

60



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ELABORACION DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCION LABORAL

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA PRESENTAN
ADRIANA GALICIA TELLEZ
ALEXANDRA HERNANDEZ ARREOLA

DIRECTOR DE TESIS: MTRA. MIRNA R. VALLE GOMEZ
ASESOR ESTADISTICO: LIC. RUBEN W. VARELA DOMINGUEZ
LIC. MIRIAM CAMACHO VALLADARES



MEXICO, D. F.

2000

278922

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



EXAMENES PROFESIONALES FAC. PSICOLOGIA



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

- ❖ A la maestra Mirna R. Valle Gómez por su cariño, paciencia y enseñanza a lo largo de la carrera.

- ❖ Al comité de tesis integrado por: Mtra. Mirna Valle, Mtro. Felipe Uribe, Lic. Jsaura López, Lic. Miriam Camacho y Lic. Rubén Varela.

- ❖ A Alfredo Muñoz por su confianza y amistad, gracias por siempre.

- ❖ A Ricardo Trujillo por su apoyo y amistad.

- ❖ A la maestra Mireya Gamiochipi por ser un apoyo incondicional y por su enseñanza.

- ❖ A todos los profesores que de alguna manera contribuyeron a nuestra formación profesional.

♀ A Dios, por permitirme alcanzar una meta más.

♀ A MARIA, por asistirme en los momentos difíciles.

♀ A mis padres José Luis Hernández y Soledad Arceola, con cariño y gratitud por su apoyo, paciencia y estímulo; así como por creer y confiar en mí.

♀ A mis hermanos, por su compañía y por la alegría que representan en mi vida.

♀ A mis amigas, especialmente Aline P., Anabel K. y Ana S.

♀ A todas las personas cuyas ideas y observaciones a través de los años han contribuido grandemente a cualquier nuevo aporte que mi trabajo pueda presentar; y que con sus enseñanzas, ejemplo y amistad me ayudaron a lograr una meta más...

Ricardo G., Pepe B., Marisela L., Rosario E., Alberto V., Emmila V. y fam., Elia S. y fam., Pepe y Mary P. Carlos O. C., Claudia J., Rubén V., Daniel A., Odette M., y Ariana.

A todos ellos, gracias

Alexandra

A mis padres: Hoy se hace realidad un sueño más,
gracias a su apoyo, su amor y todos sus esfuerzos,
esto es para ustedes.

La prueba de que los ángeles existen eres tú,
gracias por tu amistad y cariño FKY.

A Diana, Vero y Ramsés, su amistad y cariño
hoy hacen que se concluya una meta más en mi
vida, gracias.

Adriana

INDICE

INTRODUCCION	1
Capítulo 1 MOTIVACION	
1.1 Motivación	3
1.1.1 Principales teorías de motivación	5
1.1.2 Las relaciones humanas: Elton Mayo	6
1.1.3 Teoría motivacional de reducción de pulsiones de Hull	8
1.1.4 Jerarquía de necesidades de Maslow	9
1.1.5 Teoría Dual de Herzberg	11
1.1.6 Teoría de Mc Clelland: necesidad de logro, poder y afiliación	16
1.1.7 Teoría de necesidades y motivación de Alderfer: ERG	17
1.1.8 Teoría de Argyris	18
1.2 Incentivos	21
1.2.1 El individuo y las recompensas no monetarias	22
Capítulo 2 SATISFACCION LABORAL	
2.1 La satisfacción laboral	32
2.2 ¿Qué es la satisfacción laboral?	33
2.3 ¿Para que se mide la satisfacción laboral?	34
2.4 La satisfacción y la atracción hacia el trabajo	36
2.5 Satisfacción e Insatisfacción	37
2.6 Investigaciones relacionadas con satisfacción laboral	38
Capítulo 3 FUNDAMENTOS DE MEDICIÓN EN PSICOLOGIA.	
3.1 ¿Prueba psicológica?	41
3.2 Concepto de medición	42
3.3 Definición de tests psicológicos	42
3.4 Actitud	43
3.4.1 Escalas de clasificación sumadas	44
3.4.2 Escalas de intervalo aparentemente iguales	45
3.4.3 Escalas de Guttman	45
3.5 Los ítems que conforman un test	46
3.6 Tipos de ítems	47
3.7 Características de un instrumento de medición	49

3.7.1	Sensibilidad de discriminación de los ítems	49
3.7.2	Estandarización	50
3.7.2.1	Confiabilidad	51
3.7.2.1.1	Cálculo de la confiabilidad	52
3.7.2.2	Validez	54
3.7.3	Objetividad	57
3.7.4	Normalización	58
3.8	Clasificación de los tests	59

Capítulo 4 **METODO**

4.1	Objetivo	61
4.2	Variables	61
4.3	Muestra	61
4.4	Escenario	61
4.5	Instrumento	62
4.6	Diseño	66
4.7	Tipo de estudio	66
4.8	Procedimiento	66

Capítulo 5 **RESULTADOS**

5.1	Descripción de la muestra	68
5.2	Análisis de frecuencia	68
5.3	Poder discriminativo y confiabilidad	69
5.4	Validez	70
5.5	Sensibilidad, confiabilidad y validez	71
5.6	Diferencias en la satisfacción laboral	71

Capítulo 6 **DISCUSION**

SUGERENCIAS Y LIMITACIONES	76
-----------------------------------	----

REFERENCIAS DOCUMENTALES

INTRODUCCION

El desempeño diario del psicólogo generalmente está basado en la utilización de distintas herramientas, una de éstas son los llamados tests psicológicos. A lo largo de su formación el psicólogo aprende lo que es el diseño y la construcción de los tests psicológicos así como las aplicaciones que se pueden hacer de éstos en diversos ámbitos de trabajo. Desgraciadamente en nuestro país la construcción de instrumentos ocupa un bajo porcentaje, cabe mencionar que algunos de los que existen, no cuentan con estudios serios que apoyen su uso dentro de la sociedad. Lo anterior origina evaluaciones erróneas, ya que no basan sus decisiones en instrumentos exactos (confiables) o que midan lo que pretenden medir (válidos).

La creación de instrumentos es un asunto delicado, ya que la mala elaboración de éstos, en muchas ocasiones ayuda a decidir el futuro del trabajador que evaluamos. También es importante señalar que la poca seriedad de ciertos instrumentos resta credibilidad a nuestra profesión.

Esta investigación tuvo como objetivo crear un instrumento que mida satisfacción laboral y que cuente con los criterios necesarios para su correcta aplicación, para lo cual en el capítulo uno, se revisaron diferentes teorías que se enfocan hacia la persona dentro de la organización, descubriendo qué es lo que lo motiva más y mejor; así mismo intentan lograr que la motivación al ser aplicada al trabajo rinda frutos. Siendo el trabajador lo más sobresaliente de la organización no se debe someter a éste a incentivos que no estén diseñados específicamente para sus necesidades, cabe señalar que los incentivos se pueden adecuar a las necesidades particulares de los trabajadores.

En el capítulo dos se consideró en primer lugar al empleado como un subsistema con sus múltiples insumos, productos y objetivos. Todos los trabajadores realizan una labor específica por diversos motivos y por ello, se deben encontrar los deseos y

necesidades que mueven a las personas a desempeñar un trabajo y lo que esperan satisfacer a través de él.

Durante los últimos años se ha incrementado la necesidad, en las empresas, industrias e instituciones y en general en todos los ambientes laborales, de evaluaciones físicas y psicológicas para el desempeño de actividades. Por tal motivo el capítulo tres sustenta la base teórica de los elementos necesarios para que un instrumento sea debidamente construido y estandarizado ya que, el evaluar la satisfacción laboral repercute en el rendimiento y calidad del trabajo, otorgando así, beneficios económicos para la institución y por consecuencia el crecimiento del país.

Una vez concluido el sustento teórico, se describe, en el capítulo cuatro lo concerniente al método de investigación; el capítulo cinco señala el análisis de los resultados obtenidos en la investigación; la discusión tiene lugar en el capítulo seis y finalmente, se presentan las sugerencias y limitaciones con lo que se concluye esta investigación.

CAPITULO 1

MOTIVACION



1.1. MOTIVACION

El trabajo es un fenómeno sumamente complejo en la etapa actual. Para *comprenderlo*, es necesario reconocer que puede ser una *tarea*, un *deber* o un *logro*, puede ser *mental*, *físico* o ambos y puede ser *repetitivo* o *creativo*; incluso puede ser algo *ingrato* o algo *personalmente satisfactorio* y sus resultados también pueden ser *obvios* o *sutiles*. Su producto final suele evaluarse en una forma diferente de acuerdo con la persona que lo haga, es decir el trabajo **adopta** significados distintos y el más importante es el significado intrínseco que tiene para el trabajador individual y para el grupo con quien él se identifica.

El conocer y aprovechar esta información sería de gran utilidad para la organización ya que contribuiría a mejorar el diseño del trabajo así como el nivel y forma de motivación para el trabajador.

La motivación es un **motor**, un **impulso**, es un comportamiento que no presentan muchos trabajadores; su ausencia se relaciona en forma directa con los incentivos y el trato que las instituciones ofrecen a los trabajadores.

Se sabe que una organización es en principio eficiente gracias a su personal, sin embargo, es necesario recordar que el hombre debe sentir respeto por él mismo y la organización por él. He aquí la clave por la que es necesaria la motivación: porque queremos hombres felices, contentos y gustosos por hacer su trabajo cotidianamente.

Por otro lado, dentro de los organismos públicos los encargados del personal en ocasiones no se dan cuenta de las dificultades implícitas en una fuerza laboral poco motivada y enajenada. Indudablemente si los trabajadores pierden interés en su trabajo se estará sofocando la creatividad y el espíritu innovador, lo que estropeará a la organización y a ellos mismos.

Lo ideal sería ver a un servidor inmerso en el sentido del deber, en el dominio de su empleo por medio del esmero, sin embargo al parecer sucede lo contrario, es decir, existe un alejamiento emocional de la vida laboral cotidiana. Las condiciones bajo las cuales desea trabajar una persona han evolucionado a partir de la idea de que el trabajo es valioso por sí mismo, sin más ni más y que debe implicar penoso esfuerzo, hasta el enfoque opuesto de la ética laboral que marca que el trabajo debe ser siempre agradable (Juárez, 1997).

Todas las personas presentan diferencias en cuanto a la calidad y cantidad de sus necesidades, aspiraciones y ambiciones, variando también los factores que pueden motivarla e impulsarla a hacer de forma correcta su trabajo.

Es innegable que la mayoría de los trabajadores encuentran una especie de vacío, por pequeño que sea, entre lo que desean y esperan de su trabajo y lo que realmente obtienen.

Para una institución debe ser importante invertir y cuidar de su personal, ya que de no ser así, no sólo, se desperdiciarían recursos financieros, tecnológicos y/o materiales sino también habilidades humanas.

Al referirnos a la motivación se aborda uno de los temas más debatidos de la Psicología contemporánea. El término "motivación" se emplea con diferentes sentidos y puntos de vista. Desde el punto de vista psicológico una conducta está siempre motivada aún cuando no parezca ser por sí, una justificación. Efectivamente, la conducta está determinada *sensu lato* por transformaciones de energía que se producen en el interior de los organismos. Esto se verifica por la influencia de "móviles interiores" relativos a situaciones orgánicas, como el hambre, la sed, la fatiga, etc. que disponen de manera uniforme a una acción específica (Ancona, 1971).

En cada tipo de trabajo, ya sea mental o manual, individual o social, a niveles de actividad inferior o superior, toda situación dinámica es inducida por un motivo; en el

aspecto de tratar con personas no tenemos leyes o normas definidas, sólo principios, al tratar con ellas en una forma específica no podemos predecir exactamente en qué forma reaccionarán. Lo que suceda cuando se sanciona a una persona o cuando se procede en cierta forma con ella depende de muchas cosas relativas a ella, como individuo su comportamiento será influido considerablemente por sus antecedentes, adiestramiento, actitudes, filosofía de vida, educación, prejuicios, temperamento y su composición emocional; cuanto más sepamos acerca de la persona que trabaja con nosotros, mejor será la comprensión que tendremos de ella y mejor será el trabajo que hagamos para motivarla (Mc Quaid, 1979).

Por lo anterior es necesario conocer las diferentes teorías acerca de la motivación, recordemos que cada uno de nosotros tenemos nuestras fortalezas y debilidades, alegrías y tristezas y no será mucho el tiempo que se transcurra como jefe o compañero de trabajo antes de que nos percatemos de dos cosas acerca de nosotros mismos, 1: resulta muy difícil cambiar a la gente y 2: se debe aprender que a los hombres no les gusta que otro los mande.

Conocer el concepto de motivación, es importante por varias razones; primeramente para un mayor entendimiento de nuestro comportamiento y el de los otros, con quién y a través de quién trabaja uno. La motivación puede definirse según Kossen (1995) como: "los diferentes impulsos internos o las fuerzas ambientales que estimulan a los individuos a comportarse en una forma específica".

1.1.1 PRINCIPALES TEORIAS DE MOTIVACIÓN

Durante los últimos cincuenta años, casi todas las teorías respecto a la motivación de los trabajadores se han visto dominadas por lo que, a grandes rasgos, se conoce como perspectiva de relaciones humanas. En la actualidad las teorías de la motivación son ampliamente conocidas, vastamente practicadas, pero en muchos casos mal aplicadas, en ellas esperamos encontrar el porqué los trabajadores se

comportan en la forma en que lo hacen y cómo deben ser tratados por la institución, jefes o gerencia. Al igual que muchos conceptos tan popularizados, la motivación se ha sobre-simplificado de un modo tal que en muchas ocasiones se conoce mejor por las versiones modificadas que por su forma auténtica.

Compete a los psicólogos industriales u organizacionales identificar esas motivaciones tan dispares y la manera de diseñar los puestos y condiciones de trabajo para facilitar su satisfacción.

A continuación se explican siete de las principales teorías de motivación, debido a que son teorías, todavía están abiertas a discusión, no obstante, no dejan de ser meras suposiciones más o menos verosímiles. Las teorías favorecen el movimiento de ideas e intercambio de opiniones y la investigación producida por ellos ha suscitado nuevos enfoques sobre las causas de la conducta laboral.

1.1.2 LAS RELACIONES HUMANAS: ELTON MAYO

Elton Mayo en 1932, inicia esta corriente con sus investigaciones, teniendo como idea central que la productividad está directamente relacionada con la actitud de los trabajadores hacia su labor. Se sabe que en la productividad influyen otros elementos de diferente índole, pero es relevante la motivación o la falta de ella en el individuo, por lo tanto, la satisfacción contribuirá a un mayor esfuerzo en la labor y también fomentará el comportamiento deseado y marcado por la organización.

SATISFACCION —————> MOTIVACION —————> PRODUCTIVIDAD

El esquema es sencillo: a mayor satisfacción, el servidor estará lo suficientemente motivado y dispuesto a conseguir un elevado nivel de productividad.

Elton Mayo señala las siguientes estrategias para fomentar y mejorar la satisfacción, motivación y productividad.

1. Aumentar la comunicación

Para aumentar la satisfacción del trabajador es indispensable mantener una comunicación constante y permanente con él, y a su vez, éste con sus compañeros; se debe proporcionar información actual y clara de la organización para la cual trabaja, tal vez su origen, qué actividad realiza y su dimensión, en otras palabras que el individuo conozca a la organización desde dentro con la finalidad de que exista integración y cohesión.

Para Mayo lo primordial es evitar en lo posible los problemas al interior de la organización, en su mayoría generados por insatisfacción por falta de comunicación, así que para mejorarla propone la creación de folletos o trípticos, conferencias y programas acerca de la ética, buzón de sugerencias, reuniones y encuestas a todos los niveles.

2. Ofrecer más autonomía al trabajador.

En otras palabras, darle más opción de participación en la toma de decisiones para fomentar en el trabajador el interés y la gratitud hacia su labor y la organización. La escuela de las relaciones humanas se centra en la necesidad de afiliación, porque bajo condiciones de participación y cierto grado de autonomía, el individuo se sentirá respetado y a la vez formará parte de un grupo importante.

La finalidad de esta estrategia es proporcionar al trabajador confianza en sí mismo, en sus compañeros y en su organización, enterarlo totalmente sobre la organización, sus políticas y procedimientos, así como de la manera en que él contribuye con su tarea al logro de determinadas metas.

1.1.3 TEORIA MOTIVACIONAL DE REDUCCION DE PULSIONES DE HULL.

En 1943, Hull sostiene que cuando las personas sienten alguna necesidad biológica fundamental, como de agua, por ejemplo, se produce una pulsión para satisfacer esa necesidad (en este caso la pulsión de sed).

Una pulsión es una tensión motivacional, que energiza al comportamiento con el fin de satisfacer alguna necesidad. Gran cantidad de pulsiones básicas, denominadas pulsiones primarias como el hambre, la sed, el sueño y el sexo, se relacionan con necesidades biológicas del cuerpo (Cit. en Juárez 1997).

Las pulsiones primarias contrastan con las pulsiones secundarias, mediante las cuales no se satisface ninguna necesidad biológica evidente. En las pulsiones secundarias las necesidades se generan por medio de las experiencias previas y el aprendizaje; algunas personas tienen grandes necesidades de obtener éxito académico y profesional, por lo tanto su necesidad de logro es una pulsión secundaria que motiva su comportamiento (*idem*).

Generalmente tratamos de resolver una pulsión primaria mediante la reducción de la necesidad que la origina; si el clima se torna más frío, nos ponemos ropa más gruesa. La razón de ese comportamiento es la homeostasis, un fenómeno básico de la motivación que subyace a las pulsiones primarias. La homeostasis es la conservación de un nivel óptimo de funcionamiento biológico interno por medio de la compensación de las desviaciones del estado interno normal y equilibrado del organismo.

Las pulsiones secundarias se generan a partir de haber experimentado ciertas situaciones de orden superior, es decir, en las cuales la persona ha obtenido satisfacción consigo misma y son su propio esfuerzo logrando desarrollar al máximo su

potencial académico, profesional y de afiliación. Por ejemplo, cuando un individuo ha tenido cierto avance y desarrollo que lleva implícita su ubicación en determinado punto de la escala social, difícilmente deseará dejar de seguir escalando ya que la experiencia previa le ha enseñado que la obtención de logros le es satisfactoria por lo tanto su comportamiento se verá motivado por el deseo de superación.

Las pulsiones primarias y secundarias se encuentran implícitas en el comportamiento consciente del hombre y comienzan a funcionar automáticamente de acuerdo con sus experiencias y con sus necesidades. Cuando se logra obtener cierto éxito profesional, las expectativas de crecimiento se modifican y el individuo desea crecer aun más y saber más de aquello que le es agradable y le ha redituado reconocimiento, las personas se comportan en determinada forma porque ello les producirá una recompensa y esa es la motivación.

1.1.4 JERARQUIA DE NECESIDADES DE MASLOW

Importante colaborador del área de la investigación motivacional Abraham H. Maslow, quien en 1954, clasificó las necesidades dentro de un orden de prioridad o una jerarquía de necesidades, él sugirió que las necesidades pueden designar varios niveles y que cada uno de ellos tiene que ser satisfecho en alguna medida antes que el siguiente nivel tome importancia.

Maslow desarrolló un concepto en el que sobresalen cinco niveles de necesidades humanas que fluctúan de las básicas, de orden inferior a necesidades sociales y psicológicas, de orden superior.

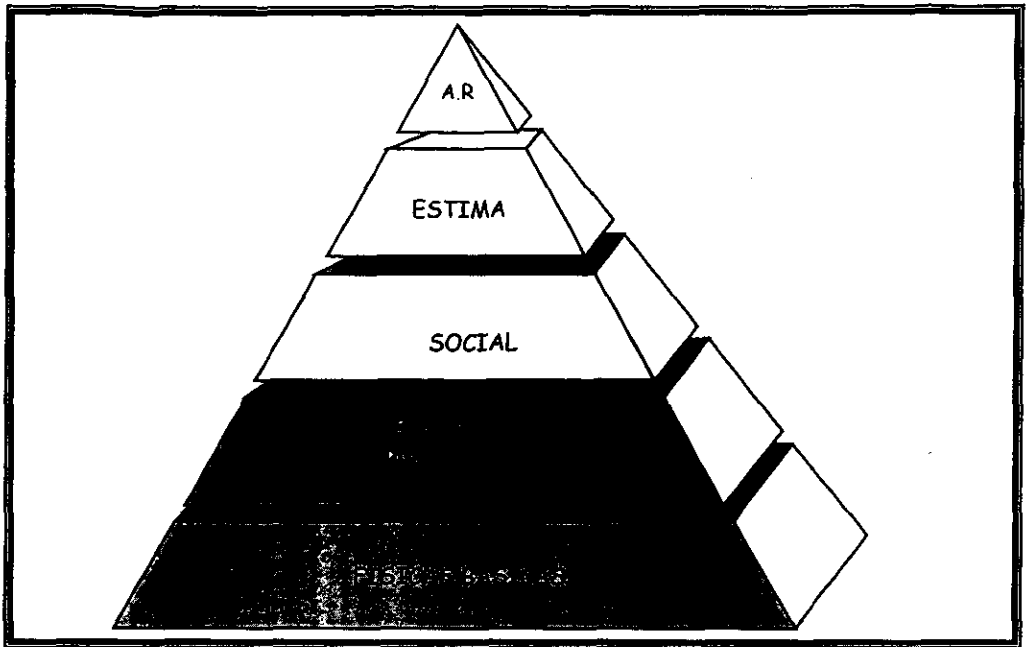


Fig. 1 Jerarquía de necesidades según A.H. Maslow (1954).

1. **Necesidades físicas básicas**, o sea las necesidades primarias del hombre que incluyen comida, oxígeno, agua, sueño, sexo o impulsos de actividad.
2. **Necesidades de seguridad y protección**, esto es, planes de antigüedad, membresía de una asociación, compensación por desempleo e indemnización.
3. **Necesidades sociales**. Son las que suponen interacciones con otros; por ejemplo, afecto, afiliación e identificación.
4. **Necesidad de autoestima**, es de tipo personal como respeto de sí mismo, autoestima, prestigio y éxito.
5. **Necesidad de autorrealización**, ocupa el nivel máximo en la jerarquía e incluye realización personal, o sea, hacer realidad las propias capacidades y posibilidades.

Maslow sostuvo, que así como una necesidad física a través de una necesidad de estima es satisfecha, cesa la motivación. Las necesidades de orden inferior también llegan a cobrar importancia, pero las necesidades de orden superior son más importantes para que el individuo satisfaga sus necesidades básicas. También sugirió que las necesidades de orden superior, como la autorrealización, llega a ser mucho más importante cuando ya ha sido satisfecha.

1.1.5 LA TEORIA DUAL DE HERZBERG.

Esta teoría combina la motivación y satisfacción con el trabajo; la formuló Frederick Herzberg, conocido teórico gerencial, en 1959. Se funda en una base filosófica proporcionada por la teoría de Maslow (1954). Según este esquema, el hombre es un organismo movido por las necesidades y éstas están organizadas de forma jerárquica, de las más elementales a las más elevadas. Según Maslow, las más fundamentales son las fisiológicas; una vez satisfechas éstas los hombres buscan la satisfacción de su necesidad de seguridad. Cuando el hombre se encuentra psicológicamente confortable y seguro, comienzan a ser importantes las necesidades sociales.

Herzberg y cols. (1959) realizaron un estudio preliminar de la literatura existente sobre los factores implícitos en las actitudes ante el trabajo, él y sus colegas pudieron sacar una conclusión importante:

“El único hallazgo considerable que surgió fue el hecho de que había una diferencia en la primacía de los factores, dependiendo de si el investigador estaba buscando cosas que al operario le gustaban acerca de su trabajo o cosas que no le gustaban. Es decir había algunos factores que satisfacían y otros que no satisfacían”.

Dentro de este contexto Herzberg, Mausner y Snyderman utilizaron este esquema teórico de Maslow como punto de partida, afirmando que en nuestra sociedad actual las necesidades básicas ya están garantizadas y cubiertas.

1. Cuando se tienen cubiertas las necesidades más elementales, que están plenamente garantizadas por nuestra sociedad, no se obtiene una plena satisfacción. En el mejor de los casos la provisión de estas necesidades conduce a una actitud laboral de neutralidad. Cuando estas necesidades elementales no están cubiertas los sujetos experimentan insatisfacción.
2. De aquí, que la satisfacción laboral de una persona es fundamentalmente una función del tener cubiertas las necesidades de orden superior (tales como las necesidades del yo y las de actualización), ya que éstas son más difíciles de saciar. Por la misma razón cuando estas necesidades no están satisfechas, no se produce una actitud de insatisfacción laboral sino más bien una actitud de neutralidad.

Estas consideraciones han llevado a Herzberg a proponer su teoría dual, la cual afirma, en esencia que:

1. Los factores "motivacionales" como la palabra lo indica motiva a la gente y nos lleva de la no satisfacción a la satisfacción y se considera como factores intrínsecos o pertenecientes al puesto, cuando están presentes o motivan favorablemente al personal, es decir conducen a la satisfacción.
2. Los factores "higiénicos" no producen mejorías sino más bien sirven para prevenir pérdida del espíritu del grupo de la eficacia. Los factores higiénicos son requisitos para la motivación efectiva pero no son importantes por sí mismos para impulsar, sólo pueden formar una plataforma sobre la que descansa el estado de ánimo, así mismo, pueden evitar cualquier insatisfacción como sería un descenso en la productividad y hacer posible que la motivación funcione. Es importante señalar

que Herzberg tomó prestada la palabra "higiene" del campo médico, y se relaciona con factores que ayudan a mantener, pero no necesariamente a mejorar la salud.

Estas dos clases de factores no constituyen extremos opuestos de un mismo continuo, sino que, según Herzberg deben representarse como se indica en la figura 2:

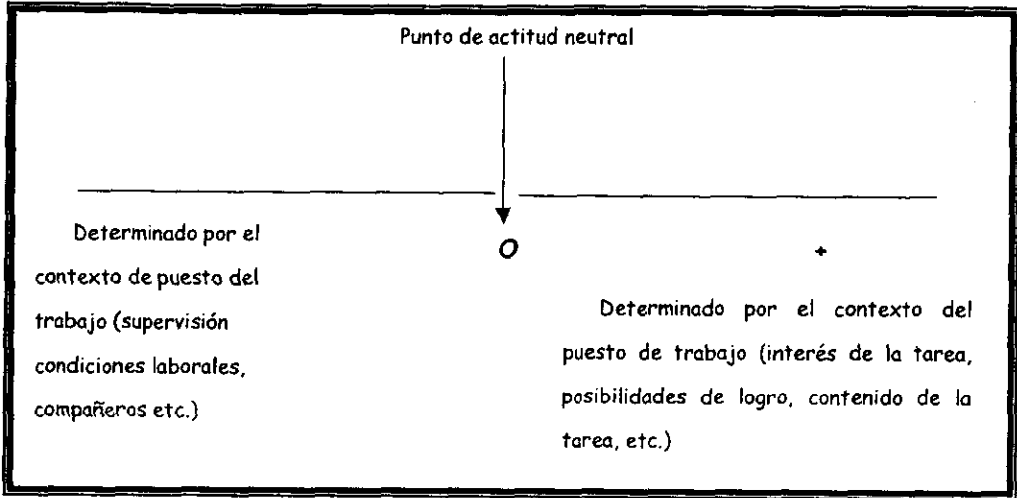


Fig. 2 Esquema del modelo de satisfacción laboral de Herzberg (1959).

Según ésta teoría son diferentes los factores que producen la satisfacción laboral de los que producen la insatisfacción, de ser así las consecuencias serían sumamente interesantes.

CATEGORÍAS

Herzberg y cols., enumeraron bajo el título de factores de primer nivel 14 categorías.

1. **Reconocimiento:** cualquier acto de reconocimiento, observación, elogio o crítica (reconocimiento negativo).

2. **Logro:** algún éxito específico (o fracaso): terminación exitosa de un trabajo, soluciones a problemas, reivindicación, apreciación de los resultados del trabajo.
3. **Posibilidad de desarrollo:** cambios en la situación que signifiquen evidencia objetiva de que las posibilidades de desarrollo profesional habían aumentado o disminuido, así como oportunidades para aprender y practicar nuevas habilidades.
4. **Progreso:** cambio real en la posición de la persona en la compañía.
5. **Salario:** todas las secuencias de acontecimientos en los cuales la compensación desempeña un papel todas estas incluyen aumentos salariales o expectativas no satisfechas de aumentos de salarios.
6. **Relaciones interpersonales:** expresiones sobre las características de la interacción entre individuos divididas de acuerdo con la identidad del trabajador: superior, subalterno y compañeros. Estas interacciones podrían tener lugar en horas de trabajo, pero son independientes de las actividades del cargo.
7. **Supervisión técnica:** observaciones sobre competencia o incompetencia, justicia o injusticia del supervisor o superior. Los comentarios sobre la disposición del superior a delegar o enseñar, sobre su tendencia a regañar o criticar permanentemente.
8. **Responsabilidad:** sucesión de acontecimientos en los cuales el trabajador menciona satisfacción lograda por habersele dado (o negado) responsabilidad.
9. **Política de la compañía y administración:** descripciones de una gerencia y organización adecuadas o inadecuadas, observaciones sobre las características generales de la política de la compañía (especialmente su política de personal) como perjudiciales o benéficas.

10. **Condiciones de trabajo:** condiciones físicas de trabajo, la cantidad de trabajo, facilidades disponibles, ventilación, herramienta, espacio y otros aspectos ambientales.
11. **Trabajo en sí:** las menciones del desempeño real de trabajo o fases de él como fuentes de satisfacción o insatisfacción.
12. **Factores de la vida personal:** casos en los cuales el trabajo hace impacto sobre la vida personal de forma tal que el efecto era un ingrediente en los criterios del empleado sobre el trabajo.
13. **Status:** cualquier mención real de signos o aditamentos de status como a partes constitutivas de la reacción ante el trabajo.
14. **Seguridad en el trabajo:** signos objetivos de la presencia o ausencia de seguridad en el trabajo, como ejercicio del cargo, y estabilidad o inestabilidad de la compañía.

Bajo el título de factores de segundo nivel, los investigadores clasificaron las respuestas de los trabajadores a la pregunta "¿qué significaron estos acontecimientos para usted?". La información en este punto quedaba limitada por el grado hasta el cual los trabajadores podían expresar claramente sus sentimientos y el nivel de perspicacia que les permitiera informar sobre percepciones reales y no sobre reacciones estereotipadas basadas en ideas socialmente aceptadas. Estas inferencias o generalizaciones de segundo nivel tenían que distinguirse, por lo tanto, de las afirmaciones de sentimientos en las respuestas verbales de los factores de primer nivel. Los factores de segundo nivel o grupos de sentimientos tienen en su mayor parte los mismos nombres del primer nivel (por ejemplo: reconocimiento, logros, posible desarrollo, responsabilidad, pertenencia e interés, salario etc.).

Gran parte de la satisfacción y motivación del empleado proviene del tipo de trabajo, por lo cual éste ha de ser rediseñado a fin de integrar los factores motivacionales al puesto, es decir, hacerlo interesante y dotarlo de retos. A esto se le llama "enriquecimiento del trabajo" y constituye una de las consecuencias más notables de la teoría de Herzberg, tiene como objetivo confiar más en la persona al concederle autonomía con respecto a ciertas funciones como la planeación e inspección (Juárez, 1997 y Schultz, 1985).

1.1.6 TEORIA DE Mc. CLELLAND: NECESIDAD DE LOGRO, PODER Y AFILIACIÓN.

Según la naturaleza del ser humano, el individuo siempre esta necesitando algo, sobre todo, aclara David Mc. Clelland de la motivación del logro, del poder y la afiliación (1953).

1. Cuando la necesidad de logro es imperiosa la persona se inclina más hacia situaciones de riesgo controlado en las que los resultados y contribuciones deben ser tangibles, tanto, que se espera una retroalimentación inmediata y clara de acuerdo al desempeño. El reto es la situación clave que motiva a este tipo de personas.
2. La necesidad de poder es característica de los individuos que buscan oportunidades para asumir el control de la situación para influir en las demás personas. Hacen lo posible para externar sus sugerencias y sus opiniones así como por convencer a otros.
3. Aquellas personas con necesidad de afiliación desean entablar buenas relaciones de amistad, estrechar los vínculos y recibir afecto de los demás. Todos los individuos sienten estas necesidades pero en diferente grado, unos tendrán más

necesidad de logro pero menos afiliación, o más afiliación y menos poder.

De acuerdo a las situaciones experimentales, el hombre estará motivado a repetir las acciones o comportamientos que lo conduzcan a aproximarse a las circunstancias con que experimentó una sensación placentera o evitar las que le causaron insatisfacción y dolor. De aquí se desprende la aseveración de que el carácter de la teoría de Mc Clelland es hedonista porque propone que el comportamiento de la persona debe estar enfocado hacia la evasión del dolor y la búsqueda del placer.

Es cierto que todas las personas presentan la necesidad de logro, poder y afiliación, pero en diferente medida, es decir, el grado en que se constituyen como un factor motivacional es variable de una persona a otra.

1.1.7 TEORIA DE NECESIDADES Y MOTIVACION DE ALDERFER: ERG.

Clayton Alderfer, (1969) desarrolló una modificación de la teoría de Maslow, dando paso a la teoría de necesidades ERG; la investigación de Alderfer expuso 3 necesidades humanas básicas: existencia, relación y crecimiento. En el primer nivel, las necesidades de **existencia**, incluyen los requerimientos humanos físicos y materiales, como: comida, bebida, dinero y condiciones apropiadas de trabajo, factores de seguridad y protección. Las necesidades de **relación**, designan las interacciones con otros y las satisfacciones que ello produce a través del apoyo emocional, el respeto, el reconocimiento y un sentido de pertenecer al grupo. En el último nivel, las necesidades de **crecimiento**, se centran en el yo e incluyen el deseo del desarrollo y progreso personal; se les atiende cuando el individuo aprovecha al máximo sus capacidades.

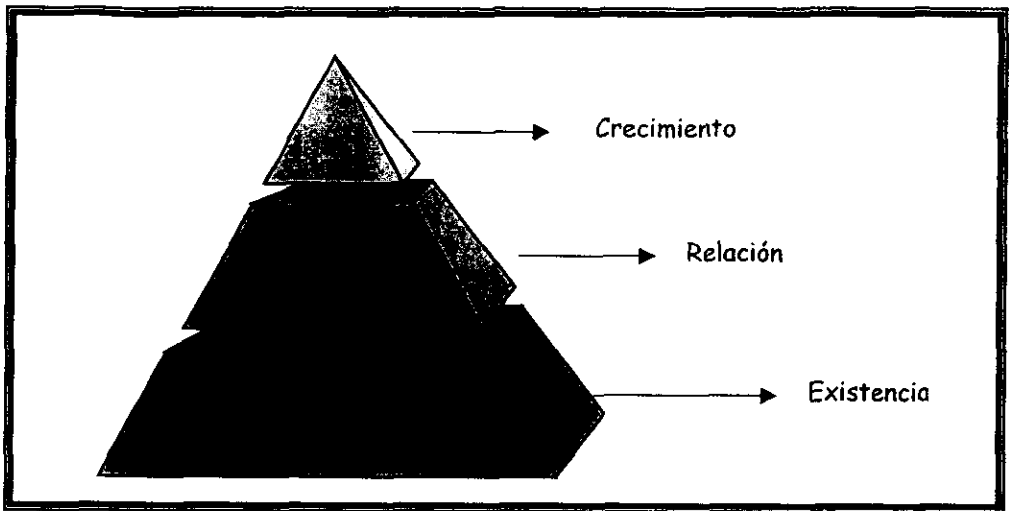


Fig 3 Esquema de necesidades de Alderfer (1969).

Una distinción de prioridad entre las teorías de Alderfer ERG y Maslow es la reducción anterior de los cinco niveles de necesidades a tres. Otra diferencia importante es que la investigación de Alderfer, no asumió que una persona asciende en la escala de necesidades en orden progresivo, más bien, su hipótesis señala que uno o todos podrían ser importantes en un momento dado; Alderfer difiere con otra de las formas de Maslow, afirmando que cuando la menor de las necesidades de crecimiento es satisfecha, llegan a ser más importantes las necesidades de relación.

1.1.8 TEORIA DE ARGYRIS.

“Para la mayoría de la gente, el trabajo se torna en algo cada vez menos satisfactorio en que utilizar su tiempo. Según lo ve, la organización por índole propia, va a ejercer cierto daño sobre el individuo; pero tal daño no necesariamente es fatal o incontrolable” (Argyris, 1975).

Argyris encuentra una tendencia muy frecuente a que las políticas de la organización choquen en forma directa con los procesos de crecimiento individual. Puesto que tal colisión es un problema unidireccional, el resultado es una total frustración. La mayoría de las organizaciones, especialmente en los niveles más bajos, están conformados por hombres que hacen un ajuste muy infantil de su vida: dejan poca libertad de escoger entre usar el albedrío o adaptar reglas para que se ajusten a las circunstancias.

El punto de partida de Argyris es el individuo mismo, que por lo general llega a la oficina de empleos físicamente maduro pero cuya madurez emocional (es decir, su realismo, autocontrol e independencia) puede variar en forma total desde un alto grado de madurez hasta un profundo infantilismo.

Al identificar los aspectos que distinguen al adulto maduro del inmaduro, Argyris hace notar siete transformaciones que de modo normal ocurren conforme crece el individuo.

1. Cuando se mueve de un estado de pasividad, como niño a otro de mayor actividad como adulto.
2. Cuando en forma gradual rebasa su estado de dependencia total de otros y adquiere cierta capacidad de cambio por sí mismo. Por supuesto, se percató de que cierto tipo de dependencia es saludable, pero esto no significa que debemos inclinarnos ante las opiniones de otros o reducirnos a la impotencia mientras los acontecimientos insatisfactorios siguen su curso.
3. El niño cuenta con un repertorio muy limitado de formas de conducta; pero conforme va creciendo se torna mucho más versátil y puede reaccionar a determinada situación en una multitud de modos. El adulto es mucho menos predecible, -a la vez que menos adaptable-, que el niño, no sólo maneja cierta tarea de muchas maneras, sino que es probable que se aburra si no la hace.

4. Un niño no mantiene un interés determinado durante largo tiempo y es difícil que se le pueda pedir que profundice su interés o que lo haga en forma deliberada, pero conforme va creciendo, comienza a singularizar ciertos asuntos, a los que dedica más atención que a otros.
5. La perspectiva de tiempo en un niño es muy corta, pero conforme va madurando se empieza a dar cuenta tanto del pasado como del futuro y, ya como adulto, con frecuencia ignora el presente en beneficio de cualquiera de los dos extremos o de ambos. Su conducta se ve influida por lo que recuerda o lo que leyó aun cuando no le hayan sucedido.
6. El individuo como niño, normalmente deja de ser un subordinado de otro hasta convertirse, como adulto, en un igual o incluso superior.
7. Mientras el niño no tiene un conjunto habitual de actitudes respecto a sí mismo y en verdad no posee un concepto del "yo" para tener actitudes hacia él, el adulto tiene una muy buena opinión de sí mismo y, por lo regular, posee ideas bastante definidas respecto al tipo de persona que es.

Si la persona que se presenta en una oficina de empleos ha progresado lo suficiente, en lo que respecta a estos siete principales lineamientos de madurez, es probable que cuente con mucho que ofrecer a una empresa. Sin embargo, resultará difícil de manejar y, en ciertos casos, ni siquiera será contratado precisamente por esa razón. Si se le contratara, podría encontrarse trabajando dentro de una organización cuyas tradiciones le conceden poco margen para ser él mismo, lo que le obligaría a conducirse de una manera que ya desde hace años había dejado atrás.

Para Argyris la dirección ideal sería aquella que permitiera el crecimiento del individuo. Recurre a la jerarquía de Maslow, piensa que el mejor liderazgo es el que permite al trabajador actualizarse, debe comprender el enriquecimiento del trabajo, la dirección centrada en los empleados y la dirección realista.

1.2 INCENTIVOS

Algunos hombres solamente trabajan para satisfacer necesidades. Hay necesidades que se satisfacen sin trabajar, como el oxígeno para respirar, y lo tenemos. Otras se satisfacen por el trabajo en sí. Quizá nos guste tanto el trabajo que trabajemos por el placer de hacerlo. Sin embargo, las condiciones críticas para satisfacer necesidades son aquellas que a veces se dan y otras no se dan. Varían en el mismo trabajador de tiempo en tiempo, de un trabajador a otro, o de un trabajo a otro.

Según H. Wakeley (1977), incentivo es toda condición que satisficará una necesidad; más específicamente, es toda condición crítica que hace a un individuo portarse en una forma determinada pero particularmente, es toda condición crítica que se controla de manera deliberada para hacer que el individuo se comporte en la forma deseada.

Todo lo que haga una empresa o institución para que sus empleados sean más productivos, más leales y que se interesen más en su trabajo, buscará controlar las condiciones que aumentan la productividad, la integración y la moral. En general, todo lo que haga deliberadamente para alcanzar estas metas es un incentivo. Pero este incentivo será débil o fuerte y alcanzará o no, el fin deseado. Mientras más conozcamos sobre el hombre y su trabajo, mejores incentivos encontraremos y más numerosos serán los que se puedan emplear.

1.2.1. EL INDIVIDUO Y LAS RECOMPENSAS NO MONETARIAS

La mayoría de los individuos adquieren sus valores y expectativas respecto al trabajo y sus compensaciones de los grupos primarios a que pertenecen. Aunque existen amplias diferencias entre tales grupos e incluso entre comunidades, todos postulan al menos un mínimo de entrega al trabajo, que se posee al formar parte de la empresa. En la mayoría de las personas que han de realizar tareas de bajo nivel, dicha entrega es mínima y disminuye con el transcurso del tiempo (Cit. por Belcher, 1981).

Sin embargo, para algunos individuos inclinados al trabajo, este es un fin en sí mismo: su propia recompensa. Este grupo de personas parece ser hoy día algo limitado, pero comprende por lo menos a directivos y mandos medios.

Para algunos, una retribución no monetaria fundamental es el desarrollo derivado del trabajo; en ese desarrollo ven la ruta que les conduce a sus metas respectivas. Para muchos, la competencia es una recompensa de ese mismo tipo. La oportunidad de competir con sus compañeros y con otras empresas actúa como incentivo muy poderoso.

Hay algunos para quienes cierta forma de comportamiento compensador constituye un fuerte estímulo, pues el éxito en el trabajo les compensa de los defectos reales o imaginarios en otras esferas de su vida.

El temor al fracaso, aunque no suele darse en empleados de niveles bajos, es un fuerte incentivo para algunos directivos y niveles intermedios, incluso, personas muy eficientes pueden sentirse impulsadas a trabajar más y mejor para evitar el fracaso.

Quizá la recompensa no monetaria más fuerte –al menos para las personas inclinadas al trabajo– sea la pertenencia a una empresa en la que se respire un clima de

exigencia, es decir la orientación de la actividad a los resultados, la dirección por objetivos, el enfoque hacia "metas". Todo ello subraya los resultados esperados, permite un máximo de libertad para alcanzar los objetivos, premia al rendimiento y castiga al fracaso. En un medio tal se enseña a los empleados el camino para sus fines personales y los de la empresa, y se les concede libertad para alcanzarlos. Se les muestra la relación existente entre rendimiento alto y premio alto en términos operativos. El logro de los objetivos se convierte en la principal recompensa, sirviendo las demás, tanto monetarias como no monetarias, para reforzar ese fin fundamental.

Una fuerte compensación no monetaria es el propio puesto: esto es, la satisfacción, interés o vinculación al mismo. Los puestos que conceden libertad de actuación o permiten el autocontrol por parte del titular, proporcionan en general un incentivo más fuerte que los que dejan menos margen de libertad. Los que requieren una gran responsabilidad no siempre entrañan mayores compensaciones no monetarias; a los trabajos que exigen una calificación o título profesional les es ampliamente reconocido su valor de retribución ocasionalmente no monetaria.

Análogo es el valor de los trabajos que proporcionan un sentimiento de logro: la participación del Yo derivada de un rendimiento brillante es la principal recompensa. El reconocimiento en forma de aprobación o elogio parece funcionar como refuerzo de dicho incentivo primario.

Cuando un trabajo se convierte en "causa", no sólo proporciona un sentimiento de logro, sino también un continuo reto para seguir progresando. Aun el que exige una calificación o título profesional, si realmente se convierte en "causa" adquiere por sí mismo un valor de recompensa por encima de ello (Idem).

Especialmente compensatorios son los trabajos que permiten poner en práctica las dotes creadoras de la persona. Los que satisfacen, al menos hasta cierto punto, las necesidades de estima y autorrealización, absorben las motivaciones más altas de los individuos sanos.

Además de las retribuciones no monetarias asociadas con el puesto, existen otras derivadas de la pertenencia a la empresa. Pueden proporcionarlas, por ejemplo, las políticas de ésta, como ocurre cuando la propia organización interna posibilita unas comunicaciones rápidas y precisas, una resolución inmediata de los posibles conflictos, una buena supervisión, cierta participación en las decisiones y un flujo eficiente de trabajo. O bien la existencia de condiciones de trabajo agradables e higiénicas, o la selección de compañeros capaces que encajen en el trabajo que se les ha asignado.

Hay buenas pruebas de que la cordialidad de relaciones entre el empresario y los empleados constituye otro incentivo para trabajar. Como la seguridad del empleo y la antigüedad, que otorga a veces preferencia para el ascenso, además de diversos derechos y privilegios pecuniarios y no pecuniarios.

Una de las recompensas no monetarias más fuertes que la empresa puede proporcionar es una buena supervisión. Su calidad influye poderosamente sobre las relaciones laborales. Otro incentivo de este tipo es el ascenso, que aparte de su vinculación con los ingresos presenta diversas connotaciones no pecuniarias. De hecho, supone un reconocimiento público de la competencia del individuo, que acrecienta su prestigio y posición. Sirve de evidencia tangible de los criterios de la dirección sobre las recompensas.

Para Dubin, una retribución no monetaria de que dispone la empresa es el pago de privilegio, o libertad otorgada a los subordinados para intercambiar puntos de vista con sus superiores, que pueden o no proporcionar oportunidades para tal interacción. Los empleados lo valoran mucho, pues la regla es que el subordinado desee hablar con su jefe y que éste valore sus opiniones sobre los problemas relativos al trabajo. Cuando estos deseos se satisfacen aquél recibe un "pago de privilegio"; cobra el privilegio de olvidarse de las relaciones superior-subordinado en ciertos momentos y ciertas condiciones. Este "pago" es conceptualmente similar a la idea de participación, esto es, a la idea de contar con los empleados a la hora de tomar decisiones sobre su trabajo (Cit.por Belcher, 1981).

Otra retribución no monetaria es el pago de posición, o aumento de la categoría atribuida a un empleado por la dirección. La posición puede valorarse según cualquier escala de medición que permita juicios comparativos. Un individuo puede ser "el más trabajador", otro "el más rápido", etc. Si la dirección otorga cierto reconocimiento público a estos valores, cada uno de los trabajadores mencionados habrá recibido un "pago de posición". No sólo la dirección, sino también los compañeros de trabajo pueden conceder un "pago" de este tipo. La concesión de este pago por el grupo primario de trabajo con arreglo de escalas de medición vinculadas a las tareas, es un elemento de la compensación total por el trabajo.

Si bien la seguridad es diferente en cada uno de los individuos, así mismo, ésta puede servir como un importante incentivo que induce a muchas personas a permanecer en una empresa y a lograr su nivel de satisfacción laboral. Para algunos trabajadores la seguridad puede proporcionarle un sentido de libertad e independencia, que lo estimula a participar más plenamente en su puesto, dirigiendo sus energías hacia las metas de la empresa (Cit. por Mora, 1990).

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

Para la mayoría de los empleados, las principales retribuciones no monetarias son las derivadas de las relaciones sociales implicadas en el trabajo. Este grupo de incentivos es más amplio. Se refiere a las relaciones en grupo, al poder participar en las decisiones que afectan el trabajo, el trato amistoso, intereses comunes etc., los programas deportivos y los planes para los ratos libres son contribuciones benéficas a una identificación viva de los empleados con la empresa. Estos logran en un momento determinado que a nivel grupo se eleve la producción, se mejoren servicios y se logre armonía en cada una de las actividades a realizar.

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

Se podría pensar que la duración del personal en una organización es un claro indicador de un ambiente de trabajo satisfactorio, sin embargo, no necesariamente es así porque pueden existir también otras razones por las cuales permanecen en una organización; en las de carácter público, por ejemplo, aunque el ambiente no sea totalmente agradable, la persona termina adaptándose al modo y a la forma de trabajo tan solo por cubrir una necesidad económica.

En nuestra sociedad actual se han institucionalizado algunas de las compensaciones que se buscan en el trabajo. Los hombres, al menos, cuando empiezan a trabajar ya han adquirido los valores apropiados para conseguir un empleo conservarlo y mejorar el rendimiento lo cual es aplicable a los individuos que sienten gran necesidad de poder; consisten en dar oportunidad para ejecutar tareas que se consideran de importancia para la empresa a la que se pertenece así como a la sociedad que los rodea. Estos incentivos inducen al individuo a dar su mayor y mejor esfuerzo.

La importancia que tienen los incentivos prestigio y poder está influida por varios grupos de la organización y por la sociedad, en virtud de que algunos puestos se consideran de más prestigio que otros. La mayoría de las personas se esfuerzan por alcanzar puestos de mayor prestigio y poder mediante la participación en la empresa en que laboran. La participación es uno de los mejores incentivos de este grupo para estimular la producción del empleado y para proporcionar satisfacción laboral (idem).

En este capítulo se vio que para comprender la motivación y su relación con la satisfacción laboral, es necesario considerar en primer lugar al empleado como un subsistema complejo. Aun cuando pueda suceder que la satisfacción en el empleo no tenga como resultado una productividad elevada, es posible que la mayoría de los empleados se sientan satisfechos si las recompensas psíquicas y materiales están en concordancia con lo producido y con lo que esperan recibir a cambio de esa producción.

Todos realizan una labor por una razón específica y a la vez se trabaja por diversos motivos, nunca será igual el de un individuo a otro, por lo anterior se sabe que la motivación es necesaria, de esta manera se deben conocer y considerar los deseos y necesidades que mueven a las personas a desempeñar un trabajo así como, qué esperan satisfacer a través de él.

Siendo el elemento humano lo más sobresaliente en una organización no se debe someter al trabajador a incentivos que no estén diseñados específicamente para cubrir sus necesidades, por el contrario, estos, se deben adecuar a las necesidades tanto de la empresa como del trabajador.

Anteriormente se consideraba que el dinero era el único incentivo para trabajar, sin embargo, los tiempos cambian y ahora se sabe que el dinero es un factor motivador hasta cierto punto; los hombres trabajarán por dinero de una manera poco adecuada si no obtienen reconocimiento, respeto y oportunidad para desarrollarse.

Las teorías mencionadas en este capítulo, dirigen sus esfuerzos hacia el elemento humano dentro de la organización, dándonos la oportunidad de conocer los diferentes factores que lo motivan, siempre apuntando a lograr que la motivación aplicada adecuadamente, rinda frutos.

A continuación se presentan dos cuadros; en el primero se observa al autor de la teoría, la idea central y la propuesta o elementos con los que trabaja cada uno, así mismo el orden cronológico de la aparición de estas. Es fácil observar los elementos que toman los teóricos entre sí para la realización de sus teorías.

En el segundo cuadro se observan cuatro columnas en las que se encuentran los teóricos que han sido mencionados en este capítulo, así como los elementos clave que forman las teorías, cabe mencionar que Maslow ha sido la base de casi todos los teóricos que le precedieron, tomándolo en cuenta, los componentes de las demás teorías embonan de manera sencilla ya que algunos autores proponen elementos que son fácilmente comparables y/o complementarios con los de Maslow.

CUADRO 1. CRONOLOGIA DE LAS TEORIAS DE LA MOTIVACION

	TEORÍA	PROPONE
E. Mayo 1932	La productividad es directamente proporcional a la actitud del trabajador hacia su labor.	2 Estrategias 1) Aumentar la comunicación 2) Ofrecer autonomía al trabajador
Hull 1943	Cuando las personas sienten alguna necesidad biológica fundamental se produce una pulsión para satisfacer una necesidad.	2 tipos de pulsiones 1) pulsión primaria 2) pulsión secundaria
Maslow 1954	Todos los hombres tienen necesidades dentro de una jerarquía de necesidades, cada nivel tiene que ser satisfecho de alguna manera antes que el siguiente nivel tome importancia.	Jerarquía de necesidades 1) Necesidades físicas básicas 2) Necesidades de seguridad y protección 3) Necesidades sociales 4) Necesidades de autoestima 5) Necesidades de autorrealización
Herzberg 1959	2 son los tipos de factores que proporcionan la satisfacción laboral. <u>Motivadores</u> o pertenecientes al puesto e <u>Higiénicos</u> que no aumentan la satisfacción sino más bien sirven para prevenir la pérdida del espíritu del grupo.	Factores 1) factores motivacionales 2) factores higiénicos
McClelland 1961	Por naturaleza el ser humano siempre está necesitando algo y tiende a repetir situaciones placenteras y evitará situaciones desagradables.	La motivación es de 3 tipos: 1) logro 2) poder 3) afiliación
Alderfer 1969	Señala que las necesidades no tienen un orden estricto y que todas pueden ser importantes al mismo tiempo.	3 tipos de necesidad 1) de existencia 2) de relación 3) de crecimiento
Argyris 1975	Encuentra una tendencia muy frecuente, a que las políticas de la organización choquen en forma directa con los procesos de crecimiento individual. Puesto que tal colisión es un problema unidireccional, el resultado es una total frustración.	7 transformaciones que de modo normal ocurren conforme crece el individuo.

CUADRO 2. COMPARACION DE LOS ELEMENTOS DE LA TEORIA DE MASLOW CON OTRAS TEORÍAS

Maslow	Herzberg	Alderfer	Hull
JERARQUÍA DE NECESIDADES Autorrealización Ejecución Estima y Posición	FACTORES MOTIVACIONALES Trabajo Logro Oportunidad d' desarrollo Responsabilidad Status Reconocimiento	NECESIDADES DE REALIZACIÓN Autoestima y Autorrealización	PULSIONES SECUNDARIAS Las necesidades se generan por medio de las experiencias previas
Necesidades físicas básicas	NECESIDADES DE SUBSISTENCIA Políticas Seguridad Salario Vida personal	NECESIDADES DE SUBSISTENCIA Requerimientos humanos, Físicos y Materiales. Dinero Condiciones de trabajo	PULSIONES PRIMARIAS Hambre Sed Sueño Sexo

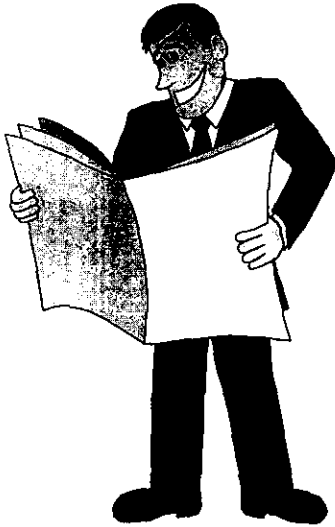
Es importante señalar que Elton Mayo, Mc Clelland y Argyris no han sido incluidos en el cuadro anterior, puesto que el primero propone más que elementos, estrategias de trabajo para fomentar y mejorar la satisfacción y motivación en las empresas. Con respecto a Mc. Clelland, tampoco propone elementos, más bien, su teoría menciona tres tipos de necesidades que bien pueden estar en función de la personalidad de cada sujeto; y Argyris propone una teoría basada en el desarrollo del individuo, pero no menciona elementos o factores que puedan ser comparados con los de Maslow, o con los de cualquier otro teórico.

Las pruebas que aportaron los teóricos ya mencionados demuestran que, a través de diferentes factores como la motivación, los incentivos y el conocimiento del hombre se puede lograr la satisfacción laboral, tema que se aborda en el siguiente capítulo.

CAPITULO 2

SATISFACCION

LABORAL



2. SATISFACCIÓN LABORAL

2.1 LA SATISFACCIÓN

Uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es el encontrar la manera de motivar al personal para que ponga más empeño en sus labores e intensificar la satisfacción e interés en el trabajo. Basta volver la vista para advertir algunas fallas en la elaboración de productos de consumo, o los errores que se cometen en oficinas de gobierno; es una lista que cada año se hace más extensa, sólo porque hay empleados a quienes no les importa hacer bien su trabajo.

Se han hecho progresos en las técnicas de reclutamiento, selección, asignación y capacitación en el trabajo, pero ninguna de las técnicas actuales logrará mejorar la calidad del trabajo, a menos que el personal esté motivado para rendir su máximo esfuerzo posible.

Anteriormente se creía que la solución era sencilla: si había que motivar más a los trabajadores, bastaba aumentarles el sueldo. Tal suposición gozó de aceptación por mucho tiempo, ahora, ya no da el mismo resultado.

El dinero no ha perdido su fuerza como motivador primordial, pero en la actualidad debido a la situación económica del país, el salario que recibe un trabajador dista mucho del sueldo real que debería percibir, por lo anterior es importante que las instituciones tomen en cuenta otro tipo de incentivos y/o motivadores para lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Se ha intentado muchas veces investigar las necesidades más apremiantes que, según los trabajadores, las empresas deberían satisfacer con el objetivo de utilizarlos como incentivos.

Lo anterior deja ver claramente varios puntos que se deben considerar al momento de utilizar el dinero como un medio para lograr la satisfacción, primeramente el hecho inminente de que no existe un incentivo ideal, por lo tanto se puede agregar que el dinero no puede ser tan importante como hasta ahora se ha pensado (excepto cuando los salarios son muy bajos en períodos de inflación), y por último, es muy usual, que en nuestro país como en muchos otros, los motivos tiendan a ser monetizados, es decir, se nos ha enseñado que el dinero es la clave de la satisfacción; por eso, cuando algo marcha mal en nuestras vidas, pedimos más dinero, como una especie de compensación, esto funciona como un incentivo suplementario que creemos compensará los inconvenientes de nuestras vidas.

2.2 ¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN LABORAL?

La satisfacción laboral no es un aspecto fácil de identificar, ya que ésta va a estar dada en la medida en que coexistan varios factores, que al cubrir las diferentes necesidades del trabajador le proporcionen un bienestar de manera integral; como consecuencia de lo anterior se tiene como producto final la "satisfacción laboral".

De manera global, la satisfacción laboral variará de acuerdo a diferentes factores como la posición profesional (status), sexo, edad, experiencia laboral etc. ya que un determinado factor puede ser causa de satisfacción para una persona y de insatisfacción para otra.

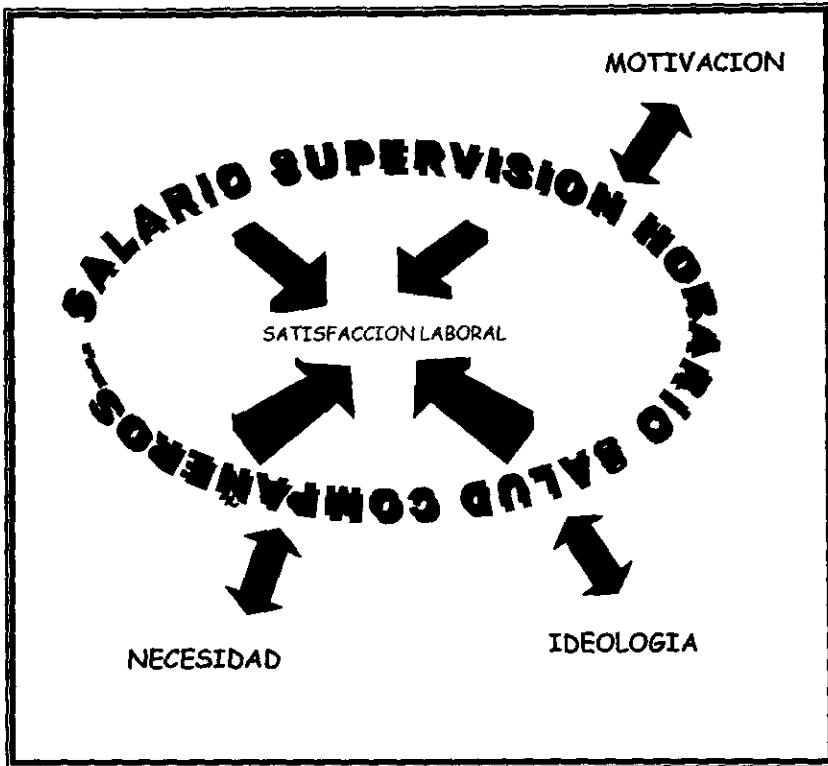


Fig. 4. Factores que influyen en la satisfacción laboral.

2.3 ¿PARA QUE SE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL?

Originalmente, se creía que la satisfacción en el trabajo era una causa o, al menos, un concomitante de la alta productividad: "El trabajador satisfecho es productivo", era la suposición implícita en muchos estudios anteriores sobre la satisfacción en el trabajo; desgraciadamente, las investigaciones subsiguientes no justificaron esa suposición. Numerosos estudios (mencionados más adelante) han dado pruebas que respaldan el hecho de que no existe una relación necesaria entre la productividad y la satisfacción. Los trabajadores satisfechos pueden ser buenos o

malos productores, mientras que a quienes producen mucho puede gustarles o no su trabajo. La satisfacción y la insatisfacción pueden o no, dar como resultado una conducta abierta (cambios en la productividad, quejas, ausencias, cambios de empleos, etc.), dependiendo de la personalidad del individuo (si actúa de acuerdo con sus emociones, si las controla o las reprime), de las oportunidades de autoexpresión en el trabajo (cercanía de la supervisión, reglamentos y normas de la compañía etc.) y de otras alternativas que estén abiertas para él, (mercado laboral para su habilidad particular, condiciones financieras, etc.). Resumiendo, la satisfacción en el trabajo se considera primordialmente como una consecuencia de la experiencia en el puesto (y, de hecho, la alta productividad puede producir satisfacción y lo mismo puede ocurrir a la inversa). La eficacia causal de la satisfacción en el trabajo es problemática, en vez de que sea algo que deba darse por sentado.

No obstante, hay todavía razones válidas para desear estudiar la satisfacción del trabajo. De la manera más evidente, puede considerarse como un fin en sí mismo. De hecho, no es significativo preguntarse porqué son buenos o deseables el placer y la satisfacción, ya que lo son por naturaleza.

En segundo lugar, en ciertas circunstancias, la satisfacción en el trabajo, y sobre todo la insatisfacción, puede conducir a conductas patentes que resultan interesantes para las organizaciones, por ejemplo, hay prueba de que los trabajadores insatisfechos tienen un índice de ausencias y de rotación más elevado que los trabajadores satisfechos, lo que ocasiona que el entrenamiento de nuevos empleados y el tiempo perdido cuesten grandes sumas económicas a las compañías, algunas veces por la mala calidad de la producción y otras por la pérdida de oportunidad para hacer ciertos negocios, el mantenimiento de la satisfacción en sus trabajadores será algo que redunde en su propio beneficio.

Si se considera que la satisfacción en el trabajo es una meta conveniente, entonces pueden tomarse las medidas de satisfacción de los empleados como uno de los criterios o las normas que sirvan para evaluar el éxito de las prácticas y las políticas de

la empresa, tales como la ampliación del trabajo, el entrenamiento de los supervisores, la toma de decisiones en grupos, los programas de prestaciones para los empleados, los sistemas de bonificaciones o pagos de incentivos etc.

Esas mediciones son importantes ya que por una parte el éxito de cualquier organización va a depender de la satisfacción con que sus miembros ejerzan sus labores, sabiendo que con ello se pueden disminuir significativamente las ausencias o la rotación futura entre el personal (a condición de que se tengan en cuenta factores tales como el mercado laboral, los accidentes de trabajo etc.).

En tercer lugar, las mediciones constituyen una condición previa para la comprobación de varias teorías generales sobre las actitudes y la motivación y otras interesadas específicamente en los factores que producen satisfacción o aquellos que tienen correlación con ella: características de la comunidad, de la institución y del individuo. Esas investigaciones pueden no tener utilidad práctica inmediata, pero esos descubrimientos pueden tener un interés teórico actual y un valor práctico a largo plazo.

Finalmente, nos interesamos en elaborar un instrumento que nos auxilie a conocer qué tan satisfecho está un trabajador en su empleo, ya sea como algo que tiene interés por sí mismo o para fines de comparación entre grupos o entre culturas, o bien, para trazar tendencias en el tiempo.

2.4 LA SATISFACCION Y LA ATRACCION HACIA EL TRABAJO

Para los fines de esta investigación la satisfacción laboral se definirá a partir de factores motivantes como un trabajo interesante y que sea un auténtico reto, la utilización de sus capacidades, la oportunidad de hacer algo significativo, reconocimiento de los logros y responsabilidad por su propio trabajo (Herzberg 1959)

En relación con el concepto de insatisfacción, ocurre cuando algunos de los siguientes factores no se encuentran presentes en el trabajo: buena paga, días de descanso, vacaciones, seguros pagados y pensiones, buenas condiciones laborales y gente con la que congenie para trabajar (Herzberg, 1959).

Lo que atrae a un empleo en comparación con otros trabajos constituye la expectativa respecto de las recompensas materiales, sociales o psíquicas que puede ofrecer. Lo que retiene a la persona en el empleo –la satisfacción con él– es el grado hasta el cual el empleo compensa en relación con lo mejor que se podría hacer en otro empleo y las aspiraciones que se tienen.

El qué tanto se esfuerce la persona dependerá del grado de compensaciones que espere. Así mismo, el desempeño de la persona está sujeto a sus posibilidades y de que si las compensaciones que se esperan son posibles de alcanzar con su ejecución. Por lo tanto es posible que los esfuerzos en el desempeño, la ejecución, el atractivo y la satisfacción con el trabajo, sean independientes unos de otros.

Así pues, el estudio de numerosas encuestas respecto de la actitud de los trabajadores, indica que no está necesariamente relacionada con su desempeño, y en lugar de ello, es posible descubrir que las actitudes negativas, con respecto al trabajo, se traducen en diversas formas de evasión ante el empleo: deserción, renunciadas, retrasos y hasta enfermedades o accidentes.

2.5 SATISFACCION E INSATISFACCION

La mayor parte de las personas reacciona favorablemente ante la estabilidad de la situación laboral. Digámoslo de esta forma: un buen trabajo en una buena institución y con un jefe justo, fácilmente satisface las primeras necesidades básicas: 1) medios de subsistencia que alejan al lobo de su casa, y 2) de una sensación de seguridad con

relación a los temores del despido, la ancianidad o los accidentes. La satisfacción de las otras tres necesidades básicas –necesidad de pertenencia, de estima y de autorrealización- depende en diferente grado del trabajador, del jefe o del grupo al que pertenezca.

El trabajo satisface la necesidad de pertenencia cuando se demuestra al resto del grupo la conveniencia de tomar o no, a un nuevo empleado.

Para satisfacer la necesidad de estima, un buen jefe debe hacer saber a los trabajadores cuándo su trabajo es apreciado. El deseo de hacer un trabajo valioso, se satisface cuando un buen supervisor sugiere ideas para ubicar a los empleados en trabajos para los cuales tengan mayor aptitud y capacitación.

2.6 INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON LA SATISFACCION LABORAL.

Como ya se mencionó a lo largo del capítulo, la satisfacción en general no es un tema fácil de abordar, hablar de ella, y sobre todo en el ámbito laboral es hablar de un ideal, de una utopía personal, ya que no existe la satisfacción laboral como tal, recordemos que la combinación de factores que se encuentran rodeando nuestras actividades se combinan: nuestra necesidad, motivación, ideología, estado de ánimo, recompensas, etc.; todas, dan como resultado una satisfacción, ya sea en el campo educativo, laboral, familiar etc.

Es precisamente esa combinación de factores lo que hace que la satisfacción se encuentre en prácticamente todo lo que hacemos, ya que está en todas las áreas de nuestra vida.

Las investigaciones más recientes relacionadas con la satisfacción laboral se han desarrollado en países como Inglaterra, Estados Unidos, Suiza, Australia, Cracovia,

Egipto, Holanda, Singapur, entre otros, abarcando temas como: el trabajo y la tensión, las ventas y la satisfacción laboral, la personalidad y la satisfacción en el trabajo, satisfacción y la educación, la satisfacción y su relación con la raza, el sexo, la edad, la mujer y el trabajo, la familia y la satisfacción en el trabajo..., que básicamente siguen la misma línea.

En cuanto a elaboración de escalas que midan satisfacción laboral, no se encontró alguna, los temas que manejan escalas, las han construido para temas específicos, como por ejemplo. Un estudio realizado en Gran Bretaña, donde se elaboró un cuestionario para medir la seguridad, tomando en cuenta varios factores concernientes al trabajo como las actitudes, creencias y valores de los empleados de una planta donde se elabora combustible, si bien el cuestionario tiene validez y confiabilidad, sólo puede utilizarse en ese lugar y para esa población. Como este ejemplo hay muchos, a pesar de la gran cantidad de estudios encontrados, no hay ninguno realizado en México en los dos últimos años, lo cual es una desgracia, ya que de necesitar en ocasiones instrumentos, o alguna información relacionada con el tema de la satisfacción laboral se tiene que recurrir a investigaciones e instrumentos extranjeros, que no tienen relación con nuestras necesidades, ideología o cultura.

Los datos mencionados se obtuvieron de una búsqueda realizada en el *psyclit*, en donde se tomó en cuenta las investigaciones hechas en los últimos dos años, encontrándose un total de 186, todas ellas manejan implícito el tema de la satisfacción laboral, ninguna de dichas investigaciones elabora un índice para la medición de la satisfacción laboral en términos generales, únicamente se manejan cuestionarios o entrevistas específicas para una determinada empresa o sector de la población.

Este capítulo destaca la importancia de la satisfacción laboral en el desarrollo de los empleados y las repercusiones de ésta para las instituciones. La satisfacción laboral está en función de diversos factores que intervienen en el proceso, cuando éstos son positivos es de esperarse que la satisfacción rinda frutos, el convivir con compañeros y

jefes en un mismo ambiente y el realizar las labores propias de cada puesto debe resultar una experiencia agradable, el bienestar ocasionado de esta convivencia diaria, conduce a las personas a un equilibrio tanto físico como psicológico, que se manifiesta en actitudes positivas hacia su medio ambiente laboral, social y familiar.

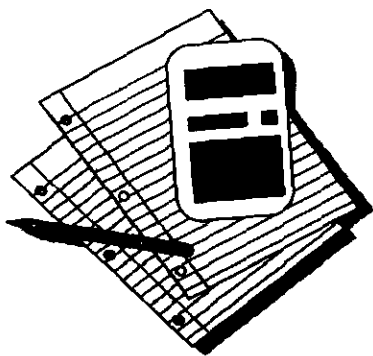
La institución que ofrece y hace del trabajo una experiencia satisfactoria para sus empleados obtiene con esto, una acción más provechosa o por lo menos logra cierta flexibilidad para producir y adaptar cambios que aumenten la utilidad, siendo esto el mejor preventivo con que se cuenta contra la resistencia a cambios, restricción de rendimiento y huelgas y lo más importante, el uso efectivo de los recursos humanos.

Siendo la insatisfacción el resultado del descuido de los aspectos que comprenden al trabajo y los factores que influyen en él, es necesario que tanto la empresa como los empleados intervengan para evitar la insatisfacción, cuidando más el desarrollo adecuado de factores tales como la supervisión, salud, condiciones físicas de trabajo etc.

Como se mencionó, existe una diversidad de factores que constituyen a la satisfacción laboral, lo que ha ocasionado que las investigaciones relacionadas con el tema vean a la satisfacción laboral desde muy diversos aspectos, logrando que el psicólogo extraiga de cada investigación elementos que ayuden a formar nuevas teorías, instrumentos de evaluación, pruebas psicológicas o simplemente diferentes formas de trabajo, mismas que atiendan a las necesidades tanto individuales como colectivas dentro de un ambiente laboral específico, muestra de lo anterior lo constituye esta investigación.

CAPITULO 3

FUNDAMENTOS DE MEDICION EN PSICOLOGIA



3. MEDICION

3.1 ¿ PRUEBA PSICOLOGICA?

La prueba psicológica es en esencia una medida objetiva y estandarizada de una muestra de conducta. Con las pruebas psicológicas se hacen observaciones sobre una *muestra pequeña*, pero cuidadosamente elegida, de la conducta de un individuo.

El que el instrumento cubra adecuadamente o no la conducta considerada, depende obviamente del número y la naturaleza de los reactivos de la muestra.

El uso de las pruebas psicológicas en la actualidad es sumamente variado: uso clínico, educativo, consejería individual, selección de personal y satisfacción laboral entre otros, este último, punto central de esta investigación.

Dentro del campo laboral, la aplicación de las pruebas psicológicas tiene una gran importancia, bien sea durante el proceso de selección y/o colocación de personal, en los ascensos desde el operador, el archivista hasta niveles directivos, difícilmente puede encontrarse un área o puesto para el cual una prueba no haya demostrado su utilidad psicológica en cuanto a mejoras en diferentes áreas.

Las diferentes organizaciones, ya sea en el ámbito federal, estatal y/o local, del gobierno o de iniciativa privada utilizan casi todo tipo de pruebas para apoyarse en aspectos como la toma de decisiones relacionada con el personal. A menudo se han desarrollado baterías de aptitudes múltiples y tests de aptitudes especiales para cumplir y apoyar los diferentes propósitos laborales (Anastasi, 1988).

3.2 CONCEPTO DE MEDICION

Una definición clásica de medir, es el "asignar números a objetos y eventos de acuerdo a reglas. Aunque bien, esta definición puede ser más apropiada para las ciencias físicas que para las ciencias sociales, ya que muchos de los fenómenos no pueden ser caracterizados como objetos o eventos dado que generalmente son abstractos, como por ejemplo:

- ◆ La credibilidad,
- ◆ La disonancia cognitiva,
- ◆ La satisfacción laboral etc.

No son "cosas que pueden verse o tocarse (definición de objeto) sino más bien serían, "consecuencia o resultado" (definición de evento) (Kerlinger, 1993).

Basándose en lo anterior se considera que es más adecuado definir la medición como: "El proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos", dicho proceso se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar y cuantificar los datos disponibles (*idem*).

3.3 DEFINICIÓN DE TESTS PSICOLOGICOS

El concepto de tests o prueba psicológica varía de un autor a otro, por lo que a continuación se presentan de forma breve algunas definiciones

Una prueba puede definirse como: "Una situación estándar diseñada para tomar una muestra del comportamiento de un individuo" (Tyler, L., 1972).

Un test es: "Una situación experimental estandarizada, sirviendo de estímulo a un comportamiento".(Pichot P., 1976).

Anastasi (1998) considera que el test tiene como finalidad, medir las diferencias que existen entre diferentes individuos o las reacciones del mismo pero en diferentes ocasiones. Por lo tanto la definición de test resulta de la siguiente manera: "Un test psicológico constituye una medida objetiva y tipificada de una muestra de conducta".

"Procedimiento sistemático para medir una muestra de conducta", El "procedimiento sistemático" se refiere a que una prueba se construye y se aplica, según las reglas preestablecidas (Brown, 1980).

De las definiciones anteriores se concluye que una prueba o test es una situación estandarizada, que permite tener una medida objetiva de la conducta de un individuo.

3.4 ACTITUD

Las actitudes son una parte integral de la personalidad, su medición, sin embargo se compone principalmente de rasgos. El *rasgo* es una característica más o menos permanente del individuo para responder en cierta manera en todas las situaciones. Si se es dominante se muestra un comportamiento dominante en casi todas las situaciones. Una *actitud*, por otra parte es una predisposición organizada para pensar, sentir, percibir y comportarse hacia un objeto de referencia o cognoscitivo. Es una estructura permanente de creencias que predispone el individuo a comportarse de manera selectiva hacia las referencias de actitudes (Cit. por Kerlinger, 1993).

El *referente* es una categoría, clase o conjunto de fenómenos: objetos físicos, eventos, comportamientos, o incluso constructos. La gente tiene actitudes hacia muchas cosas diferentes, religión, grupos étnicos, políticos, el trabajo etc. Se tiene, en otras palabras, una actitud hacia algo que esta "por ahí". El rasgo tiene una referencia subjetiva. La actitud tiene una referencia objetiva.

Existen tres tipos principales de escalas para medir actitudes:

- a) De clasificación sumadas (escalas Likert)
- b) De intervalo aparentemente iguales
- c) Acumulativas (o de Guttman)

3.4.1. ESCALAS DE CLASIFICACION SUMADAS

Este método fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los años 30's sin embargo se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exteriorice su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo y deben expresar sólo una relación lógica, además es recomendable que no excedan aproximadamente de 20 palabras (Kerlinger, 1993).

3.4.2 ESCALAS DE INTERVALO APARENTEMENTE IGUALES

Se construyen sobre principios diferentes, al mismo tiempo que el producto final, un conjunto de reactivos de actitudes, puede usarse para el mismo propósito de asignar a los individuos puntajes de actitudes, las escalas de intervalo aparentemente iguales también logran el importante propósito de dar una escala de los reactivos de actitudes. A cada reactivo se le asigna un valor de escala, éste indica la fuerza de las actitudes de una respuesta de acuerdo con el reactivo. El universo de reactivos se considera un conjunto ordenado, es decir, los elementos difieren en cuanto a su valor escalar. El procedimiento de formación de la escala encuentra estos valores escalares.

Además, los reactivos de la escala final que se van a utilizar son seleccionados de manera que los intervalos entre ellos sean iguales, un rasgo psicométrico deseable e importante.

3.4.3 ESCALA DE GUTTMAN

Este método para medir actitudes fue desarrollado por Louis Guttman y se basa en el principio de que algunos ítems indican en mayor medida la fuerza o intensidad de la actitud. La escala está constituida por afirmaciones, las cuales poseen las mismas características que en el caso de Likert. Pero garantiza que la escala mide una dimensión única. Es decir cada afirmación mide la misma dimensión de la misma variable, a ésta propiedad se le conoce como *unidimensionalidad*. Cabe agregar que las categorías de respuesta para las afirmaciones puede variar entre dos (de acuerdo/en desacuerdo, si/no etc.) o más categorías (las mismas categorías que en el caso de Likert).

3.5 LOS ITEMS QUE CONFORMAN UN TEST

Durante el proceso de elaboración de una prueba o test, se deben tomar en cuenta los ítems que lo conforman. Para ello algunos autores como Aiken (1995), Kline (1986), Reidl (1990) hacen las siguientes sugerencias (Cit. por Varela, 1996):

- Usar palabras sencillas, las cuales deben ser conocidas por los respondientes potenciales.
- Hacer la pregunta lo más concisa posible, misma que no deberá tener más de 20 palabras.
- Formular la pregunta de manera que solo produzca la respuesta deseada, evitando los reactivos que no estén relacionados con la variable.
- Evitar preguntas ambiguas o que puedan ser interpretadas de diferente manera.
- Evitar preguntas que sugieran la respuesta
- Cada reactivo debe tener una idea, oraciones simples
- La sintaxis debe ser sencilla y clara: sujeto, verbo y complemento.
- Tener cuidado de no emplear frases que puedan afectar el prestigio del respondiente.
- Decidir si se van a personalizar algunos de los reactivos, si se redactarán en tercera persona o bien de forma impersonal.
- Permitir que se den todas las posibles respuestas, principalmente en aquellos reactivos de opción múltiple.
- Las opciones de los reactivos de opción múltiple deben ser realistas.
- Evitar el uso de dobles negativos
- El adecuado empleo de palabras universales tales como: siempre, ninguno, nunca (solo para definir los extremos de continuos) o aquellas como: sólo, apenas, casi, a veces, porque producen ambigüedad.
- Tratar de mantener al mínimo la cantidad de escritura del respondiente, pidiendo que escriba SÍ, NO, un número una letra, etc.

- Evitar en lo posible términos que dentro del reactivo reflejen sentimientos
- En los reactivos de opción múltiple colocar las opciones en formato de grupo (párrafo) en lugar de una tras otra.
- Utilizar números para designar los reactivos y letras para las diferentes opciones.

3.6 TIPOS DE ITEMS

Los reactivos que conforman un instrumento representan procedimientos para obtener información sobre los individuos, pero la cantidad y clase de información varía con la naturaleza de las tareas que implican los distintos tipos de reactivos, (Aiken, 1995).

Reactivos de Ensayo o Abiertos: En este tipo de reactivos se le pide al sujeto que elabore su respuesta de manera libre. Ventaja: pueden medir la capacidad para organizar, relacionar y comunicar comportamientos que no evalúan con facilidad los reactivos por objetivos. Desventaja: la cantidad de preguntas que pueden responderse en un tiempo regular tal vez no proporcione un muestreo adecuado del conocimiento que, sobre la materia tienen las personas. Al redactar este tipo de reactivos se deben tomar en cuenta las siguientes sugerencias:

1. Definir la tarea y redactar los reactivos de forma clara
2. Utilizar una cantidad reducida de reactivos que deberán responder todas las personas.
3. Estructurar los reactivos de tal manera que los expertos en la materia estén de acuerdo en que una respuesta es mejor que otra de forma demostrable.

4. Pedir a los respondientes que contesten en hojas de papel separadas. (Ejemplo: media página para cada reactivo).

Reactivos de Respuesta Corta o Completamiento: Es una tarea en la que se le pide al sujeto complete o llene uno o más espacios en blanco de una afirmación incompleta. Las personas deben dar la respuesta correcta en lugar de reconocerla.

Reactivos de Falso o Verdadero: En este tipo de reactivos se pide al sujeto que únicamente indique la respuesta, ya sea verdadera o falsa. Pueden redactarse y leerse con rapidez, y permiten un muestreo extenso del contenido. Una importante desventaja de este tipo de reactivos es que se ocupan de forma trivial, o se elaboran con afirmaciones que se toman al pie de la letra de los libros de texto.

Reactivos de Apareamiento: En este tipo de reactivos se compara un grupo de opciones de estímulo o pregunta con un grupo de opciones de respuesta. Por lo general la comparación es de uno a uno, pero también puede ser de uno a varios. Son fáciles de elaborar y cubren el material con más facilidad que otros. (Ejemplo: relación de columnas).

Reactivos de Opción Múltiple: La tarea consiste en elegir de una serie de respuestas, la correcta para una pregunta dada. Son los más versátiles de todos los reactivos para instrumentos de tipo objetivo, ya que pueden utilizarse para medir los objetivos de aprendizaje complejos y sencillos en todos los niveles y en cualquier materia.

Reactivos Abiertos: Son aquellos que dejan un margen de libertad para responder al evaluado, deben estar redactados con claridad y tener una sola interpretación posible, para que las respuestas sirvan verdaderamente a la investigación. Este tipo de reactivos plantea una dificultad para el análisis de datos,

debido a que para su codificación es necesario un análisis de contenido a través del cual se determinen las categorías que se han manifestado.

Reactivos Cerrados: Son aquellos donde la opción de respuesta se da entre la afirmación y la negación; estos son de redacción simple y de gran utilidad por la rapidez con que se pueden procesar, pero no brindan, desde luego, una información muy amplia (Aiken, 1995).

3.7 CARACTERISTICAS DE UN INSTRUMENTO DE MEDICION

Todo instrumento de recolección de datos debe reunir ciertas características:

- ◆ Sensibilidad
- ◆ Objetividad
- ◆ Confiabilidad
- ◆ Validez

En toda investigación se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis, simplemente para medir las variables de interés). Esa medición es efectiva cuando el instrumento de recolección de los datos realmente representa a las variables que tenemos en mente. De no ser así nuestra medición es deficiente y por lo tanto la investigación no es digna de tomarse en cuenta. Desde luego, no hay medición perfecta, es casi imposible que representemos fielmente variables como la inteligencia, la motivación, el nivel socioeconómico, la satisfacción laboral, el liderazgo, el sexo y otras más; pero sí debemos acercarnos lo más posible a la representación fiel de las variables a observar, mediante el instrumento de medición que desarrollemos (Downie, 1986).

3.7.1 SENSIBILIDAD DE DISCRIMINACION DE LOS ITEMS

Esta característica permite conocer las diferencias individuales y se logra mediante un procedimiento que se lleva a cabo en el momento de construir el test. El procedimiento consiste en agregar ítems que puedan ser contestados por todos los

sujetos y otros que sólo puedan ser contestados por aquellos más aptos. Generalmente en las pruebas psicológicas que evalúan el rendimiento académico, inteligencia y aptitudes, los reactivos son ordenados en grado de dificultad, colocando primero los reactivos más fáciles y posteriormente los de mayor dificultad, esto se hace con el fin de que los sujetos sientan confianza al empezar la prueba y permitir que los sujetos con menor capacidad, puedan dedicar mayor tiempo a aquellos reactivos que pueden resolver correctamente.

El poder discriminativo describe el grado en que la probabilidad de la respuesta alfa (aprobar un reactivo como correcto contra incorrecto, responder un reactivo en dirección clave) se correlaciona con el atributo. Un reactivo que no discrimina debe ser eliminado del instrumento. El índice clásico más común de la discriminación es la correlación con personas entre la respuesta alfa y el puntaje total de la prueba, la correlación reactivo total (Nunnally, 1995).

3.7.2 ESTANDARIZACION

La estandarización o tipificación es otra de las características que debe incluir una prueba o test psicométrico, ésta consiste en utilizar los mismos procedimientos para aplicar y calificar los instrumentos en todos los sujetos. La tipificación abarca materiales, límites de tiempo, instrucciones, demostraciones previas, formas de resolver dudas a los sujetos durante la aplicación. El hecho de tener bajo las mismas condiciones a los sujetos permitirá, posteriormente, generar normas que permitan hacer comparaciones entre éstos, así como el tratar de minimizar al máximo errores durante la ejecución.

Dentro de las características más importantes que debe cubrir una prueba o test psicométrico es el que éste tenga un grado aceptable de confiabilidad y validez.

3.7.2.1 CONFIABILIDAD

Después de asignar valores numéricos a objetos o eventos de acuerdo con reglas, deben enfrentarse dos problemas principales de medición: la confiabilidad y la validez. Si no se conocen la confiabilidad y la validez de los datos que se tienen, se tendrá poca confianza en los resultados obtenidos y a las conclusiones derivadas de ellos. Los datos de las ciencias sociales y de la educación, derivadas del comportamiento humano y de productos del hombre están alejados algunos pasos de las propiedades del interés científico. Por tanto su validez puede ser cuestionada. La preocupación por la confiabilidad proviene de la necesidad de confiar en la medición. Los datos de todos los instrumentos de medición psicológica y educativa contienen errores de medición, y en consecuencia los datos que produzcan no serán confiables.

La teoría psicométrica contempla el estudio del error de medición al calcular la confiabilidad de una prueba o test. Se considera error de medición, a todas aquellas condiciones ajenas o imprevistas que se presentan durante el proceso de medición y que no fueron contempladas cuando se diseñó la prueba o test psicométrico.

El error de medición es una combinación de procesos sistemáticos y procesos aleatorios. Los procesos sistemáticos son las fallas en el procedimiento, que incluyen desde la elaboración, aplicación y calificación de la prueba, hasta la captura de los datos; los procesos aleatorios son los que quedan fuera de control del proceso de medición, como los cambios propios del elemento medido (Nunally, 1995).

Por la gran cantidad de errores que se pueden cometer en las mediciones es importante conocer la confiabilidad de una prueba. Por lo que es necesario primeramente contar con la definición de la confiabilidad misma que Anastasi (1988) define de la siguiente manera: "La consistencia o estabilidad de las puntuaciones obtenidas por los mismos individuos cuando son examinados con el mismo test en

diferentes ocasiones, con conjuntos distintos de elementos equivalentes o bajo otras condiciones variables del examen”.

Para obtener la confiabilidad de una prueba o test psicológico se obtiene un coeficiente de correlación, que indica el grado de concordancia que hay entre dos conjuntos de calificaciones. Para estimar el coeficiente de confiabilidad se emplean algunos métodos estadísticos como la fórmula de correlación de Pearson, Spearman... entre otros. Debido a los diversos factores que pueden alterar la confiabilidad, se puede considerar diferentes tipos de confiabilidad, algunos de estos contemplan el tiempo que transcurre entre una aplicación y otra, como es el caso del coeficiente de estabilidad, otros consideran la adecuada elección de los reactivos que forman la prueba y proporcionan el coeficiente de consistencia interna y/o el coeficiente de equivalencia.

3.7.2.1.1 CALCULO DE LA CONFIABILIDAD

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan formulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1. Donde el coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero, habrá un mayor error en la medición.

Los procedimientos mas utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son:

Confiabilidad test-retest: en este procedimiento un mismo instrumento de medición (o ítems indicadores) es aplicado dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de un periodo de tiempo. Si la correlación entre los resultados de

las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable. El coeficiente de confiabilidad que se obtiene con este método se denomina coeficiente de estabilidad temporal. La varianza de error se debe a la variación que puede producirse en el transcurso de tiempo de una aplicación a otra, o las condiciones de aplicación en que se administró la prueba. Es importante señalar que este tipo de confiabilidad se podría ver alterado con rasgos variables de la personalidad.

Método de formas alternativas o paralelas: en este procedimiento no se administra el mismo instrumento de medición, sino dos o más versiones equivalentes de éste. Las versiones son similares en contenido, instrucciones, duración y otras características. Las versiones son administradas a un mismo grupo de personas dentro de un periodo de tiempo relativamente corto. El instrumento es confiable si la correlación entre los resultados de ambas administraciones es significativamente positiva. Los patrones de respuesta deben variar entre las aplicaciones. Para estimar la confiabilidad se relacionan las calificaciones obtenidas en las dos formas y el resultado de ésta se denomina coeficiente de equivalencia. La varianza de error muestra las variaciones en la actuación de los sujetos en ambas formas. Este método permite además, conocer la magnitud del error de medida debido al muestreo de contenido.

Método de mitades partidas: este método requiere sólo una aplicación de la medición. Específicamente, el conjunto total de ítems es dividido en dos mitades y las puntuaciones o resultados de ambas son comparados. Si el instrumento es confiable, las puntuaciones de ambas mitades deben estar fuertemente correlacionadas. Para obtener la confiabilidad de la prueba estas dos puntuaciones se correlacionan y se obtiene un coeficiente de consistencia interna, se le llama así puesto que sólo emplea una forma de la prueba. Este método proporciona sólo la confiabilidad de la mitad de la prueba, pero entre mayor sea el número de reactivos o ítems que contenga el instrumento mayor será la confiabilidad.

Coefficiente alfa de Cronbach: este coeficiente desarrollado por J.L Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Cit. en Downie, 1986).

Coefficiente KR-20: Kuder y Richardson desarrollaron un coeficiente para estimar la confiabilidad de una medición, su interpretación es la misma que la del coeficiente alfa. Este método consiste en evaluar la consistencia interna de una prueba, para lo cual se requiere de una sola aplicación y la confiabilidad se estima a partir de las respuestas de los sujetos a todos los reactivos de la prueba. Las fuentes de error que influyen en este método son el muestreo de contenido y la heterogeneidad de lo que se pretenda medir.

3.7.2.2. VALIDEZ

El tema de la validez es complejo, sujeto a controversias, en extremo importante para la investigación del comportamiento. Aquí tal vez más que en cualquier otra parte, la naturaleza de la confiabilidad es cuestionada. Es imposible estudiar la confiabilidad sin inquirir el significado de las variables. Sin embargo no se puede estudiar la validez sin examinar la naturaleza y el significado de las variables.

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Esto sería factible en unos cuantos casos, sin embargo, la situación no es tan simple cuando se trata de variables como la motivación, calidad en el servicio, la satisfacción laboral etc. La validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica.

Una definición de validez la da Magnusson (1973) quien menciona que "la validez de un método es la exactitud con que pueden hacerse medidas significativas y adecuadas con él, en el sentido que midan realmente los rasgos que se pretendan medir"

La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia (Brown, 1980).

Evidencia relacionada con el:

- > contenido
- > criterio
- > constructo

Validez de contenido: es la representatividad o la adecuación muestral del contenido de un instrumento de medición. La validez de contenido esta guiada por la pregunta ¿es la sustancia o el contenido de esta medida representativo del contenido, o del universo de contenido de la propiedad que se va a medir?. La validez de contenido consiste esencialmente en el juicio. Si el tema o el elemento asignado tiene subtemas, entonces se tienen que hacer preguntas adicionales, referentes a ese subtema.

Por lo común, otros jueces "competentes" deben juzgar el contenido de los reactivos. El universo del contenido debe, de ser posible, definirse con claridad; es decir se debe proporcionar a los jueces instrucciones específicas para hacer juicios, así como especificaciones acerca de lo que están juzgando.

Validez relacionada con el criterio: este tipo de validez se estudia comparando los puntajes de pruebas o de escalas con una o más variables externas conocidas o que se cree que miden el atributo en estudio. Entre más alta sea la correlación entre una medida o medidas de aptitudes académicas y el criterio, mejor será la validez. La validez relacionada con el criterio se caracteriza por la predicción para un criterio

externo y por la verificación de un instrumento de medición, ya sea ahora o en el futuro, contra algún resultado o medición. En cierto sentido, todas las pruebas son predictivas, "predicen cierto tipo de resultado, algún estado actual o futuro de las cosas". Una prueba alta en validez es aquella que ayuda a los investigadores a tomar decisiones exitosas en cuanto a la asignación de personas a tratamientos, concibiendo los tratamientos en forma amplia.

Validez de constructo: este tipo de validez es uno de los progresos científicos más significativos de la teoría moderna de la medición, ya que vincula las nociones prácticas psicométricas con las teóricas. Los expertos en medición cuando investigan la validez de proyección de las pruebas por lo común quieren saber que propiedad psicológica u otra propiedad o propiedades pueden "explicar" la varianza de las pruebas empleadas para llevar a cabo la medición.

Cronbach dice que existen tres partes para este tipo de validación:

1. Indicar lo que quizá expliquen los constructos acerca del desempeño de la prueba.
2. Derivar hipótesis a partir de la teoría en la cual está incluido el constructo.
3. Probar las hipótesis en forma empírica.

El aspecto significativo acerca de la validez de constructo que la segrega de otros tipos de validez es su preocupación por la teoría, los constructos teóricos y la investigación científica empírica que implican la prueba de las relaciones hipotetizadas. La validación de constructo en la medición contrasta de manera aguda con los enfoques que definen validez de una medida sobre todo a través de su éxito para predecir un criterio (Cit. por Varela, 1996).

3.7.3 OBJETIVIDAD

La objetividad, es una característica central y esencial de la metodología científica; la objetividad es un acuerdo entre jueces expertos sobre lo que se observa. Los métodos objetivos de observación son aquellos en los cuales, cualquiera que siga las reglas prescritas asignará los mismos valores numéricos a objetos y a conjuntos de objetos que otra persona, es decir que en un procedimiento objetivo, el acuerdo entre los observadores se encuentra a un máximo.

Todos los métodos de observación son inferenciales: implican inferencias acerca de las propiedades de los miembros de los conjuntos basados en los valores numéricos asignados a los miembros de los conjuntos con entrevistas, escalas y observaciones directas de comportamiento.

La mayor parte de estos métodos permiten un alto grado de consenso entre observadores porque los sujetos hacen marcas en el papel, las cuales se restringen a dos o más elecciones entre alternativas proporcionadas por el observador (juez). A partir de estas marcas sobre papel, el observador infiere las características de los individuos y de los conjuntos de individuos que hacen las marcas. En un tipo de métodos objetivos, las marcas sobre el papel son hechas por el observador quien revisa el objeto u objetos de medición y elige entre las alternativas dadas.

3.7.4 NORMALIZACIÓN

Otro punto a considerar en el trabajo con las pruebas psicológicas, es la interpretación de los datos que éstas proporcionan, ya que la calificación aislada de una prueba sólo proporciona puntajes crudos que no se pueden interpretar en

situaciones prácticas. Para una adecuada interpretación es necesario realizar una normalización de las calificaciones. "Las normas son cualquier dato estadístico que proporcione un marco de referencia para interpretar los puntajes de un individuo en relación con los puntajes de otros" (Nunally, 1995).

Las calificaciones de una prueba podrán interpretarse con mayor precisión al realizar una normalización es decir: "una transformación de la distribución normal que permita tener escalas con diferentes niveles de dificultad" (Magnusson, 1973).

La finalidad de convertir los puntajes a una distribución normal es que ésta proporciona un significado estadístico preciso, en el cual el porcentaje de individuos que se encuentra arriba y debajo de cada puntaje se conoce exactamente cuando se tiene una media y una unidad de medidas conocidas.

Así mismo los puntajes normalizados tienen un doble objetivo, indicar la situación relativa del sujeto con relación al grupo normativo que permite valorar su ejecución con respecto a otras personas; y proporcionar medidas que hagan posible la comparación directa de la actuación del sujeto en distintos instrumentos (Anastasi, 1988).

En relación con la determinación de normas, es importante decir que éstas se deben obtener en una muestra representativa de la población para la que fue construida, para así obtener valores estables.

Por último es importante señalar que si se han de utilizar normas ya establecidas de una determinada prueba, es necesario considerar las características de la muestra para las que éstas se obtuvieron.

3.8 CLASIFICACIÓN DE LOS TESTS

Los tests psicológicos pueden ser clasificados tomando en cuenta sus características (Morales, 1975 y Brown, 1980):

Su objetivo: en un principio los tests se clasifican por su objetivo principal para el que fueron construidos y los rasgos o conductas que pretenden medir, dicha clasificación divide a las pruebas en:

- *Pruebas de potencia o ejecución máxima*, presentan estímulos y tareas específicas al sujeto, se evalúa el rendimiento y las aptitudes, estas pruebas demandan el mayor rendimiento del sujeto en la tarea encomendada. La calificación que obtiene el individuo está determinada por tres factores principales: habilidades innatas, habilidades aprendidas y la motivación que presente al resolver la prueba (ejemplo, pruebas de inteligencia, rendimiento, habilidades).
- *Pruebas de rasgos o ejecución típica*, que también incluirían a las técnicas proyectivas, los estímulos y tareas que se le piden al sujeto son ambiguos, permiten conocer la forma en que se comporta un individuo de manera habitual, la forma en que reacciona, piensa y siente ante diversas situaciones; éstas pruebas se pueden clasificar en estructuradas e inestructuradas (ejemplo, inventarios de personalidad, actitudes, intereses, preferencias).

Tipos de respuesta: se clasifican en objetivas y subjetivas.

Formas de aplicación: son tres, individual, colectiva y autoadministrable.

Ejecución: se dividen en dos, pruebas de poder y de velocidad.

- *Poder*: contienen reactivos de diferentes grados de dificultad y tienen un tiempo límite suficiente para poder contestar todos los reactivos.
- *Velocidad*: generalmente contienen reactivos de menor dificultad, y tienen un tiempo límite en el cual el sujeto deberá contestar el mayor número de reactivos posibles.

Instrucciones: pueden estar escritas en el protocolo, o ser especificadas por el examinador de manera oral, en algunas ocasiones será necesario que el examinador ejemplifique cómo ha de realizarse la tarea.

Material: se pueden clasificar en verbales, lápiz-papel, ejecución, aparatos específicos para realizar alguna tarea, o una combinación de los anteriores.

Calificación: se puede llevar a cabo de forma manual, o por medio de computadora, mostrando este último método una mayor objetividad.

El contenido de este capítulo explica todas las características necesarias con las que debe contar un instrumento, así como los puntos a considerar cuando dichas herramientas son utilizadas en el ejercicio diario del psicólogo industrial.

CAPITULO 4

METODO



4. METODO

4.1 OBJETIVO

- Construir un instrumento que mida satisfacción laboral que cuente con las características estadísticas requeridas por todo instrumento de medición: confiabilidad, validez y sensibilidad.

4.2 VARIABLES

- Variable Independiente. Trabajadores de empresas públicas y privadas, sexo y edad
- Variable Dependiente. Satisfacción Laboral.

4.3 MUESTRA

- Esta se conformó por 400 trabajadores, de empresas públicas y privadas del Distrito Federal; la muestra fue seleccionada de forma intencional en 4 centros de trabajo, 2 de origen gubernamental y 2 de iniciativa privada.

4.4 ESCENARIO

- El lugar donde se realizaron las aplicaciones del Índice de Satisfacción Laboral fueron las áreas de trabajo de los distintos centros, contando con autorización de jefes inmediatos y/o superiores. Debido a que las Instituciones no siempre contaban con espacio suficientemente amplio para realizar la aplicación en grupo, se administró en algunas ocasiones de forma individual.

4.5 INSTRUMENTO

Se elaboró un instrumento para medir satisfacción laboral el cual fue denominado Índice de Satisfacción Laboral 66, (ISL*66); para su elaboración se tomó como referencia la Jerarquía de necesidades de Maslow (1954) así como los factores utilizados por Herzberg en su teoría dual (1959); cabe señalar que para esta investigación, algunos de los términos utilizados por Herzberg fueron modificados de tal forma que quedaron acordes al tiempo y modismos que utilizan algunas empresas en la actualidad. En el cuadro No. 3 se equiparan los términos utilizados por Herzberg y los empleados para esta investigación.

Cabe mencionar que los factores: cooperación organizacional, salud y comunicación organizacional, no fueron utilizados por Herzberg, sin embargo es importante considerarlos ya que son aspectos que influyen en la satisfacción laboral del trabajador.

Herzberg consideró al salario un factor importante dentro de la satisfacción laboral, no obstante, para esta investigación no se le tomó en cuenta, ya que podía afectar de alguna manera la relación empleado-institución.

CUADRO 3. COMPARACION DE TERMINOLOGIAS

TERMINOS EMPLEADOS POR HERZBERG	TERMINOS EMPLEADOS PARA LA INVESTIGACION
Posibilidad de desarrollo Progreso Logro	Oportunidad de desarrollo
Reconocimiento Status	Estima
Responsabilidad Acrecentada.	Responsabilidad
Relaciones Interpersonales	Integración
Factores de vida personal	Salud
Supervisión técnica	Supervisión
Seguridad en el trabajo	Estabilidad en el trabajo
Sin equivalente	Comunicación Organizacional Salud Cooperación organizacional

Una vez seleccionadas las dimensiones que conformaron el ISL*66, se prosiguió a la elaboración de reactivos que plantearan situaciones o aspectos deseables en el ámbito laboral. La redacción de dichos reactivos se realizó de tal manera que el trabajador pudiese asignarle a cada uno una calificación con la cual se indicará el porcentaje o cantidad de satisfacción con que cuenta.

A continuación se enlista un ejemplo de los reactivos que se formularon para esta investigación.

Dimensión 1: Comunicación organizacional

La Institución se preocupa por mantener informado al personal

La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna

Dimensión 2: Cooperación organizacional

Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes

La Institución me hace sentir como parte importante de ella

Dimensión 3: Supervisión

Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo

Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra

Dimensión 4: Estima

He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución

Mi jefe inmediato me motiva y concientiza para lograr un mayor desempeño en mi trabajo

Dimensión 5: Beneficios

Conozco las prestaciones a que tengo derecho por ley

La Institución cuenta con algún seguro que me proteja

Dimensión 6: Salud

Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo

Mi trabajo es agotador

Dimensión 7: Integración

Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área

Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución

Dimensión 8: Condiciones de trabajo

Los niveles de iluminación ruido, clima y otros son adecuados, para la correcta realización de mi trabajo

El horario de trabajo es el más adecuado para el desempeño de mis actividades

Dimensión 9: Responsabilidad

Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto

Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad

Dimensión 10: Oportunidad de desarrollo

He sido promovido por mis logros en el trabajo

Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual

Dimensión 11: Estabilidad en el trabajo

En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo

En cualquier momento y sin causa aparente puedo perder mi empleo

Una vez redactadas las aseveraciones se hizo un primer piloteo, con los resultados del mismo se realizaron modificaciones a la estructura del Índice de Satisfacción Laboral, al cabo de varios pilotesos se definió el instrumento, aplicándose a la muestra seleccionada (ver anexo 1).

El instrumento consistió en un cuadernillo con 86 reactivos y una hoja de respuesta, en la cual se anotaron los datos generales de cada trabajador así como cada una de las respuestas de los reactivos.

Aplicado, el instrumento a la muestra seleccionada se procedió a la captura y codificación de los datos obtenidos; después se realizó un análisis de frecuencia, análisis factorial, correlación ítem-escala total para obtener la confiabilidad del instrumento. Finalmente se aplicó un análisis de varianza (ANOVA) para conocer las diferencias entre la satisfacción laboral de acuerdo al género y edad de las personas.

Al realizar la revisión y análisis de resultados se determinó eliminar algunas de las áreas que conformaron el instrumento en su origen, dando como resultado el ISL*66 (ver anexo 2).

El Índice de Satisfacción Laboral 66 sólo puede ser aplicado a hombres y mujeres que cubran la condición de trabajar, siempre y cuando no sean su propio jefe.

4.6 DISEÑO

La muestra es un diseño con una sola medición (aplicación de la forma única que compone el material).

4.7 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio fue descriptivo, ya que busca analizar cómo es y cómo se manifiesta la satisfacción laboral y sus componentes; de campo, ya que la aplicación fue en escenarios naturales y la asignación de personas fue accidental (Kerlinger, 1993).

4.8 PROCEDIMIENTO

Se obtuvo la muestra con las características ya mencionadas, sin importar el puesto de trabajo; una vez obtenida, se giraron oficios a los respectivos jefes de las diferentes áreas, con el fin de obtener tanto su cooperación como su aprobación para la aplicación del instrumento.

La aplicación se hizo de manera anónima e individual y/o colectiva, proporcionando todo el material necesario (cuadernillo, hoja de respuestas y lápices). Se administró a cada sujeto en una sola sesión. Durante la administración se tomó en cuenta, si algún reactivo se presentó confuso.

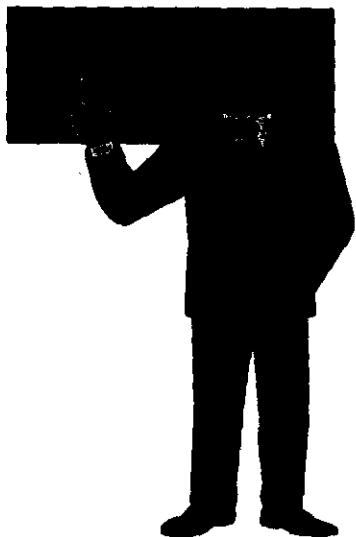
Una vez administradas las pruebas, se procedió a la codificación y captura de los datos para después hacer el análisis estadístico. Se realizó un análisis de frecuencias con la finalidad de saber cómo se distribuían los datos demográficos de la muestra.

Se hizo el análisis de consistencia interna para saber el grado de exactitud del instrumento, el cálculo de la validez así como el ANOVA, con el objeto de comprobar si el instrumento mide lo que dice medir.

Para el análisis estadístico de frecuencia, consistencia interna, confiabilidad y validez se utilizó el programa de cómputo SPSS ver. 8.0 para Windows.

CAPITULO 5

RESULTADOS



5. RESULTADOS

5.1 DESCRIPCION DE LA MUESTRA

Participó en el estudio una muestra de 400 personas, con edades de entre 17 y 70 años, con una media de edad de 30 años 9 meses; el 45% (180) de la muestra estuvo conformada por hombres y el 55% (220) por mujeres; del total de la muestra el 50% (200) laboraban en instituciones de gobierno y el 50% restante en empresas de iniciativa privada. Es útil señalar que el número de personas que conformó la muestra espera hacer que los datos se distribuyan lo mas uniformemente posible, según Nunnally (1995) es posible aplicar cinco pruebas por cada reactivo, lo cual se llevó a cabo para esta investigación.

5.2 ANALISIS DE FRECUENCIA

El promedio de edad de los sujetos que participaron en la muestra es de 30 años, 9 meses, el total de sujetos que conformó la investigación fue de 400. La media de edad del grupo masculino es mayor (31.8) que el grupo femenino (30.2), éste último con un mayor número de sujetos para esta investigación (220).

TABLA 1
ANALISIS DE FRECUENCIA

	MEDIA DE EDAD	NÚMERO DE PERSONAS
Sexo femenino	30.2	220
		180
Muestra total	30.9	400

5.3 PODER DISCRIMINATIVO Y CONFIABILIDAD

Se llevó a cabo el análisis factorial con el fin de saber si eran sensibles los reactivos que conforman el instrumento para medir satisfacción laboral, se tomó como criterio de exclusión el valor de .35 para tomar en cuenta si el reactivo discrimina o no. Al realizar el análisis factorial se observó que la mayoría de los reactivos se agrupaban en cuatro dimensiones y no en once como se contempló al inicio de la investigación; en cuanto a los reactivos, una vez terminado el análisis se eliminaron ocho reactivos de los 86 que originalmente formaron el instrumento; como siguiente paso se procedió a renombrar y ordenar las nuevas dimensiones que conformaron el instrumento.

En cuanto a la confiabilidad, Nunnally (1995) afirma que un instrumento se considera confiable si cuenta con valores por encima de .85. A continuación se presenta la tabla que muestra los diversos valores de la correlación ítem-total de forma tanto global como por dimensión.

TABLA 2
VALORES DE CONSISTENCIA INTERNA
DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES	NO. DE REACTIVOS	ALFA
Evaluación institucional del personal.	17	.8935
Comunicación	16	.8722
Escala total	66	.9530

5.4 VALIDEZ

La validez se calculó por medio de un análisis factorial de componentes principales, esto, con el objeto de averiguar si los reactivos del instrumento se agrupan como se planteó en su construcción, o bien saber si estructuralmente lo hacen de manera distinta a como se creó la prueba. Los resultados mostraron 4 factores con valores Eigen superiores a 1.0; los valores restantes no cargaron dentro de los primeros por lo que se consideró que eran factores residuales, se tomaron cargas factoriales superiores a .35, este criterio, aunque resulta ser arbitrario, autores como Nunnally, y Martínez, apoyan esta decisión y plantean que la opinión más frecuente para realizar un análisis factorial es que sean 5 sujetos por reactivo. Cabe mencionar que tras la revisión de los resultados para la obtención de la validez se eliminaron 12 reactivos más, dando como resultado final un total de 66 reactivos distribuidos en 4 dimensiones como a continuación se muestra.

TABLA 3
AGRUPACION DE LOS REACTIVOS QUE CONFORMAN
LAS DIMENSIONES DEL ISL*66

Dimensión	Reactivos que conforman cada dimensión	Total
Evaluación institucional del personal	1, 6, 10, 14, 16, 17, 18, 20, 29, 32, 48, 50, 52, 56, 57, 64, 66.	17
Desarrollo y capacitación actualización para el desempeño personal	5, 7, 8, 9, 11, 13, 15, 19, 21, 25, 27, 28, 30, 31, 33, 35, 36, 39, 41, 44, 45, 58, 59, 61, 65.	26
Comunicación	2, 3, 12, 22, 23, 24, 26, 34, 37, 40, 42, 43, 46, 49, 51, 53, 54, 55, 60,	19
Salud y condiciones laborales	38, 47, 62, 63.	4
Total		66

5.5. SENSIBILIDAD, CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

Basándose en los análisis realizados para la obtención del poder discriminativo de cada uno de los reactivos que conforman el ahora denominado Índice de Satisfacción Laboral 66, muestran en cuanto a confiabilidad y validez lo siguiente:

No todos los reactivos que conformaron originalmente el Índice de Satisfacción Laboral creado para esta investigación contaron con poder discriminativo. Por lo que de 86 reactivos creados solamente 66 discriminaron adecuadamente.

El ISL*66 es un instrumento confiable si se toma en cuenta el criterio de que una confiabilidad significativa para un instrumento debe ser de .85 (Nunnally, 1995). Sin embargo, se puede afirmar que el instrumento presentó un valor $\alpha \geq .95$, por lo que se afirma que éste posee una confiabilidad alta es decir, con valores consistentes.

5.6 DIFERENCIAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Se llevó a cabo un análisis de varianza cuyos resultados se encuentran en las tablas 4 y 5 que se muestran a continuación. Vale la pena señalar que dichos resultados reportan información relevante, sin embargo no forman parte del objetivo original, mismo que llegó exitosamente a término

TABLA 4.
SATISFACCION LABORAL DE ACUERDO AL GENERO

DIMENSIONES	MEDIA EN HOMBRES	MEDIA EN MUJERES	F (PROBABILIDAD)	SIGNIFICANCIA
EVALUACION INSTITUCIONAL DEL PERSONAL			.30	
DESARROLLO, CAPACITACION Y ACTUALIZACION PERSONAL	3.65	3.65	1.291	.256
COMUNICACION	3.57	3.82	.70	.402
SALUD Y CONDICIONES LABORALES	2.98	3.01	2.887	.090

Esta tabla señala que existen tendencias más marcadas en los hombres, a estar más satisfechos en las dimensiones de "Evaluación institucional del personal" y "Comunicación", que las mujeres.

TABLA 5.
SATISFACCION LABORAL DE ACUERDO A LA EDAD

DIMENSIONES	GRUPO <30	GRUPO >30	F (PROBABILIDAD)	SIGNIFICANCIA
EVALUACION INSTITUCIONAL	3.69	3.59	40712	.031
DESARROLLO, CAPACITACION Y ACTUALIZACION PERSONAL	3.69	3.59	40712	.031
COMUNICACION	3.69	3.59	40712	.031
SALUD Y CONDICIONES LABORALES	3.00	2.98	.633	.427

Como puede observarse sólo en las dimensiones: "Evaluación institucional del personal", "Desarrollo, capacitación y actualización personal" y "Comunicación", se encontraron diferencias estadísticamente significativas, estas tendencias pueden entenderse posiblemente si se piensa que la falta de experiencia laboral de la gente joven, los hace considerar como atractivos todos los beneficios, prestaciones y otros servicios a los que tienen derecho, no así en la gente mayor cuya experiencia en el trabajo quizá los haga no sobre-valorar los servicios y prestaciones que les brinda la institución.

CAPITULO 6

DISCUSION



6. DISCUSION

De lo anterior se concluye lo siguiente:

- ☞ De los 86 reactivos que conforman el Índice de Satisfacción Laboral en su forma original, sólo 66 fueron sensibles para medir la Satisfacción laboral.
- ☞ El instrumento no mide la satisfacción laboral en 11 áreas sino en 4: "Evaluación institucional del personal", "Comunicación, "Desarrollo, capacitación y actualización personal" y "Salud y condiciones laborales"
- ☞ La confiabilidad del instrumento para medir la Satisfacción laboral se presentó como superior a lo estadísticamente aceptable (.9530).

En relación con otros instrumentos elaborados en nuestro país, se hizo una investigación minuciosa, no encontrándose alguno que sea aplicable en cualquier ambiente laboral y que mida Satisfacción laboral de manera genérica.

El estudio de la Satisfacción laboral es y seguirá siendo uno de los campos más amplios y a la vez controversiales de la Psicología Industrial, ya que hablar de ella, definirla, clasificarla y medirla no es una tarea fácil, por lo que a pesar de los avances en esta materia y con toda la tecnología que tenemos a nuestra disposición este campo no se ha agotado sino por el contrario pareciera que entre más conocemos de él, más investigaciones, preguntas y correcciones nos obligan a modificar y ampliar lo que ya se daba por establecido. Sería idóneo que los psicólogos en nuestro país construyeran sus propios instrumentos, sin embargo, debido a diversos problemas, entre los que se destacan los económicos hacen que esto no sea una realidad.

El trabajo proporciona al hombre el pan de cada día y la motivación debe otorgar al trabajo el sustento de cada jornada e ir más lejos aún. Así como el trabajo constituye una necesidad cotidiana para el hombre, la motivación debe tener el carácter de necesaria para la correcta y mejor realización del trabajo.

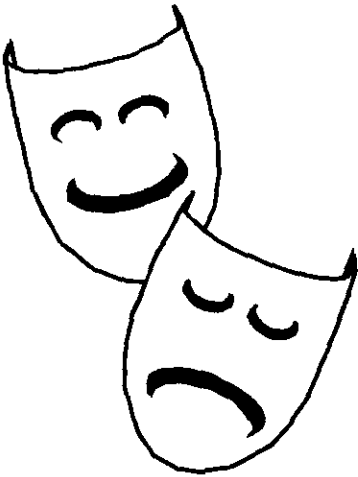
Al no tener un plan integral de motivación regido por políticas globales para todas las instituciones, las instancias creadas para administrar, capacitar y desarrollar al personal no son capaces de llevar a cabo en forma consistente y permanente una acción específica de motivación en los trabajadores.

Gracias a que se cumplió cabalmente el objetivo de la investigación, ahora se dispone de un instrumento para medir satisfacción laboral ofreciendo así, a la institución, una guía para implementar diferentes programas de capacitación, motivación y supervisión libres de improvisaciones, lo que daría como resultado beneficios múltiples para la empresa y sus trabajadores.

Así mismo, es conveniente el establecimiento de políticas institucionales de motivación, cuyo objetivo central e inmediato fuera propiciar al trabajador la actitud y comportamiento que favorezca su integración e identificación con los fines institucionales y a la vez contribuyera al mejor desempeño laboral, satisfacción de necesidades y desarrollo individual del personal







Si se toma en cuenta lo anterior, se estaría persiguiendo un nuevo objetivo en el que el trabajador aprendería a disfrutar de su trabajo y de verdad se realizaría una singular reconversión mental al mostrarle al empleado la importancia de su labor y la preponderancia que tiene para la organización. El trabajador debe ver su labor con una visión más amplia, de renovación y creatividad; no se debe olvidar que para lograr la excelencia en la organización primero hay que lograr la excelencia personal.

SUGERENCIAS Y
LIMITACIONES



SUGERENCIAS

Para posteriores investigaciones se sugiere:

-  Contar con una muestra más amplia.
-  Elaborar nuevos reactivos cubriendo todos los aspectos que debe tener un instrumento, como son sensibilidad, confiabilidad y validez, con la finalidad de crear nuevas áreas para obtener una medición más amplia.
-  Aplicar encuestas por grupos considerando sexo, edad y antigüedad tanto en el puesto como en la institución.
-  Se recomienda seguir realizando investigaciones de este tipo.
-  Complementar con un programa de política institucional de motivación, que se ajuste a la escala de evaluación elaborada para esta investigación. Dicho programa se sugiere contenga un análisis minucioso y desglosado de las diferentes áreas, que influyen en la satisfacción laboral.
-  Elaborar programas específicos de capacitación, incentivos, métodos de supervisión que se ajusten a las necesidades de la institución.

LIMITACIONES

La realización de esta investigación tuvo como limitantes los siguientes puntos:

- La muestra de aplicación no fue todo lo amplia que se esperaba (10 sujetos por reactivo) sin embargo se trató de cubrir esto lo mejor que se pudo.
- Investigaciones como estas, desgraciadamente implican problemas de tipo económico, esto representa una de las principales limitantes que en general se presentan al hacer investigación en psicometría, de ahí que no mucha gente se interese por realizar investigaciones en esta área.
- Por cuestiones de políticas internas de muchas instituciones no se tuvo acceso a todo el personal que labora en ella.
- La elaboración de reactivos ocupa demasiado tiempo, lo que hace que investigaciones de este tipo, no se realicen en breves periodos.

ANEXO 1

BANCO DE REACTIVOS PARA OBTENER EL INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

1. La Institución me hace sentir como parte importante de ella
2. Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo
3. Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra
4. He participado en cursos promovidos por la Institución
5. Es importante la integración del personal dentro de mi área
6. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata
7. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución
8. Es importante recibir instrucciones claras y supervisión constante en el trabajo que realizo
9. Saber que existe estabilidad en el puesto me da seguridad
10. Conozco las prestaciones a que tengo derecho por ley
11. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo
12. Es importante tener la certeza de estar realizando algo útil para un mejor desarrollo de la institución
13. Dentro de la institución existen grupos de trabajo para actividades específicas
14. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente
15. En ocasiones es necesario traer materiales de mi propiedad para desempeñar mi trabajo
16. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal
17. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución
18. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo
19. En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo
20. Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas
21. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución
22. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución
23. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta
24. En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan
25. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución
26. El trato con superiores está limitado a aspectos de trabajo
27. El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño
28. La Institución cuenta con algún seguro que me proteja
29. He sido promovido por mis logros en el trabajo
30. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo
31. Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo
32. El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo

BANCO DE REACTIVOS PARA OBTENER EL INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

33. Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución
34. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad
35. Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área
36. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto
37. Los cursos que he tomado en esta Institución me han ayudado a mejorar
38. Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo
39. Mi jefe inmediato se preocupa por mi desarrollo personal
40. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad
41. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución
42. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo
43. Los medios de información, con que cuenta la Institución (pósters, tableros, carteles etc.) son efectivos para la comunicación
44. Hay un médico general, o alguna persona capacitada, con quien acudir en caso de una emergencia médica dentro de la Institución
45. La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva
46. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados
47. Las relaciones sociales con mis compañeros hacen más grato el trabajo
48. La Institución se preocupa por mantener informado al personal
49. El trabajo que desempeño es rutinario
50. Existe personal, que en mi ausencia, me sustituya con la eficiencia con la cual hago mi trabajo
51. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo
52. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual
53. La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones
54. El ambiente de trabajo favorece la comunicación
55. Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores
56. En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo
57. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo
58. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo
59. En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa
60. Sé lo que pasa en la Institución, más por rumores que por fuentes oficiales
61. La institución ofrece a los trabajadores actividades recreativas
62. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe
63. La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna

BANCO DE REACTIVOS PARA OBTENER EL INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

64. En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal
65. Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes
66. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato
67. En cualquier momento y sin causa aparente puedo perder mi empleo
68. Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto
69. El horario de trabajo es el más adecuado para el desempeño de mis actividades
70. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato
71. Los niveles de iluminación ruido, clima y otros son adecuados, para la correcta realización de mi trabajo
72. Mi puesto requiere de mucha responsabilidad en las actividades que desempeño
73. Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo
74. La institución me otorga periodos de vacaciones reglamentarios
75. La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella
76. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto
77. Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación
78. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución
79. Las políticas y normas de la institución son claras
80. Me siento estancado en mi puesto
81. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico
82. Mi trabajo es agotador
83. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la Institución
84. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo
85. Después del trabajo tengo tiempo suficiente para pasarlo con mi familia
86. Sé lo que los jefes esperan de mi en la realización de mis actividades

ANEXO 2

ISL*66

INSTRUCCIONES

Este Índice consta de oraciones o proposiciones enumeradas. Lee cada una y decide que tan de acuerdo o desacuerdo estas con ellas.

Tú debes marcar las respuestas en la hoja de contestaciones, tomando en cuenta la escala siguiente.

<i>Totalmente en Desacuerdo</i>	<i>En Desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De Acuerdo</i>	<i>Totalmente de Acuerdo</i>
TD	D	I	A	TA

Fijate en el siguiente ejemplo:

CUADERNILLO

1. Toman en cuenta mis ideas para el mejor desempeño de mi trabajo.

Dependiendo qué tan **De Acuerdo** o **Desacuerdo** estés con la afirmación planteada deberás seleccionar sólo **una respuesta**, y rellenar con lápiz el círculo que corresponda a la misma:

HOJA DE RESPUESTAS

1.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA
2.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA
3.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA
4.-	<input type="radio"/> TD	<input type="radio"/> D	<input type="radio"/> I	<input type="radio"/> A	<input type="radio"/> TA

Al marcar tu respuesta en la hoja de contestaciones, asegúrate de que el número de la oración corresponde al número de la respuesta en la hoja de contestaciones. Rellena bien tus marcas. Si deseas cambiar alguna respuesta, borra por completo lo que quieras cambiar.

Trata de ser sincero. **No dejes sin contestar ninguna pregunta.**

No marques este cuadernillo.

Nota: Tus respuestas serán totalmente **confidenciales**, no es necesario que escribas tu nombre, y solamente anotarás los datos que se te piden.

Ahora puedes comenzar

ISL*66

1. La Institución me hace sentir como parte importante de ella
2. Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo
3. Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra
4. Es importante la integración del personal dentro de mi área
5. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata
6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución
7. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo
8. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente
9. El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal
10. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución
11. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo
12. En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo
13. Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas
14. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución
15. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución
16. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta
17. En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan
18. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución
19. El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño
20. He sido promovido por mis logros en el trabajo
21. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo
22. Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo
23. El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo
24. Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución
25. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad
26. Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área
27. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto
28. Los cursos que he tomado en esta Institución me han ayudado a mejorar
29. Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo
30. Mi jefe inmediato se preocupa por mi desarrollo personal
31. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad
32. Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en la institución
33. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo
34. Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles etc.) son efectivos para la comunicación
35. La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva
36. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados
37. La Institución se preocupa por mantener informado al personal
38. El trabajo que desempeño es rutinario
39. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo
40. Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual
41. La Institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones
42. El ambiente de trabajo favorece la comunicación
43. Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores
44. En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo

ISL*66

45. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo
46. Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo
47. En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa
48. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe
49. La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna
50. En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal
51. Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes
52. Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato
53. Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto
54. Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato
55. Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo
56. La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella
57. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto
58. Considero de buena calidad la información que he recibido en los cursos de capacitación
59. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución
60. Las políticas y normas de la institución son claras
61. Me siento estancado en mi puesto
62. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico
63. Mi trabajo es agotador
64. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la Institución
65. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo
66. Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades

GRACIAS POR TU COLABORACION

REFERENCIAS
DOCUMENTALES



REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Adair, J. (1992) ¿Cómo motivar? Colombia: Ed. Legis.
- Aiken, L.R (1995) Psychological testing and assessment. U.S.A Allyn and Bacon.
- Anastasi, A. (1988) Psychological testing. (6th ed.) New York, McMillan Pub. Com.
- Ancona, L. (1971) La motivación Buenos Aires Argentina: Ed. Proteo.
- Aramburo D. R, (1997) Construcción de una escala de satisfacción laboral a partir de una muestra representativa del personal académico de la UNAM. Tesis de Licenciatura: México Facultad de Psicología, UNAM.
- Ballesteros, R. (1982) Psicología aplicada a la empresa. México: Ed. CEAC.
- Bass, B. (1972) Psicología de las organizaciones. México: Ed. Continental.
- Belcher, D. S. (1981) Sistemas de retribución y administración de salarios. Bilbao, España: Ed. Deusto
- Bittel, L. R. Y Newstrom, W. J (1993) Lo que todo supervisor debe saber (6th ed.) México: Mc Graw-Hill
- Blum, M. (1977) Psicología industrial. México: Ed Trillas
- Brown, F. G. (1980) Principios de la medición en Psicología y en la educación. México: Manual Moderno.
- Burgos, G. J. (1992) Los factores de la Satisfacción Laboral: caso práctico. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Relaciones industriales UIA.

Referencias documentales

- Cofer, C y Appley, M. (1978) Psicología de la motivación México: Ed. Trillas
- Davies, D.R. (1982) La Psicología y el trabajo. México: Ed. C.E.C.S.A.
- Downie, N. M.(1986) Métodos estadísticos aplicados. México: Ed. Harla.
- Hernández, S. R. y Baptista A. (1991) Metodología de la investigación. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Fleishman, E. (1976) Estudios de Psicología Industrial y del personal. México: Ed. Trillas.
- Gellermar, S. W (1978) Motivación y Productividad México: Ed. Diana.
- Juárez, V. C. (1997) Motivación un nuevo impulso para el servidor público. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública UNAM.
- Kerlinger, N. F. (1993) Investigación del comportamiento. México: Ed. Mc Graw-Hill.
- Kline, P. (1986) A handbook of test construction: Introduction to psychometric design. London: Methuen & Co. Ltd.
- Korman, K. A. (1978) Psicología de la industria y de las organizaciones. Madrid, España: Ed. Marova.
- Kossen, S. (1995) Recursos humanos en las organizaciones. México: Ed. Harla.
- Levin, J. (1979) Fundamentos de Estadística en la Investigación Social. México: Ed. Harla.

Referencias documentales

Magnuson, D. (1973) Teoría de los Tests. México: Ed. Trillas.

Madrid, L. L. (1990) Satisfacción Laboral en mujeres que trabajan en empresas públicas y privadas. Tesis de Licenciatura: México Facultad de Psicología, UNAM.

Martinez, A.R. (1995) Psicometría: Teoría de los Tests psicológicos y educativos. Madrid: Ed. Síntesis S.A.

McQuaig, J. H. (1979) ¿Cómo motivar a la gente? México: Ed. Logos.

Mora, A. L. (1990) Satisfacción laboral. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Psicología, UNAM.

Morales, M.L (1975) Psicometría aplicada México: Ed. Trillas

Nunnally, J.C. (1995) Teoría psicométrica, México: Ed. McGraw-Hill.

Oliver, B. S. (1986) Cómo motivar a los empleados. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Psicología, UNAM.

Ortega, C. T. (1996) La satisfacción en el trabajo y factores que la producen. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Psicología, UNAM.

Pérez, R. G. (1978) La motivación en las organizaciones laborales. México: Ed. Francisco Méndez Oteo.

Pichot, P. (1976) Los test mentales Buenos Aires: Ed. Paidós.

Rosenbaum, B. L. (1992) ¿Cómo motivar a los empleados de hoy? México: Ed. McGraw-Hill.

Referencias documentales

- Shultz D. P. (1985) Psicología Industrial (5th ed.) México: Ed. Interamericana.
- Tannenbaum, A. S. (1981) Psicología de la organización laboral. México: Ed. Continental.
- Trejo, E. L. (1997) Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral y los motivadores extrínsecos del personal de enfermería de un hospital de especialidades y uno de urgencias médicas. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Psicología, UIA.
- Tyler, L. (1972) Pruebas y medición en Psicología. Colombia: Prentice-Hall International.
- Varela, R. (1996) Estudio de confiabilidad y validez del Cornell Index. Tesis de Licenciatura; México: Facultad de Psicología, UNAM.
- Villa, M. C. (1987) La teoría de los dos factores de Herzberg: Investigación en un contexto industrial mexicano. Tesis de Licenciatura: México: Escuela de Psicología Universidad Anáhuac.
- Wakeley, J. H. Y Smith, C. H. (1977) Psicología de la conducta industrial. México: Ed. Mc Graw-Hill.