a errores. El control de asistencia de personal aún se opera en forma manual y semiautomatizada, ya se está procediendo a la actualización de todo el sistema, esperando a la actualización en dos años.

El personal del instituto se divide en diferentes categorías correspondientes la mayoría al área médica. Los trabajadores del instituto conforman un equipo multidisciplinario entre los que se encuentran médicos, abogados, contadores, ingenieros, economistas, actuarios, arquitectos, profesores, enfermeras y técnicos. Diagnostico IMSS. (1995).

7.3.1. PRESTACIONES CONTRACTUALES

Las prestaciones que el instituto otorga a los trabajadores a su cargo son más favorables en términos en que las establece la Ley Federal del Trabajo, existen prestaciones que se generan automáticamente y que crece con el transcurso del tiempo, como es el de la ayuda de renta, y otras autoaplicables como son la despensa, el descanso semanal, el servicio médico y la ropa de trabajo. Existe otras que se derivan de los días laborales como son el aguinaldo, fondo de ahorro, pago de antigüedad y los estímulos de asistencia, entre otros.

Las prestaciones de previsión social se refieren a la ayuda de renta, préstamos hipotecarios, financiamiento de automóvil, anticipos a cuenta de salario, asistencia médica y dental para los trabajadores y sus familias, guarderías infantiles y jubilaciones, pensiones. Otras prestaciones se refiere a las vacaciones. También tienen derecho a capacitación y desarrollo. Diagnostico IMSS (1985).

7.3.2. ACTUALES DEBILIDADES DEL IMSS.

- Existe un desequilibrio financiero en la prestación de los servicios médicos.
- El paulatino envejecimiento de la población así como el incremento en su esperanza de vida eleva los costos del sistema, haciendo más delicada la situación financiera.
- Existe un esquema de trabajo que no propicia la superación del personal, lo que genera desmotivación e impide la mayor calidad y eficiencia del servicio, especialmente en el primer nivel por ejemplo, el médico que trabaja más y mejor no recibe ningún beneficio adicional de los que recibe el que no lo hace.
- Hay una creciente insatisfacción de los usuarios y de los prestadores de servicios, en particular en el primer nivel de atención.
- Sobrecarga de personal en algunas áreas.

Los recursos con que actualmente cuenta el instituto para las enfermedades es insuficiente para continuar dando el servicio con la cobertura y calidad adecuadas. De no modificarse las condiciones actuales, se prevé un déficit permanente.

8. TRABAJO, SATISFACCION Y ACTITUDES

El trabajo es la satisfacci6n inmediata de las necesidades relegadas. mediante un rendimiento que se sirve de medios preparados y t6cnicas, obtiene asi productos y consigue bienes R6ssel(1963). Es por eso que el hombre trabaja para satisfacer sus necesidades basicas, que van desde necesidades como el hambre, hasta el mas abstracto deseo de autorrealizaci6n. Estas necesidades tienen una jerarquia las m6s bajas deben estar ampliamente satisfechas antes que las m6s altas entren en juego.

En nuestros d6as las necesidades b6sicas se estan viendo amenazadas, puesto que el mundo en el que vivimos est6 siendo objeto de profundos cambios sociales, y los procesos que conducen a ello est6n alterando de manera significativa la relacionalidad entre los hombres y los colectivos que este conforma, sean grupos, clases sociales o sociedades enteras.

M6xico esta sufriendo una crisis fuerte en la 6ltima d6cada ha significado un retroceso social dr6matico con la caida vertiginosa de los salarios y un incremento importante en el sub y desempleo, situaci6n que se expresa en un proceso de empobrecimiento generalizado de la poblaci6n trabajadora y en la incorporaci6n de nuevos grupos a la condici6n de pobreza o extrema pobreza simult6neamente se observa una reducci6n considerable en el gasto social lo que indica que los servicios sociales y p6blicos y los subsidios al consumo popular se han reducido, contribuyendo al deterioro de las condiciones de vida de la absoluta mayoria de la poblaci6n, incluyendo a amplios grupos de los sectores medios. Laurnell (1982).

La pol6tica social se expresa en la modificaci6n de las relaciones Estado-Sociedad. Se recorta el gasto social, se desolaza la responsabilidad estatal de garantizar los derechos sociales constitucionales (salud, educaci6n, empleo etc.) hacia diversos grupos y se plantea el desmantelamiento de la vertiente de bienestar que el Estado Mexicano habia desarrollado en las d6cadas anteriores, L6pez. (1982).

En este contexto, la pol6tica de salud tambi6n se redefine. La contradicci6n existe el aumento de costos para la atenci6n m6dica. el decremento del presupuesto asignado al sector y la necesidad de readecuar la intervenci6n del Estado responsable de una parte important del financiamiento y de la producci6n de servicios de salud, l6gica de beneficencia, mientras que para el resto de la poblaci6n el acceso a diversos servicios se plantea atraves del mercado. L6pez (1982).

Las necesidades básicas del trabajador se están viendo amenazadas por la nueva política en México, puesto que estamos viviendo una crisis social y las condiciones de las personas que laboran en el sector salud son negativas debido a que los salarios cada vez son mas bajos y las relaciones interpersonales se están viendo afectadas, además de que las condiciones en las que laboran son deficientes.

Durante una crisis económica, la gente generalmente está angustiada y preocupada por ellos mismos y por su país y su ansiedad contribuye al estanco económico de la nación.

La gente se siente en un gran peligro, puesto que han sentido las debilidades más que la fortaleza de su gobierno cuando las personas comienzan a percibir que su dinero no les alcanza para nada y que de hecho, cada vez vale menos, se percatan de que los esfuerzos por vivir austeramente no se ven recompensados, surge la desilusión el desánimo y la angustia. De la misma manera, el individuo se muestra indeciso y pasivo en el trabajo, el cual le resulta no recompensante.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

La satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos de trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo.

La insatisfacción depende de las discrepancias entre aspiraciones y oportunidades así como también de las discrepancias entre las expectativas y los logros. La insatisfacción a su vez, afectará la conducta hasta el punto en que el empleado se sienta en libertad de actuar conforme a diversas alternativas para seguir trabajando.

Las actitudes no son necesariamente resultado del razonamiento y la comprensión, sino que, forman parte de nuestra vida afectiva; por lo tanto nuestras actitudes tienen matices emotivos. Cuando se tiene una actitud favorable hacia un lugar de trabajo, significa que se trata de un sitio agradable y que nos gusta trabajar ahí; en ese caso podemos no aceptar otro empleo, debido a que tenemos un vínculo sentimental con ese lugar.

Las actitudes cambian como resultado de las experiencias de aprendizaje. Sus cambios pueden ocurrir en el grado de la dirección establecida o invirtiendo la dirección de la actitud.

La satisfacción laboral es la actitud favorable o desfavorable que los empleados mantienen respecto a su trabajo. En sentido estricto dichas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos como: salarios, supervisión, constancia en el empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento, evaluación justa del trabajo, relaciones sociales, resolución de quejas, tratamiento justo de los patrones, etc.

Para conocer más las actitudes que manifiestan los trabajadores de la U.M.F.No.7 es necesario conocer como está formada la organización y que tipo de organización es. Las empresas son organizaciones sociales complejas diseñadas para producir artículos o servicios a través de los esfuerzos concertados de sus miembros. el I.M.S.S. es una organización de servicio la cual beneficia principalmente a sus clientes.

El I.M.S.S. Surgió como vía idónea para alcanzar algunos de los ideales fundamentales de la Revolución y como respuesta a las aspiraciones de las clases trabajadoras. Actualmente, la ley señala que la seguridad social tiene como finalidades el garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

PROBLEMA

? Existe relación entre la insatisfacción laboral y las actitudes hacia el trabajo, en las personas que laboran en la Unidad de Medicina Familiar No.7 del IMSS.?

HIPOTESIS

Existe insatisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Medicina Familiar No.7. entre mas insatisfechos se sientan los trabajadores mayor es la actitud de predisposiciones a: Faltar, Tener retardos, Evitar la compañía, Se quejan y repelan. Rechazar solicitudes y consejos, Reducir sus esfuerzos, Tener pocas aspiraciones, No aceptar la capacitación, Pierden la motivación por el trabajo, Se despersonalizan.

VARIABLES

V.I. INSATISFACCION LABORAL.

Definición Conceptual: Es la respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto. Se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajo en el puesto, en relación con sus otros valores, o sea. con lo que se desea o se espera de él. Smith (1961).

Definición Operacional: Es la respuestas emitidas en el instrumento. Por cada uno de los sujetos.

V.D. ACTITUDES HACIA EL TRABAJO

Definición Conceptual: Es el grado de afecto, positivo o negativo asociado con un objeto psicologico como: un simbolo, una frase, un slogan, una persona, una institución o una idea hacia la cual, la gente puede diferir con respecto a su afecto positivo o negativo, Allen, (1957).

Definición Operacional: Predisposiciones a: faltar, tener retardos retardos. evitan la compañía, quejas, rebelas, rechazan solicitudes y consejos. reducen sus esfuerzos, pocas, aspiraciones, negación de capacitación.

TIPO DE INVESTIGACION

Estudio de Campo.

TIPO DE DISEÑO

Se utilizará un diseño univariado con una sola medición.

POBLACION

La Unidad de Medicina Familiar No. 7 en ella trabajan 450 personas, las cuales estan distribuidas en:

- 14 jefes de servicio
- 29 de servicios técnicos
- 55 auxiliares uni. ofnas.
- 27 enfermeras
- 38 auxiliares de enfermeria
- 87 médicos familiares,
- 13 de servicios de farmacia
- 11 químicos clínicos
- 37 de servicios de laboratorio
- 9 trabajadoras sociales
- 80 asistentes medicas
- 12 estomatólogos
- 13 de servicios de intendencia
- 23 de servicios básicos.

MUESTRA

La muestra fue seleccionada de manera probabilística por estrato proporcional. Es decir, mediante una tabla de números aleatorios, apartir de los listados de personal de cada servicio, buscando una representación proporcional con un 40% entrevistando así a 180 personas.

PROCEDIMIENTO

Una vez seleccionada la muestra se acudio a las personas pidiendoles que contestaran de forma individual, Honesta y sincera los cuestionario. Debido a que la información que nos proporcionarían seria para fines de una investigación, los datos serian totalente confidenciales, se les dio media hora para que contestaran dichos cuestionarios. despues se recogieron.

INSTRUMENTO

Se construyó un instrumento tipo likert con 5 opciones, el cual permitio medir la insatisfacción asi como las actitudes (Cognitivas, Conductuales, Afectivas) de los trabajadores I.M.S.S.

El instrumento se construye de 51 reactivos.

Para saber si la escala mide lo que pretende medir se procedio a una validación de jueces se le otorgo la escala a 4 jueces los cuales lo aprobaron. (ver Anexo).

ANALISIS ESTADISTICO

Para analizar la relación entre las variables del estudio se utilizó el análisis correlacional de pearson y se hizo un análisis de frecuencia.

9. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario los datos demográficos son los siguientes:

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a los 28	13	9.5%
28 a los 38	57	41.6%
38 a los 48	56	40.8%
48 a los 58	7	5.1%
58 a los 68	4	2.0%

TABLA NO.1 Frecuencia y porcentaje de la edad de los miembros de la Unidad. La tabla muestra que la mayoría de la población encuestada tiene una edad de entre los 28 y 48 años.

ESCOLARIDAD

ESCOLARIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	4	3%
SECUNDARIA	16	12%
PREPARATORIA	61	44%
PROFESIONAL	48	35%
OTRAS	7	5%
TOTAL	137	100%

TABLA No. 2 Frecuencia y porcentaje de la escolaridad de los miembros de la unidad. la tabla muestra que la mayoría de la población encuestada tiene una escolaridad de -- preparatoria y profesional.

SEXO

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	45	33%
FEMENINO	92	67%
TOTAL	137	100%

TABLA No.3 Frecuencia y porcentaje para ambos sexos. Es claro que la población femenina representa más del 60% de los trabajadores que contestaron el cuestionario.

OCUPACION

OCUPACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUXILIARES UNIV. OFNAS	10	7%
JEFES DE SERVICIO	6	4%
SERVICIOS TECNICOS	10	7%
QUIMICOS	11	8%
ENFERMERAS	24	17%
MEDICOS	17	12%
SERVICIOS BASICOS	18	13%
SERVICIOS DE FARMACIA	5	4%
TRABAJADORAS SOCIALES	4	3%
ASISTENTES MEDICAS	32	25%
TOTAL	137	100%

TABLA No. 4 Frecuencia y porcentaje de los trabajadores en las diferentes ocupaciones

ESTADO CIVIL

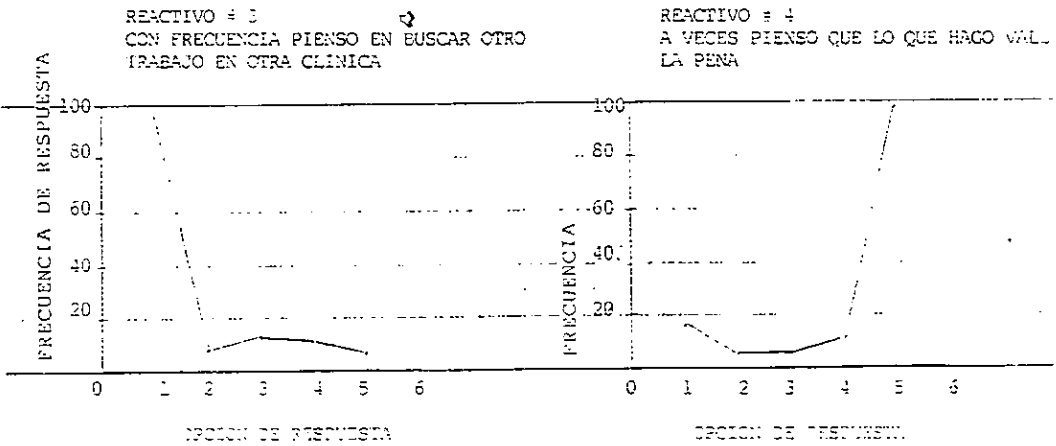
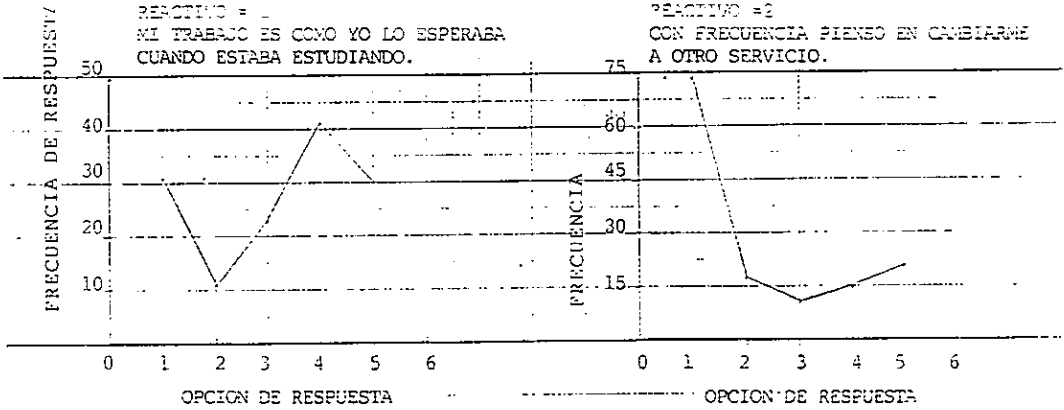
ESTADO CIVIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CASADO	108	79%
SOLTERO	22	16%
VIUDO	3	2%
DIVORCIADO	4	3%
TOTAL	137	100%

TABLA No. 5 Frecuencia y porcentaje del estado civil de los trabajadores
La mayor parte de la población es casada, pues la tabla muestra que el 79% es casado.

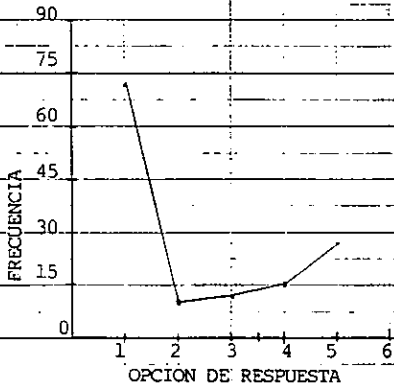
GRACIAS A LA AYUDA DE NUESTROS RESPUESTAS DE LOS REACTIVOS PARA CADA UNO DE LOS REACTIVOS.

1.- Totalmente de acuerdo
 2.- De acuerdo
 3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo
 4.- Totalmente en desacuerdo
 5.- Totalmente de acuerdo

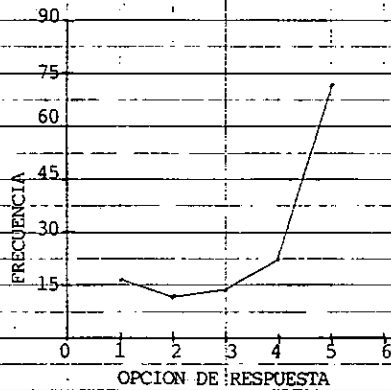
1.- Totalmente de acuerdo
 2.- De acuerdo
 3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo
 4.- Totalmente en desacuerdo
 5.- Totalmente de acuerdo



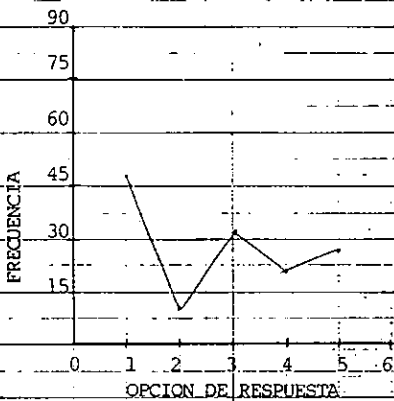
REACTIVO #5
 CON FRECUENCIA PIENSO EN ENCONTRAR
 OTRA OCUPACION DISTINTA.



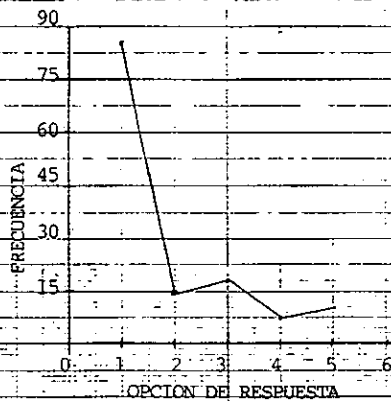
REACTIVO #6
 EL SALARIO ACTUAL ES INADECUADO PARA
 MIS GASTOS NORMALES.



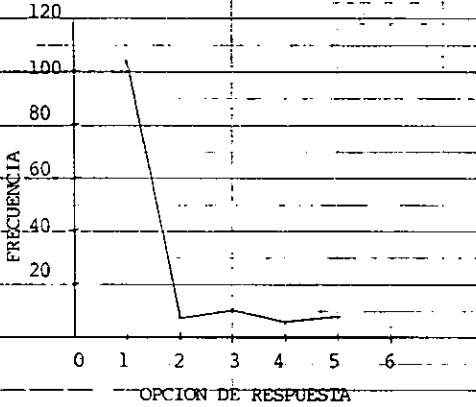
REACTIVO #7
 LAS OPORTUNIDADES QUE TENGO DE PROMO-
 CION SON POLITICAMENTE INJUSTAS



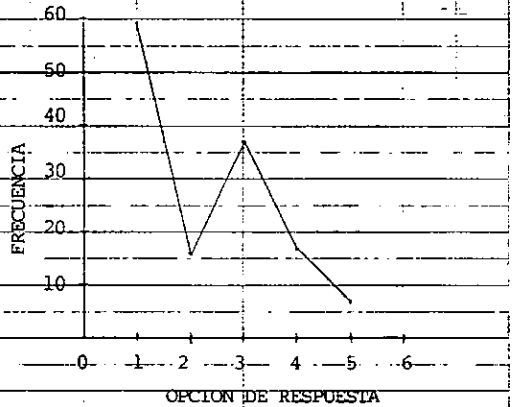
REACTIVO #8
 ME SUPERVISAN COMO CAPATACES.



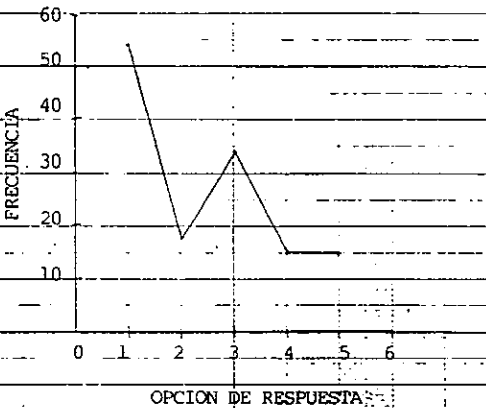
REACTIVO: # 9
TENGO CONFUSION EN LO TOCANTE A MIS
ASIGNACIONES DE TRABAJO



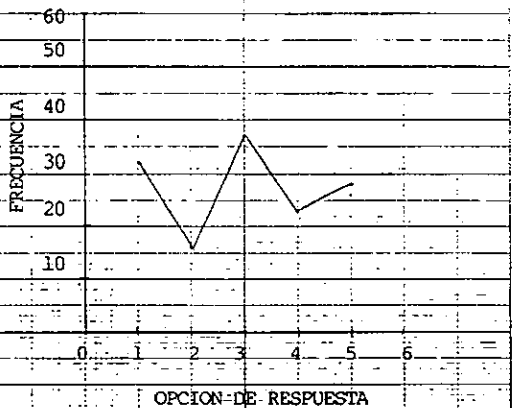
REACTIVO # 10
MIS COMPAÑEROS EN LA UNIDAD CARRCEN-
DE METAS.



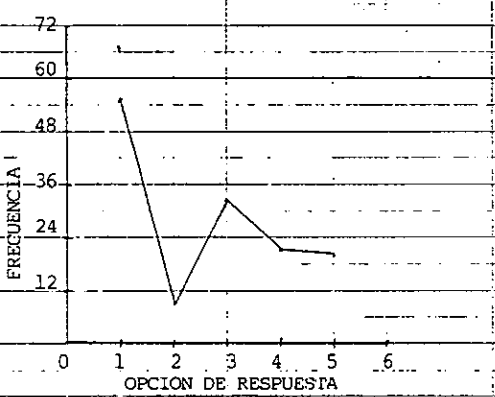
REACTIVO # 11
PIENSO QUE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD
SON APATICOS.



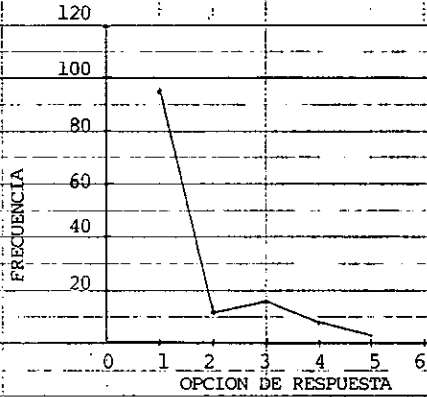
REACTIVO # 12
AUNQUE EXISTEN JUNTAS DE PERSONAL
SON POCO EFICAZ



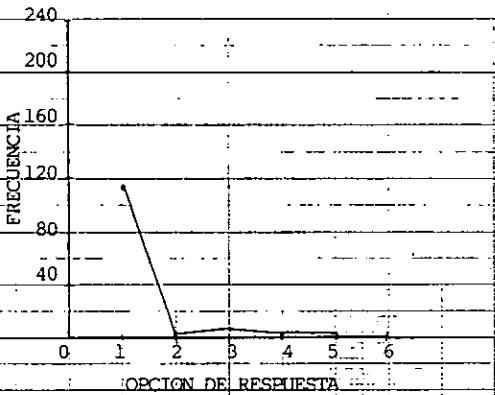
REACTIVO # 17
 LAS PERSONAS EN MI TRABAJO TIENEN
 DIFICULTAD PARA DAR A CONOCER SUS PUNTOS DE VISTA



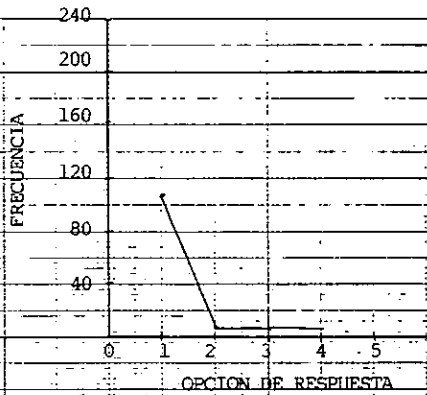
REACTIVO # 18
 EVITO A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO



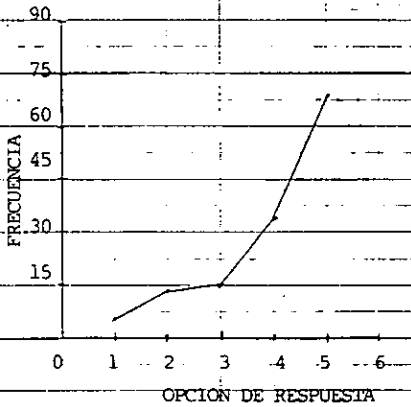
REACTIVO # 19
 FALTO MUY AMENUDO



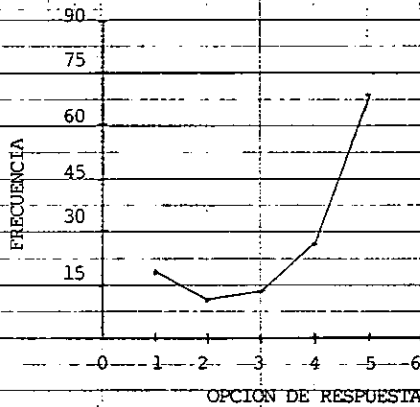
REACTIVO # 20:
 LLEGO TARDE MUY AMENUDO



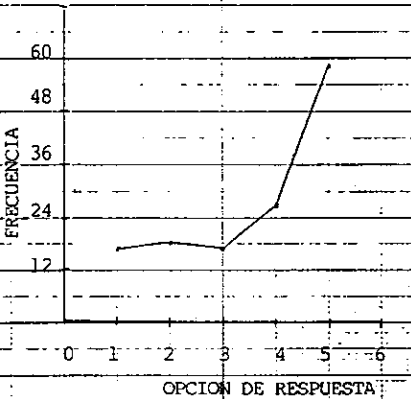
REACTIVO # 13
 LAS DECISIONES QUE EXISTEN EN EL
 TRABAJO LAS ACEPTO.



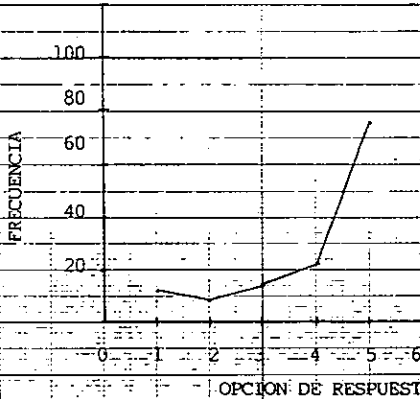
REACTIVO # 14
 PIENSO QUE UN TRABAJO BIEN HECHO
 RECIBE EL RECONOCIMIENTO DEBIDO



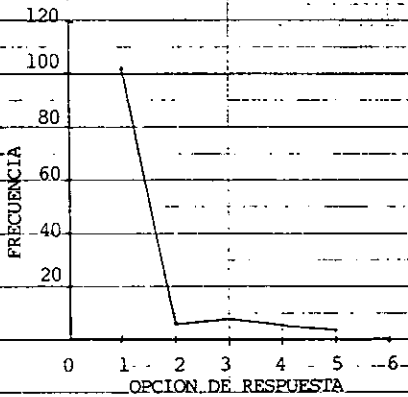
REACTIVO # 15
 LAS PERSONAS TIENEN MOTIVACION PARA
 TRABAJAR UNIDAS A FIN DE LOGRAR UNA
 MEJORA EN EL ESFUERZO DEL GRUPO.



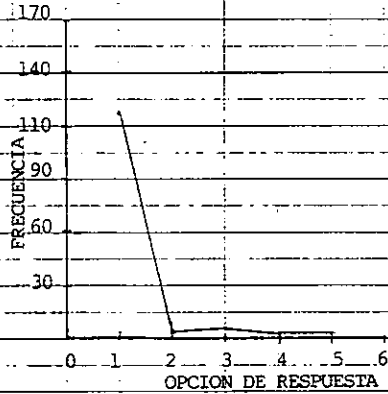
REACTIVO # 16
 ME SIENTO LIBRE PARA OFRECER SUGEREN-
 CIAS RESPECTO A METODOS DE MEJORAMEN-
 TO.



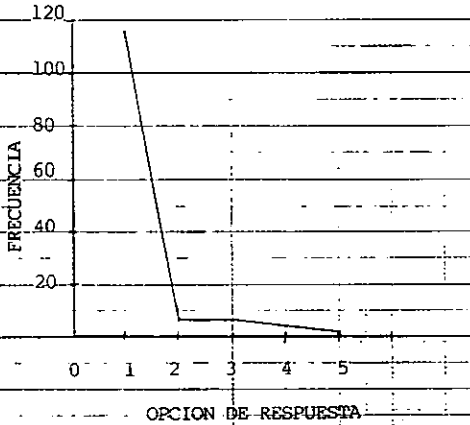
REACTIVO # 21
BUSCO LA FORMA DE SALIR TEMPRANO



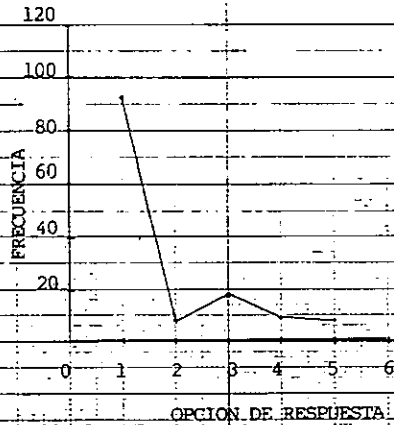
REACTIVO # 22
ME SUPONE UN GRAN ESFUERZO INCORPORARME AL TRABAJO CADA DIA



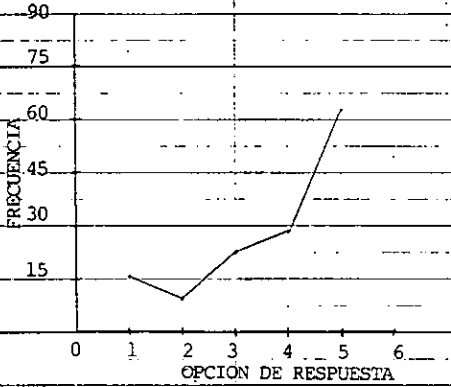
REACTIVO # 23
ME PASO TODO EL DIA ESPERANDO LOS DIAS LIBRES Y LAS VACACIONES



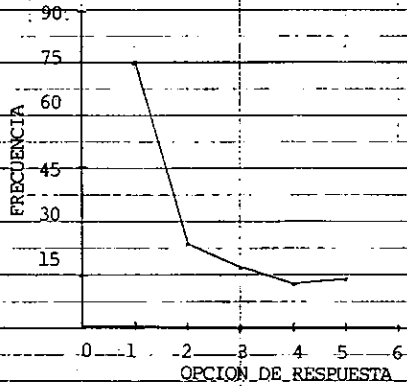
REACTIVO # 24
EXPERIMENTO POCAS GANAS DE COMPARTIR LO QUE PIENSO CON LOS DEMAS.



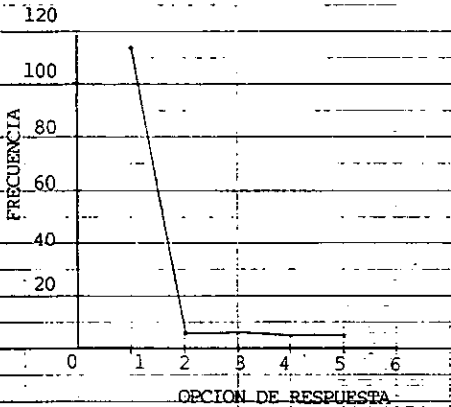
REACTIVO #25
ME GUSTA ESPORZARME MAS DE LO QUE ME PIDEN.



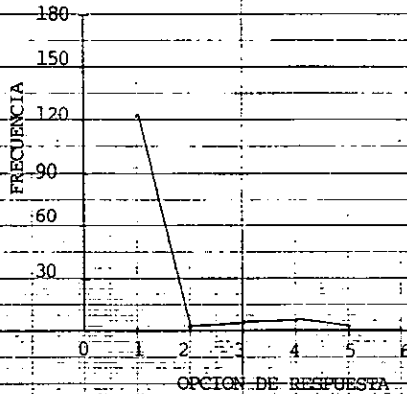
REACTIVO # 26
MI TRABAJO ES DEMASIADO MONOTONO



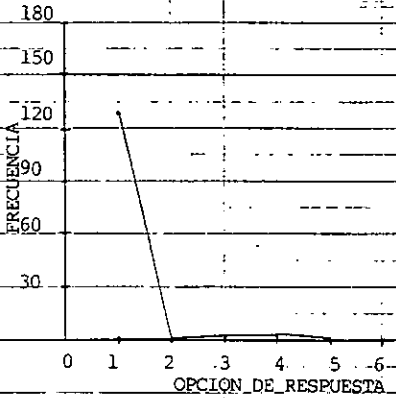
REACTIVO # 27
SUELO VOLVER DE MAL HUMOR A CASA DESPUES DEL TRABAJO



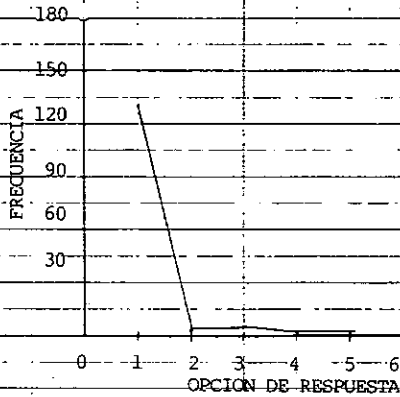
REACTIVO # 28
USO ADEMANES NERVIOSOS COMO CERRAR LOS PUNOS.



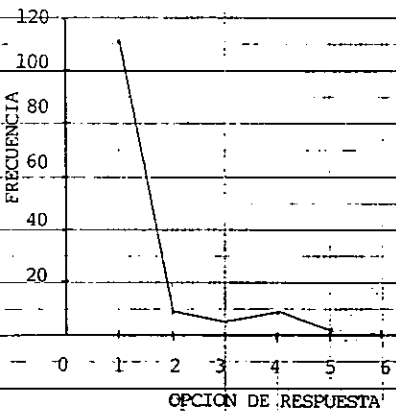
REACTIVO # 29
 EL TIEMPO QUE TENGO LABORANDO EN
 ESTA UNIDAD HE EXPERIMENTADO AUMEN-
 TO EN LA FORMA DE BEBER



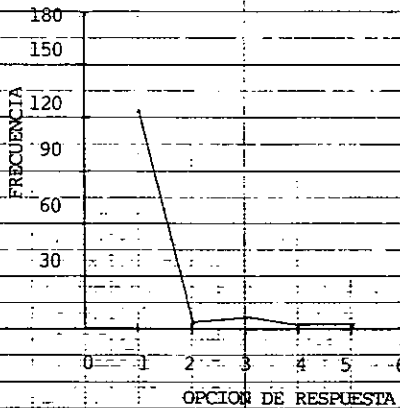
REACTIVO # 30
 EL TIEMPO QUE TENGO LABORANDO EN
 ESTA UNIDAD HE EXPERIMENTADO AUMENTO
 EN LA FORMA DE FUMAR



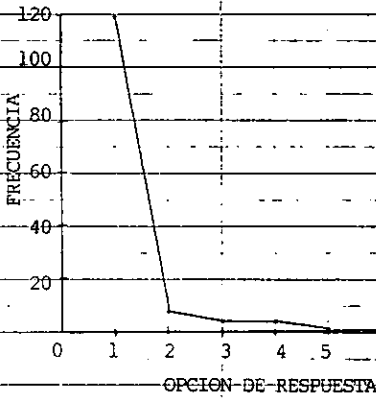
REACTIVO # 31
 SUELO TENER PROBLEMAS DE SUEÑO



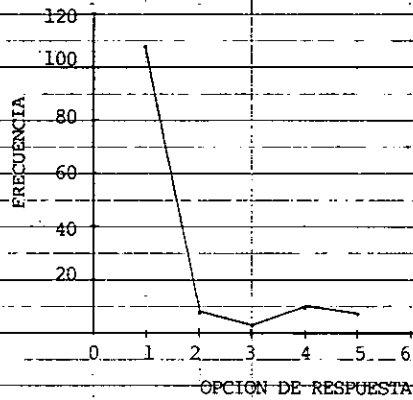
REACTIVO # 32
 CUANDO ESTOY EN MI TRABAJO SIENIO UNA
 SENSACION DE MALESTAR FISICO



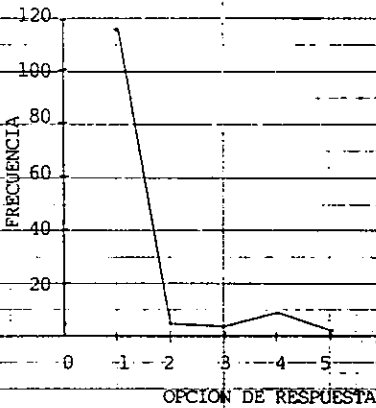
REACTIVO # 33
ME SIENTO INQUIETO EN MI TRABAJO



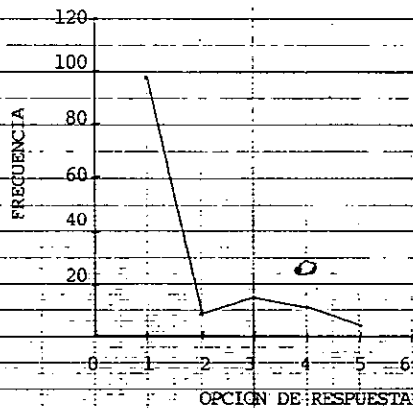
REACTIVO # 34
PADESCO DE MOLESTIAS EN EL ESTOMAGO



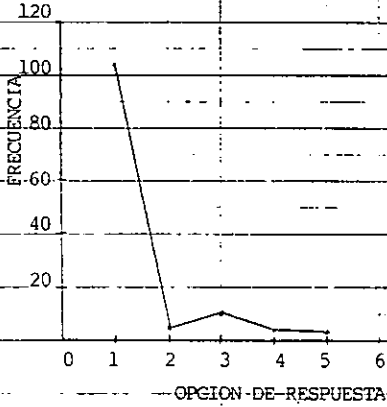
REACTIVO # 35
TENGO MOTIVOS DE RESENTIMIENTO



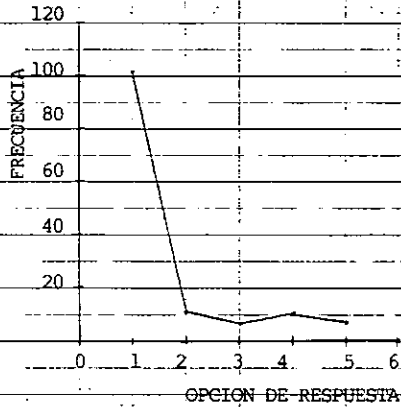
REACTIVO # 36
SIENTO HOSTILIDADES ENTRE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD



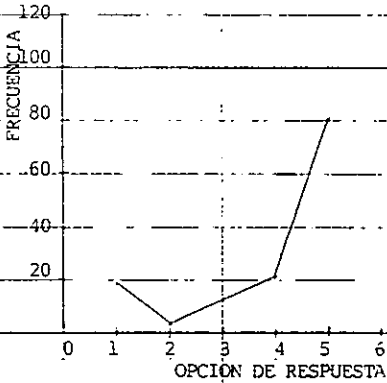
REACTIVO # 37
TENGO PROBLEMAS AL TRABAJAR CON MI JEFE.



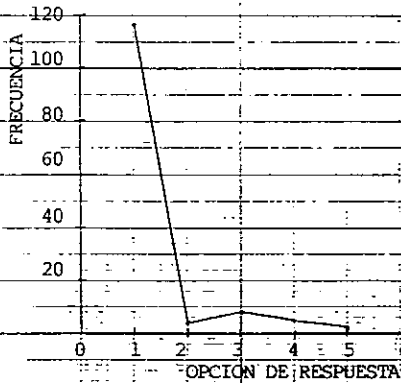
REACTIVO # 38
ME MOLESTA LA MALA DIRECCION DE MI JEFE.



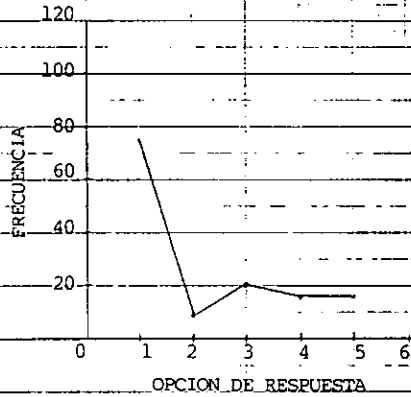
REACTIVO # 39
LE TENGO CONFIANZA A MI JEFE.



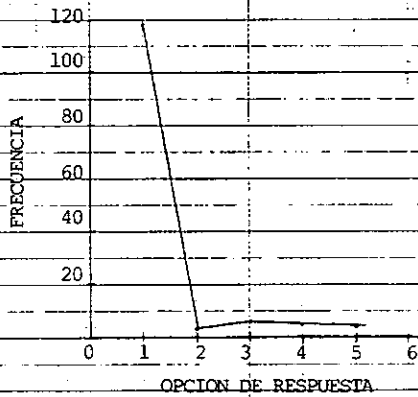
REACTIVO # 40
ME SIENDO FRECUENTEMENTE ABURRIDO EN MI TRABAJO.



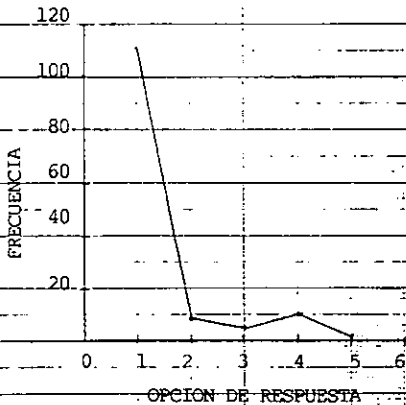
REACTIVO # 41
 MI TRABAJO ACTUAL ME OFRECE POCAS
 OPORTUNIDADES DE APLICAR MIS CONO-
 CIMIENTOS



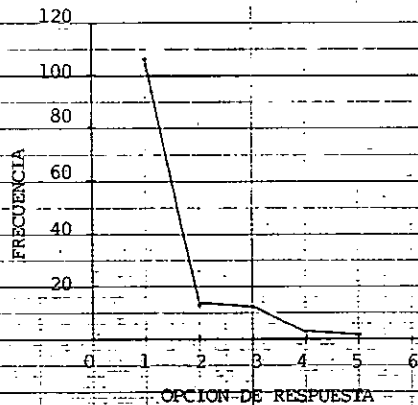
REACTIVO # 42
 ME SIENTO DEPRIMIDO EN MI TRABAJO



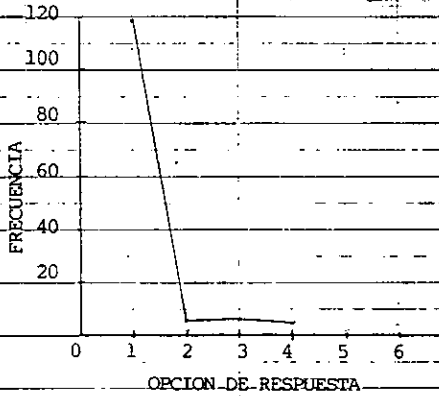
REACTIVO # 43
 ME SIENTO TENSO CUANDO ESTOY EN MI
 TRABAJO.



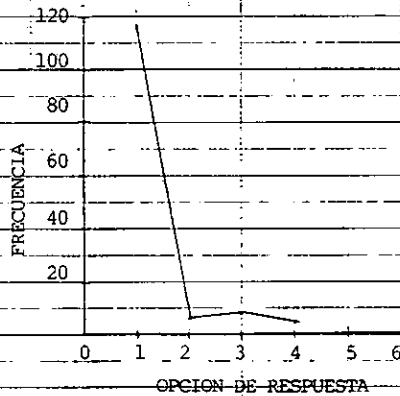
REACTIVO # 44
 TENGO SENTIMIENTOS DE CANSANCIO



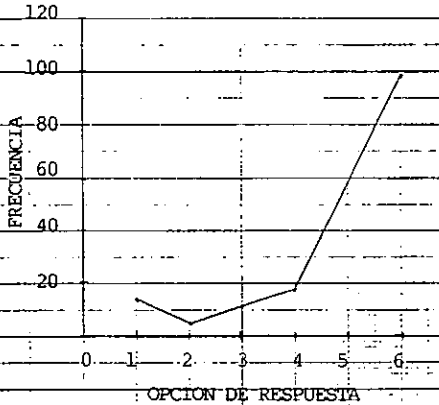
REACTIVO # 45
TENGO SENTIMIENTOS DE ENOJO HACIA
LA GENTE EN MI TRABAJO



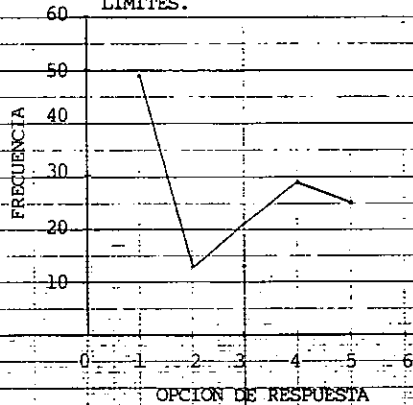
REACTIVO # 46
ME IRRITO CON CUALQUIER COSA



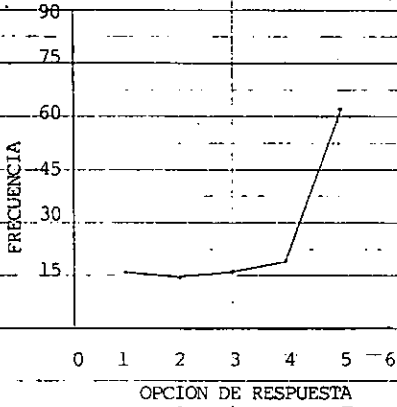
REACTIVO # 47
TENGO TIEMPO PARA DISFRUTAR DE LA
VIDA



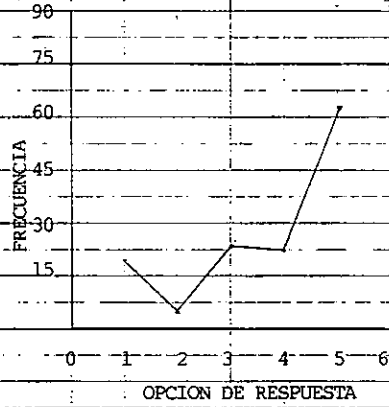
REACTIVO # 48
ME SIENTO SATISFECHO CUANDO TENGO
QUE ENFRENTARME A RESTRICCIONES Y
LIMITES.



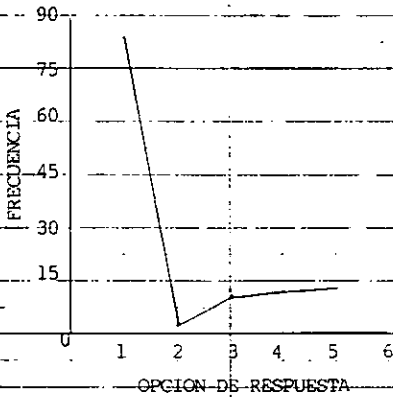
REACTIVO # 49
TENGO TANTAS OPORTUNIDADES PARA GOZAR
DE LA VIDA COMO DEBIERA.



REACTIVO # 50
MI FUTURO ES PROMETEDOR



REACTIVO # 51
MIS HIJOS TIENEN MENOS OPORTUNIDADES
DE LAS QUE DEBERIAN TENER.



Las siguientes tablas muestran la frecuencia y porcentaje de los trabajadores que utilizaron cada una de las opciones de respuesta. los reactivos se muestran agrupados por areas (Cognitiva, Conductual, Afectiva).

AREA COGNITIVA	COMPLET.		MOD. EN		NI ACUERDO		MOD. EN		COMPLET.	
	DESACU.		DESACU.		NI DESACU.		ACUERDO		ACUERDO	
1.-Mi trabajo es como yo esperaba cuando estaba estudiando.	31	23%	11	8%	23	17%	41	30%	30	22%
2.- Con frecuencia pienso en cambiarme a otro servicio.	74	54%	18	13%	8	6%	15	11%	20	15%
3.-Con frecuencia pienso en buscar otro trabajo en otra clinica.	96	70%	8	6%	13	9%	11	8%	8	6%
4.-A veces pienso que lo que hago vale la pena.	16	12%	5	4%	5	4%	12	9%	98	71%
5.-Con frecuencia pienso en encontrar otra ocupación distinta.	71	52%	10	7%	12	9%	15	11%	28	20%
6.-El salario actual es inadecuado para mis gastos normales.	16	12%	11	8%	13	9%	24	17%	72	53%
7.-Las oportunidades que tengo de promoción son políticamente injustas.	47	34%	10	7%	32	23%	19	14%	28	20%
8.-Me supervisan como capataces.	87	63%	15	11%	18	13%	7	5%	9	7%
9.-Tengo confusión en lo tocante a mis asignaciones de trabajo.	104	76%	8	6%	10	7%	6	4%	8	6%
10.-Pienso que los miembros de la unidad son apáticos.	59	43%	16	12%	37	27%	17	12%	7	5%
11.-Mis compañeros carecen de metas.	54	39%	18	13%	34	25%	15	11%	15	11%
12.-Aunque existen juntas son poco eficaz	32	23%	16	12%	37	27%	23	17%	28	20%
13.-Las decisiones que existen las acepto	7	6%	14	10%	15	11%	33	24%	67	49%
14.-Pienso que un trabajo bien hecho recibe el reconocimiento debido.	18	13%	11	8%	14	10%	26	19%	67	49%
15.-Las personas tienen motivación para trabajar unidas a fin de lograr una mejora en el esfuerzo del grupo.	17	12%	18	13%	17	12%	26	19%	58	42%
16.-Me siento libre para ofrecer sugerencias respecto a métodos de mejoramiento.	11	8%	9	6%	18	13%	21	15%	77	56%
17.-Las personas en mi trabajo temen dar a	55	40%	9	6%	31	23%	21	15%	20	15%

conocer sus puntos de vista.

TABLA No.7 Que muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas de los trabajadores en el area COGNITIVA.

TABLA No.8 Que muestra la frecuencia y porcentaje de trabajadores que utilizaron cada una de las opciones de respuesta para el area CONDUCTUAL.

AREA CONDUCTUAL	COMPLET.		MOD. EN		NI ACUERDO		MOD. EN		COMPLET.	
	DESACU.		DESACU.		NI DESACU.		ACUERDO		ACUERDO.	
18.-Evito a mis compañeros de trabajo.	97	70%	12	8%	16	12%	8	6%	3	2%
19.-Falto muy amenudo.	110	80%	7	5%	11	8%	4	3%	4	3%
20.-Llego tarde muy amenudo.	102	74%	12	8%	7	5%	9	7%	6	4%
21.-Busco la forma de salir temprano.	111	81%	7	5%	8	6%	6	4%	4	3%
22.-Me supone un gran esfuerzo incorpo rarme al trabajo cada día.	123	89%	3	2%	5	4%	2	1%	3	2%
23.-Me paso todo el día esperando los días libres y las vacaciones.	116	85%	7	5%	7	5%	4	3%	2	1%
24.-Experimento pocas ganas de compar- tir lo que pienso con los demas.	93	68%	8	6%	18	13%	9	7%	8	6%
25.-Me gusta esforzarme más de lo que me piden.	16	12%	9	7%	19	14%	29	21%	63	46%
26.-Mi trabajo es demasiado manótono.	75	55%	21	15%	17	12%	10	7%	13	9%
27.-Suelo volver de mal humor a casa después del trabajo.	114	83%	6	4%	6	4%	5	4%	5	4%
28.-Uso ademanes nerviosos como cerrar los puños.	122	89%	2	1%	4	3%	5	4%	3	2%
29.-El tiempo que tengo laborando en - esta unidad he experimentado aumen- to en la forma de beber.	130	95%	2	1%	3	2%	1	1%		
30.-El tiempo que tengo laborando en esta unidad he experimentado aumen- to en la forma de fumar.	125	91%	3	2%	4	3%	2	1%	2	1%
31.-Suelo tener problemas de sueño.	111	81%	9	7%	5	4%	9	7%	2	1%
32.-Cuando estoy en mi trabajo siento una sensación de malestar fisico.	123	90%	3	2%	6	4%	2	1%	2	1%
33.-Me siento inquieto en mi trabajo.	119	87%	8	6%	4	3%	4	3%	1	1%
34.-Padesco de molestias en el estóma- go.	108	79%	8	6%	3	2%	10	7%	7	5%

TABLA No. 9 muestra la frecuencia y porcentaje de las respuestas que utilizaron los trabajadores IMSS para el Area AFECTIVA.

AREA AFECTIVA	COMPLET.		MOD. EN		NI ACUERDO		MOD. EN		COMPLET. EN	
	DESACU.		DESACU.		NI DESACU.		ACUERDO		ACUERDO	
35.- Tengo motivos de resentimiento	116	85%	5	4%	4	3%	9	7%	2	1%
36.- Siento hostilidades entre los miembros de la unidad.	98	71%	9	7%	14	10%	11	8%	4	3%
37.- Tengo problemas al trabajar con mi jefe.	114	83%	5	4%	10	7%	4	3%	3	2%
38.- Me molesta la mala dirección de mi jefe.	101	74%	11	8%	7	5%	10	7%	7	5%
39.- Le tengo confianza a mi jefe.	19	14%	4	3%	12	9%	21	15%	80	58%
40.- Me siento frecuentemente aburrido en mi trabajo.	117	85%	4	3%	8	6%	5	4%	2	1%
41.- Mi trabajo actual me ofrece pocas oportunidades de aplicar mis conocimientos.	75	55%	9	7%	20	15%	16	12%	16	12%
42.- Me siento deprimido en mi trabajo.	118	86%	3	2%	6	4%	5	4%	4	3%
43.- Me siento tenso cuando estoy en mi trabajo.	111	81%	8	6%	5	4%	10	7%	2	1%
44.- Tengo sentimientos de cansancio.	106	77%	13	9%	12	9%	3	2%	2	1%
45.- Tengo sentimientos de enojo hacia la gente en mi trabajo.	119	87%	6	4%	6	4%	5	4%		
46.- Me irrito con cualquier cosa.	117	85%	6	4%	8	6%	5	4%		
47.- Tengo tiempo para disfrutar de la vida.	14	10%	5	4%	11	8%	18	13%	88	64%
48.- Me siento satisfecho cuando tengo que enfrentarme a restricciones y límites.	49	36%	13	9%	21	15%	28	20%	25	18%
49.- Tengo tantas oportunidades para gozar de la vida como debiera.	16	12%	14	10%	16	12%	27	20%	63	46%
50.- Mi futuro es prometedor.	18	13%	5	4%	26	19%	24	17%	63	46%
51.- Mis hijos tienen menos oportunidades de las que deberían tener.	80	58%	6	4%	16	12%	17	12%	17	12%

DESCRIPCION DE PORCENTAJES

AREA COGNITIVA

Con respecto a los factores cognitivos se observa en la tabla No.7 que el 52% de la poblacion encuestada menciona que su trabajo es como lo esperaba cuando estaba estudiando, mientras que el 31% nos dice que no. Tambien se manifiesta que el 67% no piensa cambiarse a otro servicio, por lo contrario el 26% piensa cambiarse a otro servicio. El 76% indica que no piensa en buscar otro trabajo en otra clinica, mientras que solo el 14% piensa lo contrario. Se observa tambien que el 80% de nuestra muestra nos dice que a veces piensa que lo que hace vale la pena mientras que el 16% nos dice que no. El 59% no piensa en encontrar otra educacion distinta y el 31% con frecuencia piensa en encontrar otra educacion distinta.

El 70% menciona que el salario actual es inadecuado para sus gastos normales, por lo contrario solo el 20% piensa que el salario actual es adecuado para sus gastos. El 74% no esta de acuerdo que la supervisión sea todo de capataces, mientras que el 12% piensa lo contrario. El 81% menciona que no tiene confusion en lo tocante a sus asignaciones de trabajo y tan solo 10% piensa lo contrario. El 55% de la poblacion encuestada manifiesta que sus compañeros no carecen de metas, mientras que el 15% menciona que sus compañeros carecen de metas. El 52% menciona que los miembros de la Unidad no son aceticos mientras que solo el 22% de la poblacion opina lo contrario. El 35% de la muestra indica que las juntas de personal son aceptadas y el 37% indica que las juntas de personal son poco eficas. El 73% menciona que las decisiones que existen en el trabajo las aceptan, por otro lado el 16% menciona que no acepta las decisiones que existen en su trabajo. El 68% indica que un trabajo bien hecho recibe el reconocimiento debido, mientras que el 21% piensa que un trabajo bien hecho no recibe el reconocimiento debido. El 61% manifiesta que las personas tienen motivos para trabajar unidas, mientras que el 25% dice que no. El 71% menciona que se siente libre para ofrecer sugerencias respecto a métodos de mejoramiento, mientras que el 14% indica que no se siente libre para ofrecer sugerencias. El 46% de la muestra piensa que las personas en su trabajo no temen dar a conocer sus puntos de vista, mientras que el 30% piensa lo contrario.

AREA CONDUCTUAL

Con respecto a la area conductual la tabla No.8 muestra lo siguiente:

El 78% menciona que no evita a sus compañeros, mientras que el 8% evita a sus compañeros de trabajo. El 85% no falta muy amenudo. El 82% no llega tarde muy amenudo, mientras que el 11% llega tarde a su trabajo muy amenudo. El 86% no busca la forma de salir temprano, mientras que el 7% si. El 91% no requiere de un gran esfuerzo para incorporarse a su trabajo cada dia. El 90% no pasa todo el dia escherando los dias libres y las vacaciones, mientras que el 4% menciona lo contrario. El 76% no experimenta pocas ganas de compartir lo que piensa con los de mas, mientras que el 13% hace lo contrario.

El 67% se esfuerza más de lo que le piden y el 19% no le gusta esforzarse más de lo que le piden. El 70% dice que no es demasiado monótono su trabajo, mientras que el 16% dice lo contrario. El 89% de la población encuestada no suele volver de mal humor a su casa despues del trabajo y el 8% si suele volver de mal humor a su casa. El 90% no usa ademanes nerviosos y sólo el 5% usa ademanes nerviosos. El 96% no a experimentado aumento en la forma de beber. El 93% no a experimentado aumento en la forma de fumar. El 88% no tiene problemas de sueño y el 8% si. El 92% no siente una sensación de malestar fisico cuando esta en su trabajo. El 93% no se siente inquieto en su trabajo mientras que solo el 4% se siente inquieto en su trabajo. El 85% de la muestra no pacesse de molestias en el estómago y el 15% si padece de molestias en el estómago.

AREA AFECTIVA

Con respecto a la area afectiva la población manifiesta lo siguiente Tabla No.9:

El 89% no tiene motivos de resentimiento. El 78% no siente hostilidad entre los miembros de la Unidad y el 11% siente hostilidad entre los miembros de la Unidad. El 87% no tiene problemas al trabajar con su jefe. El 84% no le molesta la mala dirección de su jefe y el 12% si. El 88% no siente aburrimiento en su trabajo. El 62% de la población encuestada su trabajo no le ofrece pocas oportunidades de aplicar sus conocimientos. El 88% no se siente deprimido en su trabajo, mientras que el 7% si.

El 37% no se siente tenso cuando esta en su trabajo mientras que el 8% se siente tenso cuando esta en su trabajo. El 91% no tiene sentimientos de enojo hacia la gente en su trabajo. El 89% no se irrita con cualquier cosa y el 4% si. El 72% tiene tiempo para disfrutar de la vida. mientras que el 14% no tiene tiempo para disfrutar de la vida. El 45% no se siente satisfecho cuando tiene que enfrentarse a restricciones y limites y el 38% si se siente satisfecho cuando tiene que enfrentarse a restricciones y limites. El 68% tiene tantas oportunidades para gozar de la vida como debiera, mientras que el 22% piensa lo contrario. El 63% piensa que su futuro es prometedor, mientras que el 17% piensa lo contrario. El 62% menciona que sus hijos no tienen menos oportunidades de las que deberian tener mientras que el 38% piensa que sus hijos tienen menos oportunidades de las que deberian tener.

TABLA No.10 Que muestra los reactivos que obtuvieron valor de correlación mayor o igual a 0.26 *

VARIABLE #	VARIABLE #	VALOR DE CORRELACION	VARIABLE #	VARIABLE #	VALOR DE CORRELACION
V8	V9	-.3074	V18	V19	.3426
"	V10	-.2658	"	V43	.2830
"	V12	-.3901	"	V50	.2846
"	V19	-.2664	V19	V43	.2658
"	V54	.2758	"	V44	.3254
"	V56	.3908	"	V45	.2891
"	V57	.3405	"	V48	.3160
V9	V10	.4700	"	V57	-.3644
"	V12	.4473	"	V58	.2777
"	V33	.2832	V20	V21	.3459
V10	V12	.2754	"	V56	.2675
"	V16	.2667	V21	V22	.4060
V12	V48	.3205	"	V23	.3074
V14	V19	.3392	"	V46	.3577
"	V24	.2760	"	V54	.2654
"	V48	.2878	"	V56	.2702
V15	V23	-.2761	"	V57	.3480
V16	V24	.2744	V22	V23	.4254
"	V30	.3279	"	V46	.3160
"	V33	.2720	"	V56	.2807
"	V41	.2801	V23	V43	-.2808
"	V49	.3522	"	V54	.2747
"	V52	.3058	"	V56	.2905
V17	V19	.2842	V24	V31	.2676
"	V31	.2978	"	V33	.3389
"	V43	.3648	"	V43	.2723
"	V44	.3081	"	V58	.2842
"	V45	.3471	V25	V26	.3305
"	V49	.3069	"	V31	.2957

* Estos valores fueron señalados por el S.P.S.S y la significancia fue $\leq .001$

VARIABLE #	VARIABLE #	VALOR DE CORRELACION
V25	V33	.3812
"	V34	.3239
"	V43	.3819
"	V52	.2962
"	V53	.3093
V26	V27	.4292
"	V29	.2744
"	V53	.3686
V28	V47	.3562
"	V48	.2836
"	V51	.3612
"	V53	.3298
V29	V30	.2977
"	V34	.3233
"	V36	.2864
"	V38	.3591
"	V39	.3596
"	V41	.2818
"	V43	.2716
V30	V31	.3178
"	V42	.2770
"	V49	.2980
"	V50	.3087
"	V51	.4520
"	V52	.2830
"	V53	.3548
V31	V38	.2703
"	V40	.2976
"	V49	.2708
V33	V34	.3423
"	V35	.2695
"	V38	.2863
"	V39	.3749
"	V40	.2739

VARIABLE #	VARIABLE #	VALOR DE CORRELACION
V33	V42	.3529
"	V47	.3537
"	V48	.5019
"	V49	.4487
"	V52	.2691
V34	V39	.3762
"	V41	.3050
"	V52	.2650
"	V53	.3595
V35	V37	.3001
"	V47	.3724
"	V49	.3491
"	V50	.3071
"	V52	.3408
"	V53	.3605
V36	V37	.6929
"	V38	.2768
"	V39	.3293
"	V40	.3112
"	V41	.2743
"	V47	.3676
"	V51	.2629
"	V52	.3124
"	V53	.3413
V37	V40	.4385
"	V41	.2827
"	V42	.3130
"	V47	.3636
"	V52	.3640
"	V53	.3531
V38	V39	.4057
"	V40	.5536
"	V41	.4192
"	V42	.3783

VARIABLE #	VARIABLE #	VALOR DE CORRELA-CION
V38	V43	.2340
"	V50	.3457
"	V51	.2712
"	V53	.2699
"	V54	-.2874
"	V57	-.3424
V39	V40	.5482
"	V41	.5402
"	V42	.3489
"	V43	.2765
"	V44	.2765
"	V47	.3317
"	V49	.3489
"	V52	.4060
V40	V42	.4323
"	V43	.2913
"	V44	.3032
"	V45	.2669
"	V47	.3743
"	V50	.3628
"	V51	.2957
"	V52	.3135
"	V53	.2872
V41	V42	.4266
"	V44	.2666
"	V45	.3317
"	V49	.4142
"	V50	.3034
"	V51	.3968
"	V52	.3832
"	V53	.2885
V42	V43	.2921
"	V44	.2952
"	V45	.3665
"	V49	.2675

VARIABLE #	VARIABLE #	VALOR DE CORRELA-CION
V42	V50	.3219
"	V51	.3067
"	V52	.4218
"	V53	.5621
"	V56	-.2785
"	V57	-.2805
"	V58	.2845
V43	V44	.4245
"	V45	.4044
"	V48	.3216
"	V50	.3610
V44	V45	.7631
"	V47	.3409
"	V49	.2023
"	V50	.3350
"	V51	.3393
V45	V46	-.2900
"	V50	.3463
"	V51	.3216
"	V52	.3176
V46	V54	.3377
V47	V48	.3605
"	V49	.4703
"	V52	.4236
"	V53	.4851
V48	V49	.3088
V49	V51	.2637
"	V52	.4880
"	V53	.4320
V50	V51	.6505
"	V52	.4382
"	V53	.4133
V51	V52	.5033
"	V53	.4872
V52	V53	.5296

VARIABLE #	VARIABLE #	VALOR DE CORRELA- CION
V52	V54	.2763
V54	V55	.2811
"	V56	.5323
"	V57	.3362
V55	V56	.3604
"	V57	.3702
V56	V57	.5432
V57	V58	.3666

Correlacion total de las variables

DESCRIPCION DE LA CORRELACION

A continuación se muestra la interpretación de la tabla No. 10

Los trabajadores IMSS piensan que su trabajo es como lo esperaban cuando estaban estudiando V8, por lo cual no piensan en cambiarse a otro servicio V9, ni a otra clínica V10, tampoco piensan encontrar otra ocupación distinta V12, debido a esto las juntas de personal que realizan son muy eficaz V19 y tienen tiempo para disfrutar V54 y gozar de la vida como desearían V56 y su futuro es prometedor.

No piensan en cambiarse a otro servicio V9, ni a otra clínica V10, tampoco piensan en encontrar otra ocupación distinta V12, puesto que su trabajo no es monótono V33

Los trabajadores IMSS no piensan en cambiarse a otra clínica V10, ni encontrar otra ocupación V12, pues no tienen confusión en lo tocante a sus asignaciones de trabajo V16.

No desean estar en otra ocupación V12, por que su trabajo actual les ofrece buenas oportunidades de aplicar sus conocimientos V48.

Como las oportunidades de promoción que tienen los trabajadores son políticamente justas V14, cuando existen juntas de personal son muy eficaz V19, puesto que las personas dan a conocer sus puntos de vista V24 y así los trabajadores aplican sus conocimientos en su trabajo V48.

Debido a que la supervisión de los trabajadores no es como de capataces V15, ellos pueden ofrecer libremente sugerencia respecto a métodos de mejoramiento V23.

Como los trabajadores no tienen confusión en lo tocante a sus asignaciones de trabajo V16 y además dan a conocer sus puntos de vista sin temor V24, y su trabajo no es monótono V33, ellos no esperan los días libres ni las vacaciones V30, tampoco padecen de molestias estomacales V41, ni se enojan con la gente a su alrededor V52.

Los miembros de la Unidad tienen metas V17, debido a que las juntas de personal son eficaz V19, y ellos comparten con los demás lo que piensan V31, pues no existe hostilidad entre los miembros de la Unidad V43 y la relación que tienen con su jefe es sin problemas V44, pues la dirección del jefe es buena V45, por lo cual ellos no se deprimen V49.

Los miembros de la unidad no son apáticos V18 pues las juntas que existen de personal son eficaz V19 y no sienten hostilidad entre ellos V43 y la relación con su jefe es sin problemas V44 pues la dirección es buena V45. además el trabajo que ejercen les ofrece oportunidades de aplicar sus conocimientos V48.

Las juntas que existen de personal son eficaz V19, pues no existe entre ellos hostilidad V43 y la relación con su jefe es sin problemas V44 pues es buena su dirección V45, además de que el trabajo que ejercen les ofrece oportunidades de aplicar sus conocimientos V48 esto les lleva a pensar que su futuro es prometedor V57 y que sus hijos tienen la misma oportunidad V58.

Las decisiones que existen en el trabajo las aceptan V20 pues el trabajo bien hecho recibe el reconocimiento debido V21, además tienen oportunidades para gozar de la vida V56.

Los trabajadores piensan que el trabajo bien hecho recibe el reconocimiento debido V21 y por ello tienen motivación para trabajar unidos a fin de lograr una mejora en el esfuerzo del grupo V22 y se sienten libres para ofrecer sugerencias respecto a métodos de mejoramiento V23 además tienen confianza en su jefe V46, esto les lleva a pensar que tienen tantas oportunidades para gozar de la vida como debiera V56 y su futuro es prometedor V57.

Debido a que los trabajadores se sienten libres para ofrecer sugerencias respecto a métodos de mejoramiento V23 no sienten hostilidad hacia los demás V45, y tienen tiempo para disfrutar de la vida V54 además de que tienen oportunidad para gozar de la vida V56.

Debido a que no sienten hostilidad con sus compañeros V43 las personas en la Unidad dan a conocer sus puntos de vista V24, es decir compartir lo que piensan con los demás V31 y creen que su trabajo no es monótono V33, debido a esto piensan que sus hijos tienen tantas oportunidades como ellos V58.

Los trabajadores en la unidad buscan compañeros V25, y no suelen faltar al trabajo V26 pues experimentan ganas de compartir lo que piensan con los demás V31 además no ven monótono su trabajo V33 y regresan de buen humor a su casa V34 no suelen enojarse V52 ni irritarse con la gente por cual quier cosa V53.

Los miembros de la unidad no suelen faltar V26, ni llegar tarde V27 no les cuesta trabajo incorporarse por la mañana para salir al trabajo V28 tampoco suelen irritarse con cualquier cosa V53.

El trabajo que desempeñan los miembros de la unidad les ofrece oportunidades de aplicar sus conocimientos V48, por lo cual no se sienten aburridos V47 ni buscan la forma de salir temprano V28 no sienten cansancio V51 ni tampoco se irritan con facilidad V53.

Los trabajadores IMSS se incorporan cada día para ir al trabajo con facilidad V29 suelen volver de buen humor a casa V34, el tiempo que tienen laborando no han experimentado aumento en la forma de beber V36, no suelen tener problemas de sueño V38 ni sensaciones de malestar físico V39 tampoco padecen de malestares estomacales V41, no sienten tensión cuando están en su trabajo V50, no experimentan cansancio V51, ni sentimientos de enojo hacia la gente V52.

Los trabajadores IMSS no esperan los días libres ni las vacaciones V30 porque comparten con sus compañeros lo que piensan V31 y no tienen motivo de resentimiento V42 además no suelen deprimirse V49 ni estar tensos V50 tampoco experimentan cansancio V51 ni sentimientos de enojo V52 ni se irritan fácilmente con la gente a su alrededor V53.

Como los trabajadores comparten lo que piensan con los demás V31 no se sienten inquietos en su trabajo V40 ni se deprimen V49 tampoco tienen problemas de sueño V34.

Debido a que la labor que desempeñan los trabajadores IMSS no es monótona V33 suelen volver de buen humor a casa V34 no experimentan ademanes nerviosos V35 ni tienen problemas de sueño V38 tampoco sienten malestares físicos V39 ni se sienten inquietos en su trabajo V40 no tienen motivos de resentimiento con sus compañeros V42 y como tienen oportunidades de aplicar sus conocimientos V48 no sienten enojo hacia la gente en su trabajo V52.

Los trabajadores IMSS suelen volver de buen humor a casa V34 pues no experimentan malestares físicos V39 tampoco sienten enojo hacia la gente V52 ni se irritarse con cualquier cosa V53.

Los trabajadores IMSS no tienen ademanes nerviosos V35 no se aburren en su trabajo tampoco se deprimen V49 ni se sienten tensos V50 no suelen enojarse V52 ni irritarse con cualquier cosa V53.

El tiempo que tienen laborando los trabajadores de la clínica no han experimentado aumento en la forma de beber V36 y fumar V37 no tienen problemas de sueño V38 tampoco sienten malestares físicos V39 como malestares estomacales V41 no experimentan sensaciones de aburrimiento V47 ni se sienten inquietos V40 tampoco tienen sentimientos de cansancio V51 ni se irritan V53 o enojan con la gente en su trabajo V52.

Los trabajadores IMSS no han experimentado aumento en su forma de fumar V37 no se sienten inquietos V40 ni aburridos en su trabajo V47 tampoco padecen de molestias estomacales V41 ni sienten resentimiento con los demas V42 tampoco suelen enojarse V52 ni irritarse facilmente V53.

Las personas que laboran en el IMSS no experimentan problemas de sueño V38 ni sienten malestares físicos V39 como molestias estomacales V41 tampoco se sienten inquietos V40 y tensos en su trabajo V50. los trabajadores no tienen motivos de resentimiento V42 pues no existe hostilidad entre ellos V43 por lo anterior no tienen sentimientos de cansancio V51 ni se enojan V52 o irritan facilmente con las personas a su alrededor V53 tienen tiempo para disfrutar de la vida y su futuro es prometedor V57.

Los trabajadores IMSS cuando estan en su trabajo no experimentan malestares físicos V39 como molestias estomacales V41 tampoco se sienten inquietos V40 ni aburridos en su trabajo V47 manifiestan también que entre ellos no hay hostilidad V43 ni motivos de resentimiento V42 pues no tienen problemas con su jefe V44 y la dirección que les marca es buena V45 por lo cual ellos no se deprimen V49 ni se sienten enojados con la gente a su alrededor V52.

Como los trabajadores IMSS no se sienten inquietos V40. ni tensos cuando estan en su trabajo V50 no tienen motivo de resentimiento V42 ni sienten hostilidad con los demas V43 tampoco tienen problemas con su jefe V44 pues su dirección es buena V45 debido a esto no sienten cansancio V51 ni se aburren con frecuencia en su trabajo V47 además no se enojan V51 ni irritan con cualquier cosa V53.

Los trabajadores IMSS no padescen de molestias estomacales V41 ni se tensan en su trabajo V50 pues no tienen motivos de resentimiento V42 ni problemas con su jefe V44 pues la dirección que les da es buena V45 tampoco se enojan V52 con la gente V52 ni se irritan facilmente V53 además no suelen deprimirse V49 ni tienen sentimientos de cansancio V51.

Como los trabajadores IMSS no tienen motivos de resentimiento V42 ni sienten hostilidad con los demas V43 no tienen problemas con su jefe V44 pues no les molesta la dirección de su jefe V45 debido a esto ellos no se deprimen V49 ni se sienten tensos en su trabajo V50 tampoco sienten enojo hacia la gente V52 ni se irritan con facilidad V53 y piensan que tienen oportunidad para gozar de la vida V56 y que sus hijos tienen las mismas oportunidades V58 por lo cual su futuro es prometedor V57.

Los miembros de la unidad no sienten hostilidad hacia los demás V43 pues no tienen problemas con su jefe V44 debido a que la dirección que él les marca es buena V45 y ellos tienen oportunidades de aplicar sus conocimientos V48 por lo cual no se sienten tensos en su trabajo V50.

Debido a que las personas que laboran en el IMSS no tienen problemas con su jefe V44 pues la dirección que él les marca es buena V45 ellos no suelen aburrirse V47 ni deprimirse en su trabajo V49 tampoco se sienten tensos V50 ni tienen sentimientos de cansancio V51.

A los trabajadores IMSS no les molesta la dirección de su jefe V45 pues le tienen confianza a su jefe V45 debido a esto ellos no suelen deprimirse V49 ni sentirse tensos cuando están en su trabajo V50 tampoco suelen tener sentimientos de cansancio V51 ni tienen sentimientos de enojo hacia la gente en su trabajo.

Debido a que los trabajadores le tienen confianza a su jefe V45 tienen tiempo para disfrutar de la vida V54.

No suelen aburrirse las personas que laboran en el IMSS V47, pues tienen oportunidades de aplicar sus conocimientos V48 debido a esto no suelen deprimirse V49 tampoco tienen sentimientos de enojo hacia la gente V52 ni se irritan con cualquier cosa V53.

Debido a que los trabajadores tienen oportunidades de aplicar sus conocimientos V48 no suelen deprimirse en su trabajo V49.

No suelen deprimirse V49 ni tener sentimientos de cansancio en su trabajo las personas que laboran en el IMSS V51, tampoco suelen enojarse con la gente V52 ni irritarse con cualquier cosa V53.

Cuando están en su trabajo las personas no suelen estar tensos V50 ni tienen sentimientos de cansancio V51 tampoco tienen sentimientos de enojo hacia la gente V52 ni se irritan con cualquier cosa V53.

Los trabajadores IMSS no suelen tener sentimientos de cansancio V51 tampoco suelen enojarse con la gente V52 ni irritarse fácilmente V53.

Los trabajadores IMSS no suelen enojarse con la gente a su alrededor V52 ni se irritan con cualquier cosa V53 y tienen tiempo para disfrutar de la vida V54.

Debido a que los trabajadores IMSS tienen tiempo para disfrutar de la vida V54 se sienten satisfechos cuando tienen que enfrentarse a restricciones y límites V55 y piensan que tienen oportunidades para gozar de la vida V56 y su futuro es prometedor V57.

Se sienten satisfechos los trabajadores IMSS cuando tienen que enfrentarse a restricciones y límites V55 pues tienen oportunidades para gozar de la vida V56 y su futuro es prometedor V57.

Los trabajadores IMSS tienen oportunidades para gozar de la vida como desearan por lo tanto su futuro es prometedor V57.

Como su futuro es prometedor los trabajadores piensan que sus hijos tienen las mismas oportunidades V58.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A partir del analisis de la información estadística se puede considerar lo siguiente: los trabajadores de la Unidad de Medicina Familiar No.7 del IMSS están satisfechos con su trabajo. Blum (1976) menciona que la satisfacción laboral se origina en función de las necesidades del hombre, de lo que espera de una situación y de lo que obtiene de ella. Los trabajadores manifiestan que su satisfacción es debido a que la labor que desempeñan es como la esperaban cuando estaban estudiando, es decir tienen oportunidad de aplicar sus conocimientos y son libres para ofrecer sugerencias respecto a métodos de mejoramiento.

Shein (1982), menciona que la organización puede lograr sus objetivos más fácilmente si establece diferencias con case en los tipos de tareas. En una organización se necesita entonces una función integradora que asegure que todos los elementos están buscando los mismos objetivos en común. Los trabajadores del IMSS manifiestan tener estas características pues mencionan que no tienen confusión en lo tocante a sus asignaciones de trabajo y no existe hostilidad entre los miembros, pues comparten lo que piensan con los demás y la relación con su jefe es de confianza, suelen trabajar unidos a fin de lograr una mejora en el esfuerzo del grupo.

Ademas los trabajadores IMSS dicen que las oportunidades de promoción que tienen son políticamente justas, y cuando existen juntas de personal son muy eficaces, puesto que las personas dan a conocer sus puntos de vista y así los trabajadores aplican sus conocimientos en su trabajo. Las posibilidades de prosperar son de gran importancia para el empleado que se preocupa por ascender los profesionistas y directivos tienen dentro de su propio control individual el factor de ascenso, para los empleados el progreso va unido al mérito y a la capacidad Churuden (1989).

Como las juntas de personal son eficientes debido a que expresan lo que piensan no existe entre los trabajadores hostilidad y la relación con su jefe es sin problemas pues es buena su dirección, ademas de que el trabajo que ejercen les ofrece oportunidades de aplicar sus conocimientos esto les lleva a pensar que su futuro es prometedor. Las personas hacen cosas para alcanzar ciertos fines. El hombre tiene como motivo para emprender una acción la esperanza de que su acto lo llevara a un estado más satisfactorio que el presente Vroom (1984).

Los trabajadores en la Unidad buscan a sus compañeros y no suelen faltar al trabajo pues experimentan ganas de compartir lo que piensan con los demás. M. Bass (1972) menciona que si los empleados tienen oportunidad de entablar relaciones con otros en lugar de permanecer aislados, la satisfacción ante dicho arreglo aumenta considerablemente.

Los compañeros o grupos de trabajo influyen para que el empleado disfrute su trabajo los grupos de trabajo son la unidad básica con la que se constituye las organizaciones, proporcionan un sistema en el que los empleados pueden satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales Bass (1972).

Los trabajadores dicen que el trabajo bien hecho recibe el reconocimiento debido y por ello tienen motivación para trabajar unidos a fin de lograr una mejora en el esfuerzo del grupo y se sienten libres para ofrecer sugerencias respecto a métodos de mejoramiento además tienen confianza en su jefe, esto les lleva a pensar que tienen tantas oportunidades para gozar de la vida como debieran.

M. Evans (1993) menciona que la necesidad de reconocimiento es un factor poderoso en la motivación de la conducta humana. Necesitamos la admiración y el respeto de los demás para desarrollar auto-estima y establecer nuestra propia identidad.

También mencionan los trabajadores que tienen tiempo para disfrutar de la vida se sienten satisfechos cuando tienen que enfrentarse a restricciones y límites y piensan que tienen oportunidad para gozar de la vida y su futuro es prometedor. Stephen (1987) menciona que cuando los empleados están contentos con su trabajo, mejora también su vida fuera de él.

Blum (1976) dice que el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones, tensiones y necesidades, así como la cantidad de beneficios obtenidos del ambiente la satisfacción laboral existe cuando estos elementos van de acuerdo.

DISCUSION

México esta sufriendo una crisis tanto economica como social, y trae como consecuencia que la politica de salud se redefina y exista una contradicción entre aumento de costos para la atención medica y el decremento del presupuesto. El tránsito de una politica social del bienestar hacia una politica social de neo-beneficencia redefine las características de los sistemas de protección social. Lopez (1962).

Durante los años de crisis la planta productora del país se vio seriamente afectada, lo que redujo las posibilidades de las empresas para incrementar la oferta de puestos de trabajo, así como para otorgar incrementos salariales que restituyeran la pérdida del poder adquisitivo causada por el crecimiento acelerado de la inflación. En el IMSS, que es una entidad altamente sensible al comportamiento de la economía esa situación repercutió de manera negativa en tres aspectos menor ritmo de crecimiento de la afiliación de trabajadores con adecuada capacidad contributiva, aumento de la proporción de afiliados con percepciones cotizables inferiores a dos salarios mínimos; reducción global del salario de cotización en términos reales. Memorias del IMSS (1994).

Es decir debido a la crisis en Mexico se cerraron algunas pequeñas y medianas empresas esto repercutió en que los trabajadores desempleados ya no aportan parte de sus ingresos al instituto, además de que los salarios cada vez son mas bajos en proporción al costo de la vida por tal motivo el aporte al seguro es menor esto conlleva a disminuir el gasto a la atención medica y al despido de algunos empleados.

Según el Plan Nacional de Desarrollo (1995-2000) se deberá reorganizar el gasto en salud y establecer los criterios generales para hacer más eficientes los servicios de salud de las instituciones, se reformaran los recursos destinados al fomento de una vida saludable, así como los recursos humanos necesarios.

Los organizadores del Sindicato de trabajadores del IMSS mencionan que éste no fue creado como un organismo para resolver los problemas económicos del país si no como el mejor instrumento para procurar la verdadera justicia social.

El impacto diferencial de la disminución del financiamiento sobre los distintos sub-sistemas del sector salud, en logro de favorecer la homogenización en la calidad de los servicios, profundiza la desigual atención que recibe la población que accede a las instituciones de seguridad social. se menciona en el Diagnóstico IMSS (1995) que existe un desequilibrio financiero en la prestación de los servicios médicos. El paulatino envejecimiento de la población así como el incremento en su esperanza de vida eleva los costos del sistema haciendo más delicada la situación financiera.

También existe un esquema de trabajo que no propicia la superación del personal. lo que genera desmotivación e impide la mayor calidad y eficiencia del servicio. especialmente en el primer nivel por ejemplo, el médico que trabaja más y mejor no recibe ningún beneficio adicional de los que recibe el que no lo hace. Por otra parte las posibilidades de ascender, los profesionales y dirigentes tienen dentro de su propio control individual el factor de ascenso para los empleados. el progreso va unido al mérito y a la capacidad, esto constituye un problema en la satisfacción laboral Chruđen (1985).

Durante una crisis económica. la gente generalmente, esta angustiada y preocupada por ellos mismos y por su país y su ansiedad contribuye al estado económico de la nación.

La gente se siente en un gran peligro puesto que han sentido las debilidades más que la fortaleza de su gobierno cuando las personas comienzan a percibir que su dinero no les alcanza para nada y que de hecho, cada ve vale menos se percatan de que los esfuerzos por vivir mejor no se en recompensados, surge la desilusión, el desánimo y la angustia de la misma manera, el individuo se muestra indeciso y pasivo en el trabajo, el cual le resulta no recompensante esto sucede con los trabajadores de la U.M.F. No.7, los cuales al ver que su dinero no les alcanza buscan la manera de obtener ingresos de diferentes formas realizando tiempo extra o vendiendo algunos productos entre sus compañeros apesar de esto no logran solventar sus gastos por eso se desafían y todo el tiempo muestran una actitud de cansancio de fastidio y se muestran angustiados pensando la forma de obtener mas ingresos

Vroom menciona que los factores que provocan la insatisfacción son bajo sueldo, inseguridad económica y condiciones de trabajo desagradables. Estas características se muestran en los trabajadores de la U.M.F.No.7 ellos manifiestan tener bajos sueldos, la inseguridad económica esta latente debido a que tienen el temor de que privatizarán el Instituto y por ello quedarán desempleados, además de que las condiciones en que laboran son desagradables puesto que no tienen el material suficiente para efectuar su trabajo, el área donde se desempeñan es muy recudida y sin ventilación además de que la comparten con algunos compañeros esto provoca conflictos entre ellos afectando sus relaciones interpersonales haciendo un ambiente hostil.

Tabién Vroom menciona otros factores que provocan la insatisfacción son el no tener oportunidad de ascenso, el tipo de supervisión y las relaciones con el grupo de trabajo, el desuso de las habilidades con los consiguientes sentimientos de futilidad.

Se observa que los trabajadores de la U.M.F.No.7 no tienen grandes oportunidades de ascenso es decir los trabajadores tienen que esperar de 5 a 7 años para conseguir un pequeño ascenso, las posibilidades de cambiar de área son mínimas por tal motivo el trabajador expresa que no practica lo que aprendió por ejemplo la enfermera que solo se dedica a realizar curaciones o a dar pláticas de educación no aplica sus conocimientos o el medico que solo se dedica a recetar y nunca realiza un operación, esto les hace sentir frustrados y no desean seguir capacitandose pues solo ven que su trabajo es rutinario.

Debido a lo antes mencionado los trabajadores suelen llegar tarde, se observa un alto indice de incapacidades, no existe buena relaciones interpersonales a tal grado que han llegado a insultarse y hasta se han golpeado dentro de su área de trabajo.

En el diagnostico de factores de riesgo y daño para la salud de la U.M.F.No.7 nos indica que el personal que labora en esta Unidad, padece de Estrés debido a la sobre carga de trabajo, es decir el tener que atender a 70 personas en promedio por día aunado a esto la falta de espacio físico, la falta de ventilación y el tener que trabajar con muy poco material, esto conlleva a una repercusión familiar, social y por supuesto laboral. Otro factor de riesgo es el tabaquismo esta droga da lugar a nuevas ansiedades ya que la intoxicación provoca que el individuo se evada de la realidad y lo predispone a un comportamiento agresivo y esto se ve reflejado en las relaciones interpersonales, ya que genera individualismo debido a los factores antes mencionados se desencadenan otros tales como gastritis, insomnio, enf. nerviosas y enf. digestivas. Diagnostico Fx.Rx. (1995).

Esta estructura social está fundamentada en una forma de producción específica que establece las relaciones de los hombres entre sí, a partir del elemento que les permite satisfacer sus necesidades primarias y sobre el cual se condiciona el carácter de aquéllas que no están relacionadas con la sobrevivencia, nos referimos al trabajo como la fundamental y primordial actividad del hombre.

Debido a lo antes mencionado se deduce que intervinieron en la investigación algunos factores negativos como son:

- Las personas que laboran en el IMSS tienen muchos años trabajando en el instituto apegados a ciertas normas conductuales, trabajando de una forma rutinaria, mas sin embargo acostumbrados a ello. Con las nuevas reformas que el IMSS pretende hacer, el personal teme perder su empleo debido a la falta de capacitación y a las nuevas exigencias por tal motivo tratan de mostrarse que se sienten satisfechos y agusto en su empleo que son capaces de realizar cual quier tarea que les asignen.

- Apesar de que el presidente Ernesto Zedillo dice que la iniciativa de ley del Seguro Social no afecta los derechos laborales de sus trabajadores y busca dar plena vigencia a los principios originales de la seguridad social. Unos 20 mil trabajadores del IMSS salieron a las calles para expresar su rechazo a la privatización del instituto estos demandaron a los diputados una amplia consulta entre todos los sectores antes de aprobar la iniciativa de ley que pretende modificar algunos aspectos de la seguridad social.

La fuente de seguridad que en el adulto representan el Gobierno y la empresa, pierden su poder y el individuo pierde la fé en ellos. Las personas privadas de oportunidades para satisfacer, mediante el trabajo, las necesidades que son actualmente importantes para ellas, se comportan con indolencia, pasividad, resistencia a los cambios, falta de responsabilidad, disposición para seguir las exigencias irracionales de beneficios económicos, Fleishmann (1976).

Existen pruebas de que, bajo ciertas circunstancias, la insatisfacción tiene efectos sobre la conducta laboral, como ausentismo, retardos y altos indices de rotación.

Al respecto Tiffin (1959), afirma que el grado de satisfacción por el propio trabajo consiga la satisfacción o realización de determinados valores que los individuos poseen.

Otros factores importantes que intervinieron en la investigación es que debido a la quiebra de algunas empresas la demanda al I.M.S.S. disminuyo. Lo cual trajo consigo una crisis financiera dentro del Instituto y hubo algunos despidos del personal de confianza. Esto provoco que se corriera a un más el rumor de la privatización del instituto.

En la U.M.F.No.7 el personal de servicios básicos y asistentes médicas estaban temerosos debido al desdido de trabajadores de confianza y los trabajadores de confianza que se quedaron laborando solo trabajaban 15 días cada dos meses. Esto trajo consigo que el personal no confiara en los cuestionarios y los contestará de forma errónea.

Existe una mala percepción de los cuestionarios aplicados debido a que se corrió el rumor de que tales cuestionarios venían de la delegación con el fin de evaluar a los trabajadores y así tener argumentos para poder despedirlos.

El hecho de que los cuestionarios fueran anónimos provoco en los trabajadores una desconfianza pensando que eran una trampa para que ellos contestaran como se sentían y después los dirigentes los pudieran despedir.

En relación a las actitudes y el trabajo se han hecho algunas investigaciones en las cuales mencionan lo siguiente:

Arias Galicia (1980) sostiene que las actitudes de las personas dentro del trabajo dependerán del grado en que el trabajo considere que satisface sus necesidades. Un trabajador con un empleo mal pagado que apenas si le proporciona el dinero suficiente para satisfacer sus necesidades probablemente tendrá una actitud muy negativa hacia su trabajo.

En la tesis de Ferqueres (1988) nos dice que mientras exista crisis económica, el despido de trabajadores seguirá afectando negativamente a la sociedad desencadenando reacciones desfavorables y trastornos psicológicos que trascenderán en otros ámbitos de la existencia del individuo.

En la tesis de Bermejo (1989) concluye que al percibir el sueldo, es más importante, puesto que el sueldo sirve como una medida del éxito del individuo en la obtención de metas de orden superior, las actividades de los individuos dentro del trabajo depende del grado en que consideran que el trabajo satisface sus necesidades y les proporciona los satisfactores que apetecen.

Cabe mencionar que el 70% de la población encuestada manifiesta que su salario no es adecuado. por tal motivo ellos tienen que trabajar en otra empresa. y se sienten muy presionados en su trabajo.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario se rechaza la hipótesis propuesta la cual nos dice que existe insatisfacción laboral y entre mas insatisfechos se sientan los trabajadores de la Unidad de Medicina Familiar No.7, mayo es la actitud de predisposición a: Faltar, tener retardos, evitar la compañía, se quejan y repelan, rechazan solicitudes y consejos, reducen sus esfuerzos, tienen pocas aspiraciones, no aceptan la capacitación, pierden la motivación por el trabajo, se despersonalizan. Los trabajadores IMSS manifiestan sentirse satisfechos, esto es el trabajo desempeñado es como lo esperaban cuando estudiaban, no tienen ninguna intención de cambiarse de servicio o clinica.

Por otra parte aunque el salario es inadecuado, ellos tienen la oportunidad de promocionarse dentro de la institución, esto con la finalidad de subir de categoría siempre y cuando no sea fuera del área donde se encuentran laborando.

Así mismo estos trabajadores reciben un reconocimiento por el desempeño de sus labores pues existe un gran compañerismo lo cual permite que trabajen en equipo. Esto se debe a la buena relación con el jefe inmediato quien les permite la participación y de esta forma hacer que sus labores se den de una manera llevadera y productiva para todos.

Los trabajadores también manifiestan que no tienen problemas con sus compañeros, no se ven expuestos a enfermedades nerviosas ni adquieren hábitos los cuales puedan perjudicar su salud, además cumplen con satisfacción sus labores sin sentirlo como una obligación, al contrario se esfuerzan por mejorar día con día para beneficio de ellos y de quienes los rodean.

Consideran de igual forma que las actividades realizadas y el buen desempeño de las mismas se deben en gran medida al compañerismo existente entre ellos y sus directivos, viéndose reflejado en la atención otorgada al derechohabiente, a través de una amabilidad, el trato agradable y ameno mostrado a las personas que los rodean. Esta afectividad manifiesta tiene como objetivo el tener mejores oportunidades de gozar de la vida repercutiendo satisfactoriamente en su núcleo familiar y social.

Cabe mencionar, que lo antes expuesto lleva a observar, como se ven involucrados otros factores, para que la hipótesis propuesta se rechazará puesto que la información obtenida no fue real, siendo alguno de los factores:

* El miedo al perder su empleo pues en ese tiempo se dieron a conocer las nuevas reformas del IMSS las cuales estipulaban el privatizar los servicios otorgados por el instituto, además esto repercutiría en la reducción de puestos, así como en el reacomodo del personal, reduciendo en gran medida las fuentes de trabajo.

* Además los despidos injustificados de personal de confianza, contribuyeron para aumentar la tensión de todos los trabajadores.

* Debido a la tensión manifiesta aunado con la aplicación de los cuestionarios se maneja una información equivocada, pues los trabajadores pensaban que al contestar acertadamente es decir, hacer presente sus inconformidades en su espacio de trabajo, sería como el perder su fuente de ingresos económicos, el cual le permite satisfacer sus necesidades básicas.

Cabe mencionar que se realizó un estudio de factores de riesgo al mismo tiempo en el cual los resultados obtenidos fueron: Se observó un alto índice de personas que laboran en esta Unidad padecen de Estrés debido a la sobre carga de trabajo, es decir el tener que atender a 70 personas en promedio por día aunado a esto la falta de espacio físico, la falta de ventilación y el tener que trabajar con muy poco material. Esto conlleva a una repercusión familiar, social y por supuesto laboral. Otro factor de riesgo al que se enfrentan los trabajadores es el tabaquismo y el alcoholismo estas drogas dan lugar a nuevas ansiedades ya que la intoxicación provoca que el individuo se evada de la realidad y lo predispone a un comportamiento agresivo, y esto se ve relegado en las relaciones interpersonales ya que genera individualismo

Por los antes mencionado se concluye que si existe insatisfacción laboral pues se observan actitudes como ausentismo, retardos desinterés en su trabajo, apatía y falta de compañerismo. Por los factores antes mencionados fue imposible el poder lograr aceptar la hipótesis propuesta. Sin embargo, aunque no se logró el objetivo planeado se otorgan las bases suficientes para que nuevas investigaciones logren la meta, pues las circunstancias actuales son más propicias.

Este cuestionario pretende obtener algunos estadísticos, por lo cual pedimos su colaboración. Encontrará una serie de afirmaciones con las cuales Ud. podrá elegir de las cinco opciones. Le pedimos sea lo mas sincero posible. Asegúrese de contestar todas las afirmaciones.

- 1.- Completamente en desacuerdo
- 2.- Moderadamente en desacuerdo
- 3.- Ni acuerdo ni desacuerdo
- 4.- Moderadamente de acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

- | | |
|--|-----------|
| 1.- Mi trabajo es como yo lo esperaba cuando estaba estudiando. | 1 2 3 4 5 |
| 2.- Con frecuencia pienso en cambiarme a otro servicio. | 1 2 3 4 5 |
| 3.- Con frecuencia pienso en buscar otro trabajo en otra clinica. | 1 2 3 4 5 |
| 4.- A veces pienso que lo que hago vale la pena. | 1 2 3 4 5 |
| 5.- Con frecuencia pienso en encontrar otra ocupación distinta. | 1 2 3 4 5 |
| 6.- El salario actual es inadecuado para mis gastos normales. | 1 2 3 4 5 |
| 7.- Las oportunidades que tengo de promoción son políticamente injustas. | 1 2 3 4 5 |
| 8.- Me supervisan como capataces. | 1 2 3 4 5 |
| 9.- Tengo confusión en lo tocante a mis asignaciones de trabajo. | 1 2 3 4 5 |
| 10.-Mis compañeros en la unidad carecen de metas. | 1 2 3 4 5 |
| 11.-Pienso que los miembros de la unidad son apáticos. | 1 2 3 4 5 |
| 12.-Aunque existen juntas de personal son poco eficaz. | 1 2 3 4 5 |
| 13.-Las decisiones que existen en el trabajo las acepto. | 1 2 3 4 5 |
| 14.-Pienso que un trabajo bien hecho recibe el reconocimiento debido. | 1 2 3 4 5 |
| 15.-Las personas tienen motivación para trabajar unidas a fin de lograr una mejora en el esfuerzo del grupo. | 1 2 3 4 5 |
| 16.-Me siento libre para ofrecer sugerencias respecto a métodos de mejoramiento. | 1 2 3 4 5 |
| 17.-Las personas en mi trabajo temen dar a conocer sus puntos de vista. | 1 2 3 4 5 |
| 18.-Evito a mis compañeros de trabajo. | 1 2 3 4 5 |
| 19.-Falto muy amenuado. | 1 2 3 4 5 |
| 20.-Llego tarde muy amenuado. | 1 2 3 4 5 |
| 21.-Busco la forma de salir temprano. | 1 2 3 4 5 |
| 22.-Me supone un gran esfuerzo incorporarme al trabajo cada día. | 1 2 3 4 5 |
| 23.-Me paso todo el día esperando los días libres y las vacaciones. | 1 2 3 4 5 |
| 24.-Experimento pocas ganas de compartir lo que pienso con los demas, | 1 2 3 4 5 |
| 25.-Me gusta esforzarme más de lo que me piden. | 1 2 3 4 5 |
| 26.-Mi trabajo es demasiado monótono. | 1 2 3 4 5 |
| 27.-Suelo volver de mal humor a casa después del trabajo. | 1 2 3 4 5 |

- 1.- Completamente en desacuerdo
- 2.- Moderadamente en desacuerdo
- 3.- Ni acuerdo ni desacuerdo
- 4.- Moderadamente de acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo.

- 28.- Uso ademanes nerviosos como cerrar los puños. 1 2 3 4 5
- 29.- El tiempo que tengo laborando en esta unidad he experimentado aumento en la forma de beber. 1 2 3 4 5
- 30.- El tiempo que tengo laborando en esta unidad e experimentado aumento en la forma de fumar. 1 2 3 4 5
- 31.- Suelo tener problemas de sueño. 1 2 3 4 5
- 32.- Cuando estoy en mi trabajo siento una sensación de malestar físico. 1 2 3 4 5
- 33.- Me siento inquieto en mi trabajo. 1 2 3 4 5
- 34.- Padesco de molestias en el estómago. 1 2 3 4 5
- 35.- Tengo motivos de resentimiento. 1 2 3 4 5
- 36.- Siento hostilidades entre los miembros de la unidad. 1 2 3 4 5
- 37.- Tengo problemas al trabajar con mi jefe. 1 2 3 4 5
- 38.- Me molesta la mala dirección de mi jefe. 1 2 3 4 5
- 39.- Le tengo confianza a mi jefe. 1 2 3 4 5
- 40.- Me siento frecuentemente aburrido en mi trabajo. 1 2 3 4 5
- 41.- Mi trabajo actual me ofrece pocas oportunidades de aplicar mis conocimientos. 1 2 3 4 5
- 42.- Me siento deprimido en mi trabajo. 1 2 3 4 5
- 43.- Me siento tenso cuando estoy en mi trabajo. 1 2 3 4 5
- 44.- Tengo sentimientos de cansancio. 1 2 3 4 5
- 45.- Tengo sentimientos de enojo hacia la gente en mi trabajo. 1 2 3 4 5
- 46.- Me irrito con cualquier cosa. 1 2 3 4 5
- 47.- Tengo tiempo para disfrutar de la vida. 1 2 3 4 5
- 48.- Me siento satisfecho cuando tengo que enfrentarme a restricciones y límites. 1 2 3 4 5
- 49.- Tengo tantas oportunidades para gozar de la vida como debiera. 1 2 3 4 5
- 50.- Mi futuro es prometedor. 1 2 3 4 5
- 51.- Mis hijos tienen menos oportunidades de las que deberían tener. 1 2 3 4 5

EDAD _____ ESCOLARIDAD _____ SEXO _____

Ocupacion _____ EDO. CIVIL _____

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO _____

BIBLIOGRAFIA

- * Allen. L. Edmards 1957 Attitudes scale construcción apleton century Psychology c Hurper y Bros New Rork.
- * Arias Galicia F. 1989 Administración de recursos humanos Ed.Trillas
- * Arnulsd Rusell 1981 Psicología del trabajo Ed Morata Madrit
- * Barkin, David. 1991 Un desarrollo distorsionado de la integración de México a la economía mundial Ed. siglo 21 primera edición
- * Bass Bernard M. 1972 Psicología de las organizaciones Edt. Compalis Ed. Continental México- España
- * Blum Milton y Naylor James C. 1990 Psicología industrial México Ed. - Trillas.
- * Brown, J. C. 1980 La psicología Social en la industria México, Edt. Fondo de cultura económica
- * Brunet L. 1987 El clima del trabajo en las organizaciones México Ed. Trillas.
- * Clay Smith H. 1977 Psicología de la conducta industrial México Ed. Mc.Graw Hill.
- * Chruden Herbert y Sherman Arturo 1985 Herbert Administración de personal Ed. México Continentak
- * Cordova Hernandez Jose Octavio 1982 Las actitudes de los trabajadores U.N.A.M. Facultad de Psicología tesis.
- * Darley / Glucksberg/ Kinchla Psicología Cuarta Edicion Edt. Prentice-Hal Hispanamericana México-Englewood 1990.

- * Díaz Guerrero Rogelio 1991 Introducción a la Psicología un enfoque ecosistemico Edt. Trillas México
- * Engels, Federico 1977 El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre Publicaciones cruz S.A. México.
- * Fegueres Coronado Cesar 1988 Las actitudes del trabajador mexicano hacia su fuente de trabajo en época de crisis económica= U.N.A.M. Facultad de Psicología tesis.
- * Fleishmann, Edwin Estudios de Psicología industrial y del personal 1976 México Edt. Trillas.
- * Fregoso Ramos Alejandra 1983 Estudios de la motivación de los empleados de la tesorería del D.F. segun Maslow. Facultad. Psicología U.N.A.M. tesi
- * Fishbein, Martin 1967 Readings in attitudes: Theory and measurement Nueva York Edt. Jhon Wiley sons
- * Garcia Samano D. Cristina 1979 Elaboración de una escala de actitudes hacia el trabajo.
- * Idella M. Evans Ronmurdoff Psicología paraun mundo cambiante Edt. -- Limusa México 1983 primera edición
- * Laurell asa cristina Laurell 1982 La politica social del neoliberalismo Fundación Friedrich México.
- * Lopez Arellano Oliva La política de salud en México 1988 Fundación -- Friedrich. México.
- * Neff, Walter, 1976 El trabajo, el hombre y, la sociedad Edt. paidos Buenos Aires.
- * Keinth Davis, 1991 Comportamiento en el trabajo Tercera edición Edt. Mc Graw Hill.

- * Shein Edgar H. Psicología de la organización 1982 Edt. Prentice-Hall Hispanoamericana
- * Schermerhorn. John 1987 Comportamiento en las organizaciones 2.Edición Edt. Interamericana.
- * Tiffin, Jo sepb 1982 Psicología industrial Ed. Diana México
- * Vroom, Victor H. 1979 Motivación y alta dirección Edt. Trillas México
- * Wainerman Catalina Cumpilación Escala de medicion en ciencias sociales Ed. nueva vision Buenos Aires 1973 Mexico.
- * Vision del cambio en la seguridad social 1994 memorias institucionales I.M.S.S. 1988
- * Organo de comunitación para los trabajadores del I.M.S.S año 3 Registro en tramite Noviembre de 1995 No. 23
- * Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000
- * Diagnostico del I.M.S.S Marzo 1995
- * Diagnostico de Factores de Riesgo de la UM.F. No.7 del I.M.S.S.