

84

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGIA



**SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL
OPERATIVO VINCULADO A FACTORES
SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU
RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE;

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N:

RAFAEL DE JESUS GARCIA ARAGON

YOLANDA LOPEZ GOMEZ



© Facultad
de Psicología

DIRECTOR DE TESIS: DOCTORA SOFIA RIVERA ARAGON
REVISORA: LICENCIADA MIRIAM CAMACHO VALLADARES

CIUDAD UNIVERSITARIA

TESIS CON ²⁰⁰²
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

PAGINACIÓN

DISCONTINUA

CONTENIDO.

CAPITULO 1: SATISFACCIÓN LABORAL.

1.1.- ASPECTOS GENERALES O ANTECEDENTES.....	1
1.2.- DEFINIENDO LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	4
1.3.- APROXIMACIONES GENERALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	7
1.4.- FACTORES O DIMENSIONES VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	9

CAPITULO 2: EFECTOS E IMPLICACIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL PARA LAS EMPRESAS.

2.1.- ROTACIÓN.....	15
2.2.- AUSENTISMO E IMPUNTUALIDAD.....	15
2.3.- ROBO.....	16
2.4.- VIOLENCIA.....	16
2.5.- BENEFICIOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	17
2.6.- ALCANCES Y LIMITACIONES.....	17

CAPITULO 3: SATISFACCIÓN LABORAL COMO FUENTE DE MOTIVACIÓN.

3.1.- DEFINIENDO MOTIVACIÓN.....	19
3.2.- CLASIFICACION GENERAL DE LOS MOTIVADORES Y SU APLICACIÓN EN EL ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	20
3.3.- FACTORES SOCIALES VINCULADOS A LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	23

CAPITULO 4: SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO

4.1.- VINCULACION ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO.....	26
--	-----------

CAPITULO 5: MODELOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

5.1.- INTRODUCCIÓN.....	30
5.2.- TEORIAS DE CONTENIDO.....	31
5.3.-TEORIAS DE PROCESO.....	32
5.3.1.- Teoría de la expectativa.....	32
5.3.2.- Teoría de la equidad.....	33
5.3.3.- Teoría de la influencia social.....	33
5.3.4.- Teoría de atribución.....	34
5.3.5.- Teoría de la discrepancia.....	35
5.4.- MODELO EXPLICATIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	36

CAPITULO 6: PERCEPCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

6.1.- INTRODUCCIÓN A LA INTELIGENCIA.....	39
6.2.- PERCEPCION E INTELIGENCIA.....	40
6.3.- INTELIGENCIA-PERCEPCION Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	43

CAPITULO 7: METODO

7. 1.-PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	45
7.2.-HIPÓTESIS.....	45
7.3.-VARIABLES.....	46
7.4.-DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	47
7.5.- DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	48

7.6.- MUESTRA.....	49
7.7.- CRITERIOS DE INCLUSION A LA MUESTRA	49
7.8.- TIPO DE ESTUDIO.....	49
7.9.- DISEÑO.....	49
7.10.- INSTRUMENTOS.....	49
7.11.- ESCENARIO.....	50
7.12.- MATERIALES.....	50
7.13.- PROCEDIMIENTOS.....	51

CAPITULO 8: RESULTADOS.

8.1.-ANALISIS PRELIMINARES.....	52
8.2.-VALIDACION DE CONSTRUCTO DE DIMENSIONES DE CUESTIONARIO.....	52
8.3.-RELACIONE ENTRE DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL E INTELIGENCIA.....	63
8.4.-RELACION ENTRE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS, LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INTELIGENCIA.....	64

CAPITULO 9: DISCUSIÓN

9.1.- SOBRE LA VALIDACION DEL CUESTIONARIO.....	67
9.2.- RELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES.....	72
9.3.- RELACION ENTRE INTELIGENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	74
9.4.- HALLAZGOS ENTRE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y PSICOLÓGICAS.....	76

CAPITULO 10: CONCLUSIONES..... 78

CAPITULO 11: REFERENCIAS..... 80

ANEXOS 1, 2 , 3, 4.

AGRADECIMIENTOS

A TODAS AQUELLAS PERSONAS QUE ESTANDO EN MI CAMINO ME HAN ENSEÑADO EL VALOR E IMPORTANCIA DEL AMOR, LA CONFIANZA, LA AMISTAD Y LA PERSEVERANCIA EN LA VIDA, INSPIRANDO Y LLENANDO DE LUZ MIS DIAS (J. C. M.).

A MIS PADRES Y HERMANOS QUE EN CADA PROYECTO INICIADO, ME HAN BRINDANDO CONFIANZA, COMPRENSIÓN Y FUERZA PARA ALCANZARLOS

A SOFI POR SU AMISTAD, EJEMPLO Y APOYO INVALUABLE PARA EL ALCANZE DE UNA DE LAS METAS MAS IMPORTANTES EN MI VIDA.

A NANCY, LAS ERICKAS, MAJOSE, POR SU AMISTAD, CONSEJOS Y APOYO A LO LARGO DE ESTA AVENTURA COMPARTIDA DE CASI 5 AÑOS Y AQUELLAS QUE ESTEN POR VENIR.

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicarlo a un ser especial y maravilloso que ha llegado a mi vida, compartiendo mis penas y alegrías, dándole un nuevo significado y rumbo a mi mundo, enseñándome el sentido del amor, a ti quiero darte las gracias por ser parte de mi realidad, por comprenderme y acompañame en mi jornada, llenando mis días con cada rayo de luz vivido, por siempre juntos.....(J.C.)

**SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO
VINCULADO A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL
PUESTO Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA**

RAFAEL DE JESUS GARCIA ARAGON.
YOLANDA LÓPEZ GÓMEZ.
**FACULTAD DE PSICOLOGIA
UNAM**

RESUMEN

Se realizó un estudio exploratorio con una muestra 189 trabajadores de nivel operativo, pertenecientes a una empresa ubicada en el DF. -cuyo giro es la distribución de productos de consumo básico- con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral y la inteligencia basados en las teorías de la satisfacción que involucran componentes cognitivos para la derivación de la misma, así como determinar que aspectos del trabajo son tomados en cuenta por dicha población para formar su satisfacción, no demostrándose ninguna relación entre inteligencia y satisfacción laboral ya que se encontró que son los factores de personalidad introducidos a través de la cultura y las experiencias laborales anteriores mediatizadas por la misma, las que mejor explican el fenómeno, que se vio corroborado por las dimensiones formadas y reportadas por el personal operativo; el reconocimiento de los otros, apoyo entre compañeros, valoración de opiniones, hacen ver el carácter social y colectivista del mexicano en el ámbito organizacional.

INTRODUCCION.

Hoy a principios de un nuevo milenio vivimos en ambientes organizacionales que si bien se han enriquecido con los avances tecnológicos, contribuyendo a que la información y el conocimiento fluyan de una forma más ágil, rápida y eficiente, reduciendo las cargas de trabajo físico a intelectual, también es cierto que solo un pequeño grupo de la fuerza laboral de las empresas se han beneficiado de estos (administrativos u oficinistas).

Siendo que los pilares de las empresas lo constituye el personal operativo, a través de sus habilidades manuales o físicas, estas mantienen a la estructura funcionando y que muy poco se benefician de las nuevas tecnologías. Trabajos rutinarios, poco atractivos y con un elevado uso de la fuerza física son los puestos que ocupan personas, de las que muy poco se sabe en las organizaciones; ¿que piensan?, ¿que buscan?, ¿que los motiva en sus puestos? son preguntas que muy pocas veces obtienen respuesta debido al descuido que hacen las organizaciones a este sector.

Por todo lo anterior el presente trabajo tiene como finalidad generar entendimiento y conocimiento práctico que nos permite acercarnos más a este personal operativo con la finalidad de generar beneficios entre empresa y trabajador, utilizando como hilo conductor a la satisfacción laboral la cual se conecta a aspectos de interacción social como motivacionales y de productividad que determinan el bienestar del trabajador en su puesto de trabajo.

Así mismo se buscara entender la implicación que tiene el factor inteligencia, si es que la tiene, para el bienestar que deriva un trabajador operativo de las condiciones que experimenta en su empresa, ya que se ha visto que las teorías de la satisfacción laboral involucra la utilización de aspectos perceptuales y de juicios comparativos que creemos involucran a la inteligencia.

Es así, que buscaremos entender en la medida de lo posible, la forma en la que el personal operativo toma los aspectos que percibe en su empresa, a través de las interacciones con ella, para formar su satisfacción laboral. De tal manera que aquellas personas encargadas de los recursos humanos puedan utilizar este conocimiento para elaborar planes efectivos para mejorar y enriquecer tanto los puestos operativos como el ambiente donde se realizan las actividades, generando personas que se sienten satisfechas e importantes por sus actividades laborales y como derivado secundario aumento en la productividad y calidad de las labores operativas, resultando secuencialmente en crecimiento empresarial y nacional.

CAPITULO 1: SATISFACCION LABORAL

1.1 ASPECTOS GENERALES O ANTECEDENTES

La satisfacción laboral es sin duda uno de los constructos que ha cobrado en el ámbito empresarial un gran auge ya que tiene vinculaciones con; el bienestar psicológico y físico de los trabajadores (Begley y Czanja, 1993; O'Driscoll y Behr, 1994; Jex y Gudunowski, 1992; Thomas y Ganster, 1995) la productividad de las empresas (Jacob y Solomon, 1977), el clima laboral, rotación de personal, impuntualidad, las ausencias, los errores, entre otros aspectos (Spector, 1996) y por que se ha visto que reduce los costos al permitir que el alcance de metas que se fijan las organizaciones sea en un corto plazo (Cain, 1992)

El entendimiento y medición de la satisfacción en el trabajo inicia con el regreso a las relaciones humanas (Hersey, y Blanchard, 1988; Luthans, 1995) autores como Maslow, Herzberg y Aldefer así como los estudios de Mayo entre 1927 y 1932 ponen de manifiesto que la productividad humana no dependia tan solo de las habilidades y conocimientos del personal, postura derivada de la denominada administración científica en el que el empleado se le consideraba una máquina más del equipo, sino que los trabajadores al realizar sus tareas van generando sentimientos y actitudes hacia las mismas.

Davis, y Newstrom (1999) habla así, que la satisfacción laboral negativa es un indicador de problemas en la organización estando vinculada a huelgas unilaterales, tortugismo, ausentismo y rotación de los empleados. Establece que es un sintoma subyacente de que existe una mala administración lo cual a largo plazo reduce la competitividad de la empresa.

El estudio de la satisfacción laboral ha permitido que los directivos de las empresas conozcan los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal, con el propósito de mejorar la productividad de las mismas (Sherman y Bohlander, 1994)

Investigaciones serias como la efectuada por Luthans (1995) así como la de Rice, Phillips y Mc Farlin (1990) y Spector (1985) han dado cuenta que la satisfacción laboral no solo esta mediada por los factores de retribución o

netamente económicas como se creía con anterioridad y que un incluso en la actualidad para algunos administradores o encargados de recursos humanos creen que es el factor determinante. La personas también evalúan factores tales como compañeros de trabajo, oportunidad de progreso, el tipo de supervisión que tienen entre otros muchos de los cuales se hablará más adelante.

Morse y Weiss (1955) realizaron estudios en E.U. y encontraron una correlación positiva entre la cantidad de adiestramiento que se requiere en una ocupación dada y el deseo de seguir trabajando sin el refuerzo monetario, en donde entre trabajadores no calificados, el 58% dijo que seguiría trabajando aunque sus necesidades económicas fueran solucionadas y en profesionistas el porcentaje fue mucho mas alto.

Schultz (1991) a este respecto establece que ante fuertes depresiones económicas el dinero, que no es mas que simple papel, pierde sentido cuando lo verdaderamente importante es tener alimentos y ante épocas de prosperidad dada la abundancia de empleo, la paga pierde sentido y la gente busca que el puesto le guste. Se ha reportado (Hugick y Leonard, 1991) que cerca del 73% de la gente seguiría trabajando aun si no necesitarán el dinero.

Ardouin, Bustos, Gayo y Jarpa (2000) ponen un ejemplo muy claro de cómo el trabajo no solo es movido por los factores de recompensas, se refiere a los Kibutz de Israel en donde la gente no trabajan por dinero, ya que este les proporciona todo lo que necesitan; alimentación, habitación, ropa, cigarrillos, escuela, etc. La gente trabaja sin tregua desde el alba hasta después del mediodía; no existe el incentivo de la propiedad ni del dinero para trabajar. Lo que habla de que el hombre no se mueve para trabajar por la simple adquisición de bienes personales, sino por factores intrínsecos.

Friedmann y Havighurst (1954) encontraron que la gran cantidad de los trabajadores gustan de su trabajo por que los mantiene ocupados y activos; les disgustaría no trabajar por que no sabrían que hacer con su tiempo libre. El hombre busca sentido a todo lo que hace, y esto se relaciona en forma compleja con la manera de utilizar las energías vitales.

Todo esto hace ver que la satisfacción es un fenómeno multidimensional, es decir que la forma como se origina esta dada por varios elementos o factores, los cuales varían de aproximación en aproximación. Y son los cambios sociales los que quizá con mayor fuerza han influido en el

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

surgimiento de la satisfacción laboral ya que dado el aumento de la instrucción en la sociedad se ha originado gente que exige mas y busca trabajos interesantes: los del tipo rutinario, repetitivo y monótonos no brindan suficientes alicientes.

Tanto Davis (1999), Cain (1992) así como Schmitt y Pulakos (1985) al hablar de la satisfacción laboral dice que esta es solo una parte de un complejo sistema de factores que en su conjunto dan en su totalidad la satisfacción por la vida, lo cual nos lleva a percatarnos que el estudio y la importancia de la satisfacción que siente una persona por su trabajo no solo tiene un carácter pragmático (beneficios para la empresa) sino un sentido humanista ya que influencia áreas tanto familiares, políticos, religiosos e incluso el tiempo libre del que puede disponer un ser humano. Y estas a su vez influencia a la satisfacción laboral (Ver esquema 1.1).



Se ha demostrado que la satisfacción laboral a largo plazo mejora la salud física y psicológica (Locke, 1976). Palmore (1969) habla de que mejora la longevidad del individuo. Begley y Czajka (1993) así como O'Driscoll y Beehr (1994) demuestran que la insatisfacción laboral se relaciona con mayores síntomas físicos, como problemas de sueño y malestares estomacales. Jex y Gudanowski (1992) han encontrado que la

insatisfacción laboral se relaciona con emociones negativas en el trabajo, tales como la ansiedad y la depresión

Muchos estudios dan cuenta que los empleados que reportan altos niveles de conflictos familiares tienen baja satisfacción laboral que sus compañeros sin estos (Bedecian, Burke y Moffete, 1998; Frone, Russell y Cooper, 1994; Netemeyer, Boles, y McMurrian, 1996; Rice, Frone, y McFarlin, 1992).

Por todo lo anterior la satisfacción laboral es un elemento más de la satisfacción vital que puede sentir una persona (Judge y Watanabe, 1993) y de acuerdo a Weaver (1978) la satisfacción en el trabajo afecta la satisfacción que se pueda sentir en otras facetas de la vida y de la misma forma éstas pueden afectar el bienestar que se siente en el trabajo.

1.2 DEFINIENDO LA SATISFACCION LABORAL.

Hasta este momento se ha hablado de la satisfacción laboral pero no se ha definido, empezaremos diciendo que este constructo teórico tiene tantas definiciones como autores e investigadores que se han enfocado a estudiarla:

Spector, (1996) habla de que la satisfacción laboral es el sentimiento que tiene la gente sobre los diferentes aspectos de su trabajo.

Davis y Newstrom, (1999) la define como el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado.

Schultz, (1991) dice que es una disposición psicológica del sujeto a su trabajo (lo que piensa de él) y esto supone un grupo de actitudes o sentimientos.

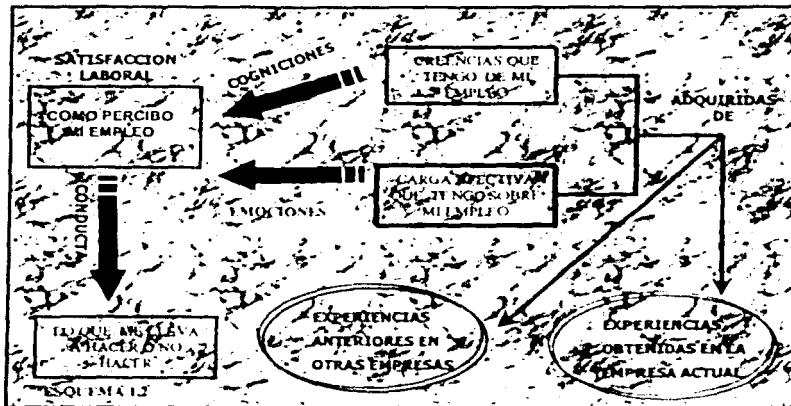
Finalmente Wexley (1990) da una definición más precisa y completa; es la actitud hacia el empleo basada en la evaluación de diferentes aspectos del puesto y que determina la manera como se siente un empleado acerca de su propio puesto, esta última será tomada como base para la presente investigación debido a su apego a las teorías facetas que como se ira viendo son las que mejor dan cuenta del fenómeno ha estudiar.

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

Como se puede ver las definiciones tienen un mismo vértice que es la actitud, la cual es definida como una idea cargada de emociones que predispone una clase particular de acción para una clase particular de situación social (Triandis, 1994). En donde se distinguen tres componentes básicos:

- ☞ **Cognitivo:** una idea la cual es generalmente alguna categoría utilizada por los humanos. Las categorías son inferidas de la consistencia en respuesta a estímulos discriminablemente diferentes.
- ☞ **Afectivo:** una emoción la cual carga la idea. Si una persona se siente bien o mal cuando piensa en una categoría se dice que esta tiene un efecto positivo o negativo hacia el miembro de esa categoría.
- ☞ **Comportamental:** que es la predisposición a la acción.

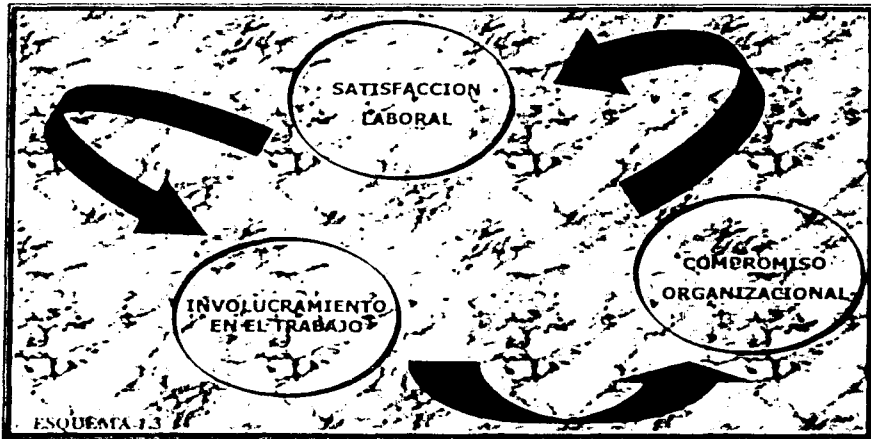
En otras palabras la satisfacción laboral, como se ve en el esquema 1.2, es una actitud que esta basada en las creencias y afectos o emociones que se tienen con respecto al trabajo y que son adquiridas a través de las experiencias laborales que se van teniendo a lo largo de su permanencia en las organizaciones (empleos pasados y presentes) (Wexley 1990, Organ y Hamner, 1982), así como de las expectativas que se van creando a medida que interacciona con el ambiente y las características del trabajo, lo cual va generando los diferentes comportamientos que a este constructo se le vinculan (VER CAPITULO 2).



Es importante considerar que la satisfacción laboral no es la única actitud que los trabajadores obtienen de la organización, existen otras dos que junto con la satisfacción laboral determinan el éxito o fracaso en la productividad y bienestar de una organización (Robinson, 1998), teniendo:

Involucramiento en el trabajo.- que se define como el grado en que los empleados se sumergen en sus labores, invirtiendo tiempo y energía en ellas y conciben el trabajo como parte de su existencia. El tener un buen involucramiento provee al empleado de identidad lo cual hace que se adhiera mas a su empresa.

Compromiso Organizacional o lealtad de los empleados.- es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Lo cual es buen estimador acerca de la disposición que tiene los empleados a permanecer en la empresa.



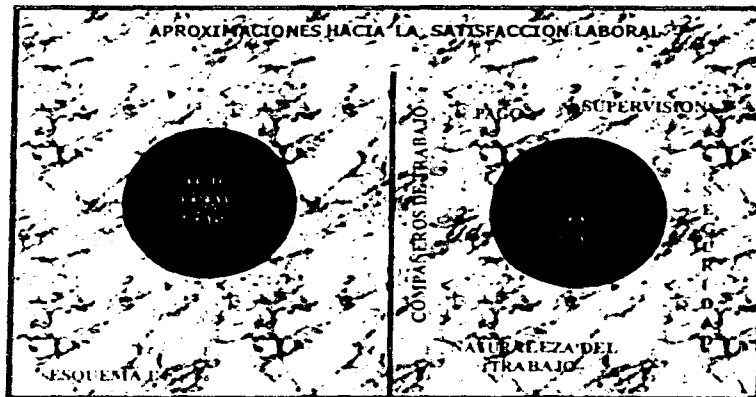
Estas tres actitudes como se ve en el esquema 1.3 interaccionan conjuntamente dando un conocimiento mucho mas profundo y preciso del estado de una organizacion. Pero dado que el alcance que tiene este trabajo es entender la satisfacción laboral por ser esta la que tiene mayor vinculación con los aspectos a los cuales se quiere relacionar y por

reportar una mayor utilidad y beneficios directos en la actividad organizacional se enfocará este trabajo de tesis.

1.3 APROXIMACIONES GENERALES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

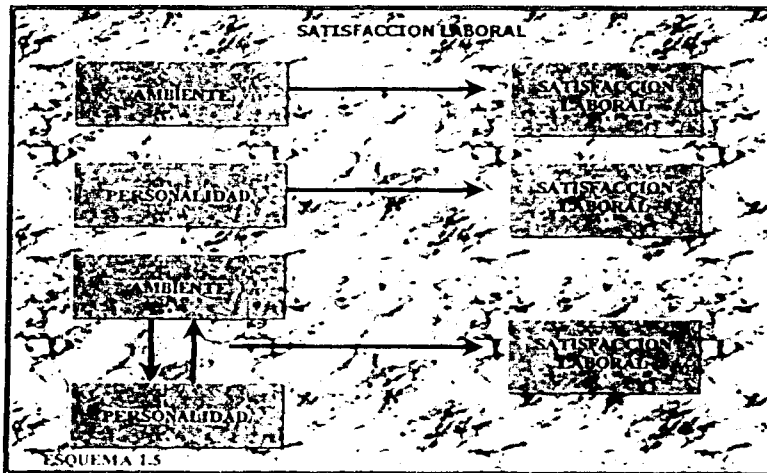
En el apartado 1.1. se habló de la satisfacción laboral como un fenómeno multidimensional, en la que el sujeto al momento de estar en una organización evalúa una serie de elementos de su trabajo que el desea o necesita (Craney, y Cain, 1992, Herzberg, 1976, Porter, Lawler, y Hackman 1975) y que de su obtención se origina su satisfacción o insatisfacción. Sin embargo esta aproximación por facetas es solo la de mayor popularidad entre los investigadores en el tema por considerársele como la que mejor da cuenta del fenómeno (Spector, 1996; Cain 1992).

Existe otra aproximación que, como se ve en el esquema 1.4, ve a la satisfacción laboral como un sentimiento único y general (Ironson, Smith, Brannick 1989) hacia el trabajo y no constituido por muchas facetas, que si bien permite darnos el grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de una forma más rápida, pierde precisión ya que como Cain (1992) establece efectivamente hay un satisfacción general la cual es producto de un sistema de interrelaciones de satisfacción que en analogía a un río con pequeñas convergencias tributarias, van dando la satisfacción laboral y que se unen con otros rios para dar a un océano al que podemos nombrarlo como de la satisfacción con la vida.



Spector (1996) siguiendo con la discusión dice que un trabajador puede tener diferentes niveles de satisfacción con las diferentes facetas que la integran, pudiendo estar muy insatisfecho con el pago pero al mismo tiempo estar muy satisfecho con la naturaleza de las tareas y la supervisión, por lo que la aproximación global pierde la precisión necesaria que requieren las empresas para mejorar la satisfacción y la motivación de los trabajadores, quedando en mejor posición la multifactorial y que se utilizará en el estudio.

Otras aproximaciones que se encuentran en el abordaje de la satisfacción es considerarla como totalmente vinculada a los diferentes aspectos que se involucran dentro de un puesto de trabajo en las organizaciones, los cuales se subdividen en factores internos del trabajo y aspectos externos de la organización (Campbell y Pritchard, 1976; Scott, Farh, Podsakoff, 1998). O bien determinada por factores de personalidad la cual establece que hay ciertos tipos de personas que están inclinadas a que le gusten o disgusten ciertos trabajos. (Arvey, Bouchard, Segal, y Abraham, 1989; Brief, Burke, George, Robinson, & Webster, 1988; George, 1989; Organ, 1988) (Ver esquema 1.5)



Staw y Ross (1985) defendiendo a la personalidad han hecho estudios longitudinales y encuentran que la personalidad evaluada en la adolescencia predice la satisfacción incluso 50 años después. Watson, Pennebaker y Folger (1986) hablan de un rasgo de personalidad denominado afectividad negativa que lleva a los individuos a experimentar emociones negativas tales como ansiedad y depresión, se ha visto que, personas con un nivel alto de estos rasgos tiene mayores probabilidades de sentir insatisfacción laboral aun mejorando el ambiente de trabajo.

Ante estas discusiones entre sí, es el ambiente de la organización junto con la estructura y características propias del trabajo o de la personalidad, se encuentra una aproximación interaccionista la cual incluye tanto a la personalidad como al ambiente como determinantes de la satisfacción (Kristof, 1996; Dawis y Loftquist, 1984), y que se denomina ajuste trabajo-persona, en el que se reconcilia los aspectos de personalidad que predisponen a sentir mayor o menor satisfacción laboral y los factores del trabajo (externos e internos) que deriva en la satisfacción sobre el mismo.

Se aclara que en la presente investigación, no se niega el factor de personalidad sin embargo partimos de la premisa de que dado que las organizaciones tienen diseños adecuados para reclutar y seleccionar al personal, el factor personalidad es controlado aunado a que los alcances del presente trabajo se concentran en dilucidar los factores ambientales u organizacionales que median la satisfacción laboral y su relación con la inteligencia.

1.4 FACTORES O DIMENSIONES VINCULADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL.

Dentro de los elementos o factores que se vinculan a la satisfacción laboral se tienen tantos aspectos como autores que se han enfocado a estudiarla, que como se irá viendo aparecerá una fuerte relación entre satisfacción laboral y el estudio de la motivación relación que se dejará mas clara en el capítulo 3.

Maslow (1987) al explicar las razones por las que trabaja un trabajador nos habla de una pirámide en las que existen 5 necesidades que llevan a una persona a la acción y son: necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia al grupo, de estimación y de autorealización.

Alderfer (1972) haciendo una variación al modelo de Maslow propone solo 3 dimensiones o carencias que llevan a un individuo a la acción: de existencia, de relaciones y de crecimiento.

Ambas aproximaciones nos hablan de un ser humano movido por necesidades de carencia, fisiológicas, físicas o de supervivencia y por necesidades de crecimiento, de desarrollo o psicológicas.

Vroom (1964) otro autor interesado por conocer que es lo que lleva a un trabajador a laborar determina cinco aspectos que son:

1. Por que le provee con un salario por sus servicios, con el que puede adquirir diversos tipos de refuerzo, que se pueden acumular permitiéndole prever necesidades futuras (necesidades fisiológicas y de seguridad).
2. Permite el empleo de la energía física o mental del trabajador: le permite mantenerse ocupado y activo.
3. Da al trabajador ocasión de entrar en contacto social con otras personas; los hombres trabajan por que se sienten bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes; las personas van a trabajar por que es importante estar en compañía de sus colegas haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones (Ardouin, et al 2000) (necesidad de pertenencia a un grupo).
4. Le da parcialmente el estatus social del trabajador; se sabe que el prestigio de un individuo es muchas veces consecuencia de su ocupación, la gente empieza a identificar a una persona por su ocupación a través de la formación de una serie de expectativas y de estereotipos relacionados con la profesión en cuestión. El prestigio de una profesion es uno de los factores motivacionales que atraen al individuo a participar en ella, y esta noción de prestigio de una ocupación está claramente relacionada con la cultura a la cual pertenece el individuo y con la subcultura del trabajo. Ardouin et col. (2000) (necesidad de estimación)
5. Le da oportunidad de contribuir a la producción de bienes y servicios; este punto puede ser relacionado a que le permite al ser

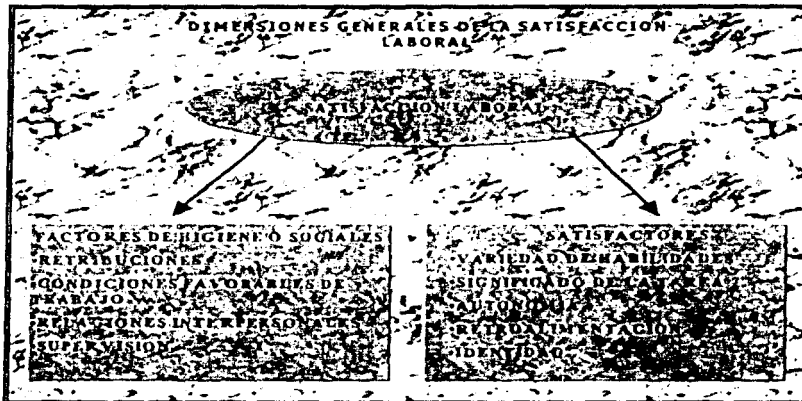
SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

humano sentirse realizado, por que genera su trabajo algo a la sociedad Ardouin, et al (2000).

De manera general se ha visto que todos estos factores arriba mencionados pueden englobarse en dos dimensiones las cuales pueden cambiar de nombre o etiqueta de acuerdo a la aproximación que se tome para entender a la satisfacción laboral.

De acuerdo a Frederick Herzberg (1976) (esquema 1.6) y su teoria de dos factores existen:

- FACTORES DE INSATISFACCION O DE HIGIENE.
- SATISFACTORES



Los factores de insatisfacción algunos autores los denominan como factores del contexto laboral o ambientales (Hersey y Blanchard, 1988) o satisfactores extrínsecos del trabajo (Lowenberg y Conrad 1998; Campbell y Pritchard, 1976) se denominaran sociales por ser producto de la interacción entre individuos y organización. Ardila (1986) a este respecto dicen que el principal factor en el trabajo es el aspecto social, refiriéndose por social a los contactos realizados entre los trabajadores a causa de sus actividades de trabajo, en donde encontramos.

- *Retribución y condiciones (seguridad de) de trabajo favorables.- Luthans y Kreitner (1985) explica que estos dos factores impactan fuertemente el grado de satisfacción que puede sentir las personas, diciendo que no es tanto la cantidad retributiva que busca un sujeto para sentir satisfacción, aunque claro debe ser suficiente para cubrir sus necesidades básicas de sobrevivencia, sino que este sistema de recompensas sea percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con los mismos. Por otro lado se observa que los empleados toman mucho en cuenta que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo, por lo que un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permite un mejor desempeño y favorece la satisfacción del empleado.
- Relaciones interpersonales.- uno de los aspectos que es tomado mucho en cuenta por los trabajadores es que cubra sus necesidades de interacción social, es decir que las personas con las que conviven le provean del suficiente apoyo para sentir seguridad y agrado al momento de realizar sus actividades (Schachter, 1959; Robbins, 2000).
- Supervisión o lider.- se ha encontrado que la forma como se da la supervisión afecta la satisfacción laboral. Se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes mas tolerantes y quedan más retroalimentación a sus subordinados generan ambientes de trabajo mas agradables que benefician la satisfacción del trabajador (Sherman y Bohlander, 1994).

Así mismo dos aspectos que han de ser incluidos como de índole social son la oportunidad de progreso así como el clima organizacional que aunque Herzberg no los considera, para Davenport (2000) son factores que también toman las personas para derivar su satisfacción hacia el trabajo

- Oportunidad de progreso.- son las posibilidades que otorgan las empresas a sus trabajadores para aprender y desarrollarse personalmente para progresar dentro de la organización
- Clima organizacional.- se refiere a los aspectos de normas, reglamentos y políticas que imperan dentro de las organizaciones y la forma como los perciben los trabajadores.

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

Los satisfactores del trabajo, que algunos autores los denominan como factores del contenido del trabajo (Hackman, y Oldham. 1975) o satisfactores intrínsecos del trabajo (Lowenberg, 1998; Campbell y Pritchard, 1976) son todos aquellos factores que producen placer por permitir el crecimiento de la persona, aumentan la capacidad de logro, la creatividad y la individualidad, en donde se encuentra:

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Significado de la tarea: el grado en el que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía; el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleo en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo; el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.
- Identidad de la tarea; el grado por el cual el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo integral e identificable, esto es ejecutar un trabajo desde el principio hasta el final con un resultado visible.

De esta manera es evidente que la satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional, ya que involucra tanto factores sociales como del trabajo per se los cuales son tomados en cuenta en distinto grado por los trabajadores para derivar su satisfacción.

CAPITULO 2: EFECTOS E IMPLICACIONES DE LA SATISFACCION LABORAL PARA LAS EMPRESAS

Como se delincoó en el capitulo 1, la satisfacción laboral no solo es importante por que tiene impacto en el bienestar del individuo (Tait, Youtz-Padgett, Baldwin; 1989; Judge y Locke, 1993) sino que también influye en el comportamiento de los empleados que impacta en la efectividad de las empresas (Cain, 1992)

En términos organizacionales y retomando algunos autores (Spector 1996, Sherman, y Bohlander, 1994, Davis & Newstrom,1999 , Wexley, 1990, Schultz, 1991; Lowenberg y Conrad 1998, Robbins, 2000) observamos (ver esquema 1) que a la satisfacción laboral se le vincula con: la rotación, el ausentismo y la impuntualidad, el robo y la violencia.

Davis & Newstrom (1999) por otro lado determina que el tener una buena satisfacción reduce las huelgas unilaterales, el tortuguismo, ausentismo y la rotación de los empleados así como los problemas disciplinarios. Reduciendo los costos y favoreciendo la competitividad de la organización. (ver esquema 2.1)



2.1. ROTACION.

La rotación es definida como la proporción de empleados que abandonan una organización durante un periodo dado (Davis, 1999) factor que causa perdidas dentro de las organizaciones, puesto que implica gastar mas en capacitación y reclutamiento así como el no contar con el personal que se requiere para llevar actividades que en ese momento se necesita en las empresas para ser competitivas. Se sabe que una baja satisfacción laboral esta asociada con altos niveles de rotación dentro de las organizaciones (Muchinsky y Morrow, 1980; Dickter, Roznowski y Harrinson, 1996). Se argumenta que los empleados satisfechos tienen menos probabilidades de atravesar por un proceso progresivo que los lleve a pensar en dejar su organización, buscar un nuevo empleo y evaluar sus alternativas o anunciar su intención de abandonar la empresa. (Mobley, 1982)

Y es que el perder empleados no-solo representa gastos, sino que también puede causar desmoralización en el personal, al perder compañeros que éstos consideraban como valiosos. Asimismo, el estatus de la organización en la comunidad puede resentirse. Schultz (1991) observa que la edad puede sumarse a la insatisfacción laboral causando mas abandono del trabajo; personas jóvenes e insatisfechas con su trabajo son más factibles de abandonar su trabajo al ser más jóvenes generalmente no tienen compromisos como esposa o hijos. Mobley (1982) dice que la persona para tomar la decisión de dejar su trabajo toma de manera holística todos los factores que se le vinculan al trabajo.

2.2 AUSENTISMO E IMPUNTUALIDAD.

Lowenberg y Conrad (1998) establecen que los empleados con baja satisfacción laboral tienden a ausentarse mas a menudo. Sin embargo aunque esta relación no es directa ya que el ausentismo puede deberse efectivamente a problemas médicos legítimos, o bien por que las personas insatisfechas respondan de manera más rápida a las oportunidades de hacerlas. Lo cierto es que ausentismos concurrentes cuestan a la organización y no favorecen la funcionalidad del personal.

Hackett y Guion (1985) han encontrado que el ausentismo se correlaciona con la satisfacción laboral en algunas de sus elementos, pero no en su totalidad. Siendo la naturaleza misma del trabajo la que impacta más en

ella. Otros autores como Farrell y Stamm (1988) hablan de que la relación entre ausentismo y satisfacción es mínima.

La impuntualidad es otro índice a través del cual se puede conocer si una persona se siente satisfecha con su trabajo. Un empleado impuntual puede definirse como aquel que se presenta a trabajar pero llega más tarde de la hora estipulada por la organización. Davis et al (1999) dice que la impuntualidad es un tipo de ausentismo por un período breve y es otro medio por el cual los empleados se repliegan físicamente del activo involucramiento en la organización.

2.3 ROBO.

David et al (1999) dicen que el robo es otro de los indicadores que hablan de la insatisfacción que puede sentir un trabajador en su empleo. El robo es definido como la apropiación no autorizada de recursos de una compañía. Y aunque hay muchos motivos por los cuales una persona llega a robar en las organizaciones, muchos de estos se dan por que la gente se siente explotada, obligado a trabajar en exceso o frustrados por el trato impersonal que reciben. Lowenberg y Conrad (1998) establecen que el factor que causa el robo es la falta de equidad percibida entre lo que creen merecer (expectativa) y las recompensas que les da la compañía.

2.4 VIOLENCIA.

Sin duda uno de los aspectos más extremos a través de los cuales los trabajadores pueden manifestar su insatisfacción es a través de la agresión o la violencia, la cual puede ser física o verbal. Spector (1996) señala que millones de trabajadores al año son víctimas de violencia en los centros de trabajo y muchos más sufren amenazas directas o percibidas de daños.

Y es que la frustración que se origina al no percibir lo que se espera del puesto puede llevar al trabajador a exigir sus derechos de manera directa y agresiva (Sich, 1987). Dándose mayores altercados y peleas cuando hay mucha frustración así como reducirse la calidad de la producción e inhiben la cooperación y el trabajo en equipo (Wexley, 1990)

2.5 BENEFICIOS DE LA SATISFACCION LABORAL

Dado lo expuesto arriba citado los beneficios que tiene el cuidar el nivel de satisfacción de los trabajadores quedan sobreentendidos, sin embargo, de manera general se puede decir que:

- Favorece las conductas de pertenencia organizacional, los cuales permiten que el alcance de metas sea mas efectivo.
- Permiten conocer como se sienten los empleados con su trabajo, una herramienta que permite diagnosticar la situación actual de la organización para ver si esta permite el alcance de las metas que se requieren para la subsistencia de la misma.
- Mejora el flujo de la comunicación en todas direcciones ya que favorece que el personal externe lo que piensa y pueda sentirse mejor consigo mismo.

Además se ha observado que conlleva beneficios para la salud de los empleados, evidencias muestran que los empleados satisfechos tienden a vivir más largo tiempo (Palmore, 1969), tienen menores enfermedades tanto físicas como mentales (Begley y Czajka, 1993; O'Driscoll y Beehr, 1994; Jex y Gudanowsky, 1992; Thomas y Ganster, 1995), lo cual reduce gastos médicos y ausentismos por enfermedad.

2.6 ALCANCES Y LIMITACIONES

Se debe aclarar que la satisfacción laboral no es la Panacea para las empresas como podía entenderse dado lo antes descrito ya que este factor a analizar es solo una parte minima de lo que conforma la satisfacción general de la vida. (Esquema 1.1). Las situaciones familiares, políticas, religiosas así como el tiempo libre tienen una influencia en la forma como se siente un trabajador con su empleo. (David et al, 1999)

Y es que la satisfacción laboral además de ser influenciada por las demás facetas que componen el vivir de un ser humano pueden ser afectada a su vez por variables mediadoras tales como:

- ✓ Personalidad la cual determina el tipo de estado de animo que se tiene y la forma de percibir los factores del trabajo (Bluen, Barling y Burns, 1990; Arvey, Bouchard, Segal, y Abraham, 1989).

- ✓ Edad, en donde se observa que existe una correlación positiva entre ésta y la satisfacción laboral. El sentido de la realidad se impone conforme se envejece y las personas renuncian a la búsqueda de la realización personal y de un trabajo interesante. Además de adquirir gusto y autorealización dado que dominan las actividades (Clark, Oswald y Warr, 1996).
- ✓ Escolaridad, en la que se conoce que aquellas personas con mayores estudios tiende a sentir mayor satisfacción por sus trabajos Schultz (1991). Fried y Ferris (1986) encuentran que los factores que dan mayor satisfacción en el trabajo son lo que permiten la independencia, autonomía y responsabilidades características de puestos que requieren de mayor preparación y se vinculan (Herzberg, 1976) a las necesidades intrínsecas.
- ✓ Tamaño de la organización, se tienen evidencias que la satisfacción laboral es mayor en aquellas empresas donde el número de trabajadores es reducido que en aquellas donde largas filas de personal las constituyen. David et al (1999) señala que esto es debido a que al ser mas pequeña la organización el ambiente no pierde el carácter personal entre compañeros así como la comunicación.

Todo esto da cuenta del sistema de interacciones que está involucrado en la satisfacción que presenta un trabajador así como el efecto comportamental que se le adjudica dentro de las organizaciones.

3.-SATISFACCION LABORAL COMO FUENTE DE MOTIVACIÓN.

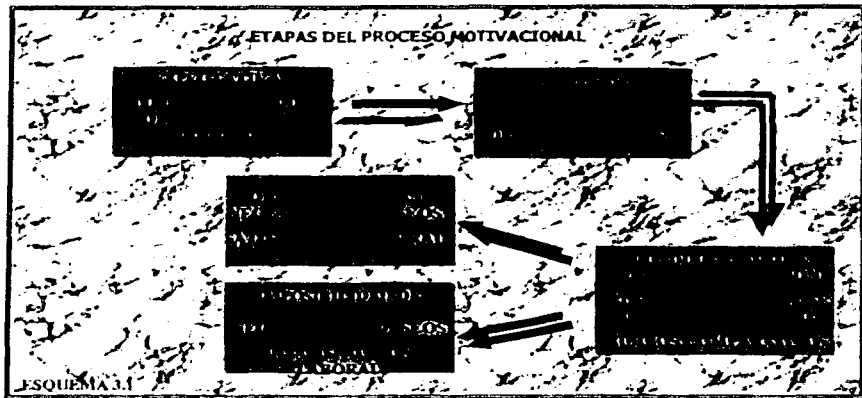
3.1.- DEFINIENDO MOTIVACIÓN

En el primer capítulo 1, se mencionaron autores que son ya clásicos en el estudio de la motivación y que son llevados al ámbito organizacional para explicar los factores que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores (Herzberg, 1976; Maslow, 1987; Aldefer, 1972). Sin embargo aunque la relación entre ambos conceptos pareciera clara, requiere de mayor precisión ya que es a través de los procesos motivacionales que surge la satisfacción laboral.

Se define motivación como:

El proceso que inicia con una deficiencia psicológica o fisiológica o una necesidad que activa comportamientos o un impulso que estan dirigido a una meta o incentivo (Luthans, 1995), la cual tiene cuatro etapas (esquema 3.1) (Reevé, 1995);

1. Etapa de anticipación.- es aquella en donde la persona cuenta con una expectativa sobre la situación; la fuerza de una creencia de que un resultado particular se materialice (Vroom, 1964).
2. Etapa de activación y dirección.- en donde lo que se desea o se quiere (motivo) es activado por un estímulo intrínseco o extrínseco lo que determinara el tipo de conducta a realizar.
3. Etapa de conducta activa y retroalimentación.- es aquella donde el individuo repliega su comportamiento dirigido que le permite aproximarse a un objeto deseable o distanciarse de un objeto-meta aversivo, y a través de la retroalimentación evalúa la efectividad de la conducta dirigida.
4. Etapa de resultado.- el individuo vive las consecuencias de la satisfacción del motivo.



Se tiene dado lo anterior que la satisfacción es el resultado final que se tiene cuando el individuo consigue lo que necesita o desea, en términos laborales es el resultado final de un proceso motivacional que surge cuando el motivo (necesidad o deseo) es conseguido.

3.2.- CLASIFICACIÓN GENERAL DE LOS MOTIVADORES Y SU APLICACIÓN EN EL ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

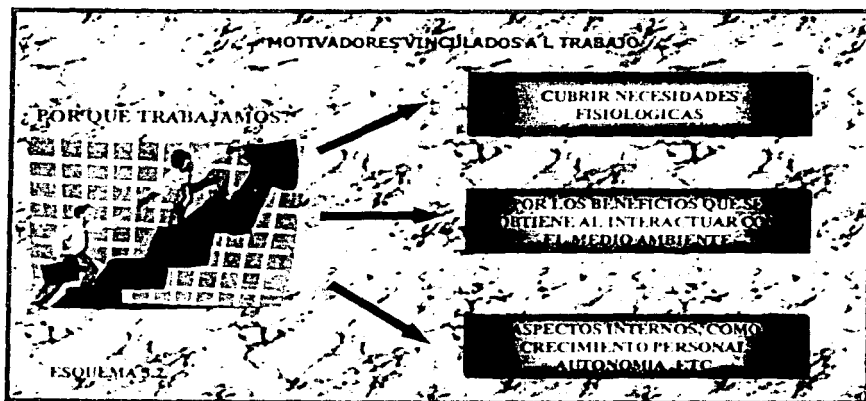
Dentro del ámbito motivacional podemos distinguir dos grandes vertientes que dan diferentes explicaciones sobre los determinantes de la motivación teniendo:

Motivación extrínseca.- es aquella perspectiva que explica al comportamiento causado por factores externos o medio ambientales (Staw, 1976; Scott, Farh, y Podsakoff, 1988), se habla de recompensas, castigos e incentivos. Autores como Thorndike (1898) y su ley del efecto, Skinner (1938,1974) y su triple contingencia son los principales pilares de ver al comportamiento movido por las consecuencias que se obtiene al interactuar con el medio ambiente, el dinero, las recompensas y las amenazas de castigo son todas fuentes de motivación extrínseca y cada uno explica en gran medida por qué la gente va a trabajar, por qué hace

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

los deberes y por que realiza una gran variedad de conductas (Skinner, 1974).

Bajo esta visión el que una persona trabaje esta dado por que consigue ciertas recompensas objetos o aspectos que para el son considerados como valiosos o importantes derivados de su experiencia (aprendizaje), mucho de la cual esta dada por la interacciones sociales (Bandura, 1989) y de los mismo valores culturales (Robbins, 2000; Conger, 1986; Hofstede, 1984). Es por ello que los aspectos del trabajo que se les engloba como extrinsecos se encuentra al dinero, los compañeros de trabajo, la supervisión, etc, todos ellos proviniendo del exterior del individuo (de la experiencia obtenida del medio ambiente) (esquema 3.2).



Se debe antes de pasar con los motivadores intrinsecos que es la segunda categoría por la cual seguir el estudio de la motivación y entender por que las diferentes aspectos de un trabajo determinan la satisfacción laboral, tomar en cuenta un factor que media a ambos y son los aspectos fisiológicos o de carencia, que todo ser humanos requiere cubrir para poder funcionar de manera adecuada (Maslow, 1987).

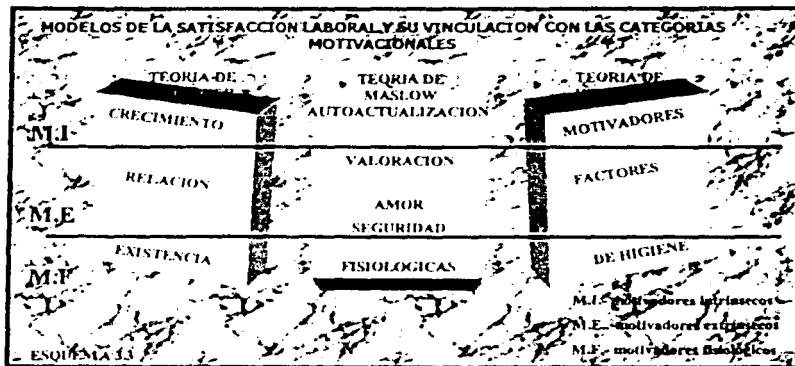
Entre ellos se encuentra el hambre, la sed y el dolor; estados no placenteros y que causan malestar (Reeve, 1994), que son evitados con el trabajo que se realiza lo que permite hacerse de bienes y alimentos que alejan a las personas de los estados de carencia. De allí que muchos autores determinen como uno de los principales factores de peso al dinero (Dyer y Theriault, 1976; Lawler, 1971) con la satisfacción laboral por que cubre las necesidades mas primitivas al permitir la supervivencia (esquema 3.2).

Investigaciones mas recientes (Cropanzano y Folger, 1991) han dado cuenta que no es el dinero per se lo que da la satisfacción laboral sino la percepción que se tiene de este, así como a estar vinculado con factores de estatus (Hersey y Blanchard, 1988) y autoestima (Brockner, 1988), además de que los trabajos mejor pagados son todos aquellos que involucran mayores libertad, innovaciones, creatividad, etc (Cranny et al; 1992).

- Motivación intrínseca.- De acuerdo a Reeve (1994) la motivación intrínseca puede ser considera como un contramovimiento a la tradición conductual y establece que los seres humanos son inherentemente activos y movidos por necesidades de indole psicológico o cognitivo; pensamientos, planes, metas, juicios evaluativos que energizan y dirigen la conducta. Se sabe por Herzberg y Hackman que los motivadores intrínsecos (Ver capítulo 1) vinculados al trabajo son los que determina en mayor grado la satisfacción en el empleo. Condry y Chambers (1978) da cuenta que la conducta motivada intrínsecamente esta asociada a un mayor permanecimiento en las conductas ya que estas se realizan únicamente por el interés y el placer de hacerlas. (esquema 3.2)

A este respecto se ha visto que los trabajos monótonos; los que no dotan de autonomía, libertad y creatividad al trabajador, generan menos satisfacción mientras que aquellos que más se asemejan a un juego (involucran covariedad de tareas, son retantes y flexibles, hay retroalimentación y metas claras) resultan ser los que causan mas interés (Reeve, 1989; Sherman y Bohlander, 1994)

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA



Ahora bien si se retoma las teorías más populares que existen para explicar la satisfacción laboral que hablan o de las características del trabajo o de una serie de necesidades que busca una persona en un trabajo todas ellas caen en cualquiera de las dos categorías antes expuestas (esquema 3.3). En donde una persona trabaja para obtener una serie de necesidades que le permitan sobrevivir, después busca cubrir aquellas necesidades sociales o culturales, que ha aprendido de su medio ambiente (valores, creencias, etc.) así como aquellas que provienen de su interior y que se denominan psicológicas ya que no le dan beneficios objetivos sino subjetivos; el autocrecimiento y desarrollo.

Por lo que la satisfacción laboral es la sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades (fisiológicas, intrínsecas y extrínsecas) y la percepción del objeto o fin que las reduce.

3.3 FACTORES SOCIALES VINCULADOS A LA MOTIVACION Y LA SATISFACCION LABORAL.

Muchas de las necesidades que busca un ser humano en su ambiente (motivación extrínseca) e incluso para sí mismo (crecimiento, desarrollo) tienen una relación directa con la socialización y la cultura (Matsumoto, 2000).

Existe mucha evidencia que antepone a los factores sociales como determinantes para la satisfacción social siendo el más trascendente la supervisión ya que son estos intercambios sociales los que estimulan en las personas la confianza y la retroalimentación que se requiere para mejorar las actividades y sentirse valorado y parte de la organización (Freid y Ferris, 1986; Houser, 1971).

Cranny et al (1992) encuentran que la gente busca en un empleo relaciones con compañeros amigables, afectuosas y cooperativas no solo por lo que estas producen en sentido inmediato sino por la simple necesidad que se tiene.

Hofstede (1984) por ejemplo encuentran que en culturas individualistas la gente se centra más en satisfacer sus propios intereses y necesidades mas que la de los demás. Algunos de los países que puntúan mas alto son Australia, Canadá, Gran Bretaña y los Estados Unidos siendo los países latinos lo que puntúan mas bajo como Venezuela y Colombia

En Japón y Australia se valúa con mayor fuerza el logro y el desempeño en el trabajo que la salud y el bienestar de los trabajadores, mientras que en Escandinavia sucede lo contrario; se le da mayor peso a la salud y el bienestar de los empleados (Erez, 1994).

En países como México y Filipinas la distancia de poder que hace referencia al valor que se le da al poder y el estatus entre personas, tienen gran preponderancia en las organizaciones lo que se expresa en que los gerentes o jefes demanden obediencia y sumisión a sus subordinados (Hofstede, 1984). Además aspectos en cuanto a privilegios y paternalismo dentro de la cultura mexicana (Riding, 1985) hacen ver que el ejercicio del poder en México no es equitativo lo cual puede afectar la manera en que se entiende la igualdad en las actividades impactando a su vez la satisfacción laboral dado el énfasis que le otorgan algunas teorías (ver capítulo 5) al factor equidad.

Hui, Yee y Eastman (1995) muestran que los puntajes de colectivismo/individualismo de un país significativamente se relacionan con los aspectos de la satisfacción del trabajo y que en los países colectivistas hay más satisfacción con los aspectos sociales, Spector (1996) explica que esto existe debido a que existen mejores relaciones sociales ya

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

que la gente pone su mejor esfuerzo en llevarse bien con los demás y esta menos interesado en su propio bienestar.

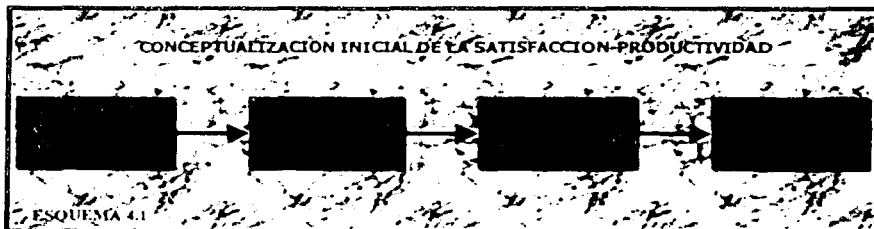
Todo esto hace ver que la satisfacción laboral es un fenómeno que es matizado por los aspectos de socialización; estos determinan que aspectos del trabajo (motivadores) serán más importantes entre distintos grupos humanos, siendo para el caso de México que los aspectos sociales tengan posiblemente mayor peso al momento de determinar la satisfacción laboral por ser un país colectivista (Díaz-Guerrero, 1967, 1993).

4.-SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO: ¿AUMENTA O NO LA PRODUCTIVIDAD?

4.1. VINCULACION ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO

Uno de los tópicos por los que se ha estudiado la satisfacción laboral en gran medida es por la vinculación que tiene con la productividad, sin embargo esta relación se ha prestado a muchos malentendidos por lo que la finalidad de este capítulo será dejar claro ambos aspectos.

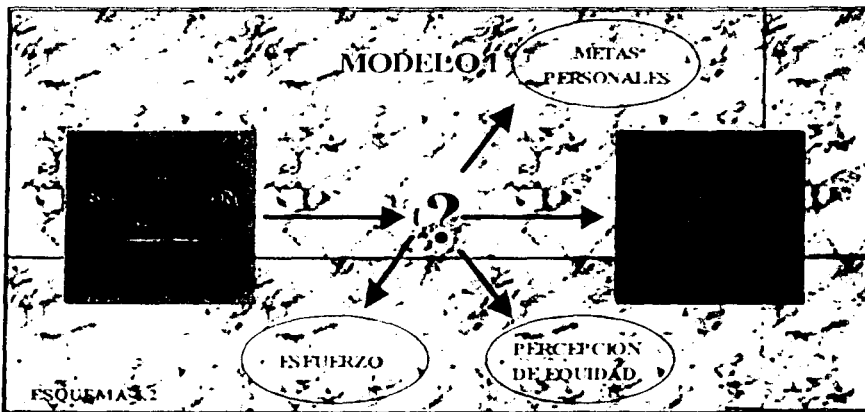
Robbins (2000) al hablar de la relación satisfacción-productividad, dice que en los 30's 40's y 50's se creía que la relación era directa y la filosofía a seguir era que un hombre feliz era un hombre productivo. (Ver esquema 4.1).



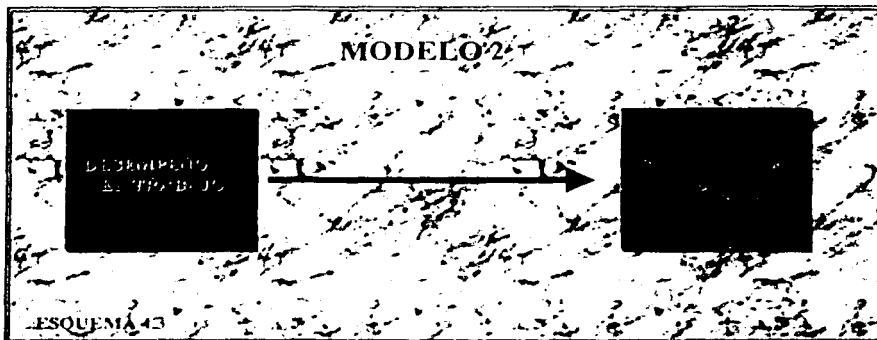
Sin embargo investigaciones posteriores como las de Vroom's (1964), Brayfield y Crockett (1955) encontraron que la relación entre ambas no era tan sencilla ni tan fuerte, ya que se observó que los coeficientes de correlación entre satisfacción laboral y desempeño era apenas de 0.14. Muchinsky y Iaffaldano (1985) revisó 217 estudios volviendo a encontrar una relación muy baja entre ambas (tan solo de 0.20).

Hoy día se tienen dos modelos (esquema 4.2 y 4.3.) que intentan dar explicación a estas dos variables:

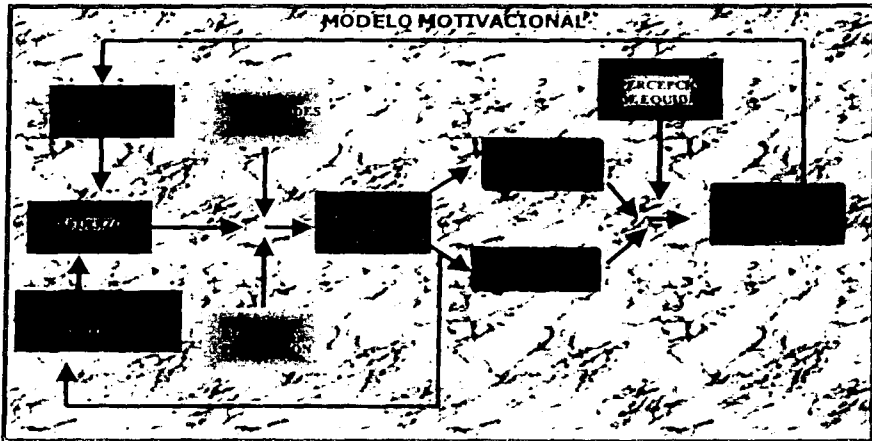
El modelo 1 (esquema 4.2.) mantiene la relación entre satisfacción y productividad pero establece que existen otras variables intervinientes que moderan la relación. Katzell, Thompson y Guzzo (1992) postulan que entre estas dos variables se encuentra aspectos tales como el esfuerzo, las metas que una persona adopta además de otros aspectos que se involucran para dar el desempeño de una persona en su trabajo.



El modelo 2, (esquema 4.3) propuesto por Schwab y Cummings (1973) establece que es el desempeño el que lleva a la satisfacción laboral, el cual cuenta con mayor apoyo por muchos autores (Robbins, 2000; David et al, 1999, Jacobs y Solomon, 1977).



Porter y Lawler (1968) hacen mas evidente esta relación en su modelo motivacional (esquema 4.4.) en el que la percepción juega el papel determinante para que se de la misma, ya que es a través de las percepciones que se forman tanto la expectativa de lo que obtendrá (recompensas) al realizar su trabajo, como la evaluación de si lo que esta obteniendo es justo (equidad). Es decir la persona al desempeñarse, realiza evaluaciones para ver si lo que esta obteniendo por su trabajo (recompensas) es justo (equidad), así, como forma expectativas entre lo que da y obtiene (recompensa-esfuerzo-expectativa); evaluaciones y expectativas que se hacen a través de sus percepciones, si el juicio evaluativo resulta favorable se genera la satisfacción laboral la cual impacta en el esfuerzo que pondrá en su trabajo que directamente da en el desempeño, por otro lado si las expectativas resultan favorables esto desencadena en mayor esfuerzo que de nueva cuenta potencializa el desempeño. Como queda claro lo importante es lo que pasa después de que la persona da su desempeño, lo que perciba determina la satisfacción



David et al (1999) retoma el modelo y lo explica diciendo que un buen desempeño deriva usualmente en mayores retribuciones, y si estas retribuciones son consideradas justas y equitativas da lugar al desarrollo de mayor satisfacción lo cual resulta en un mayor compromiso lo que a su vez influye en el esfuerzo que se invierte en las labores, lo cual impacta de nueva cuenta en el desempeño.

La satisfacción laboral resulta entonces de la percepción que se tiene de las recompensas que se obtienen del trabajo, la cual afecta el esfuerzo que se pone en las actividades a través del tiempo y por ende en el grado de desempeño en las tareas Luthans (1995).

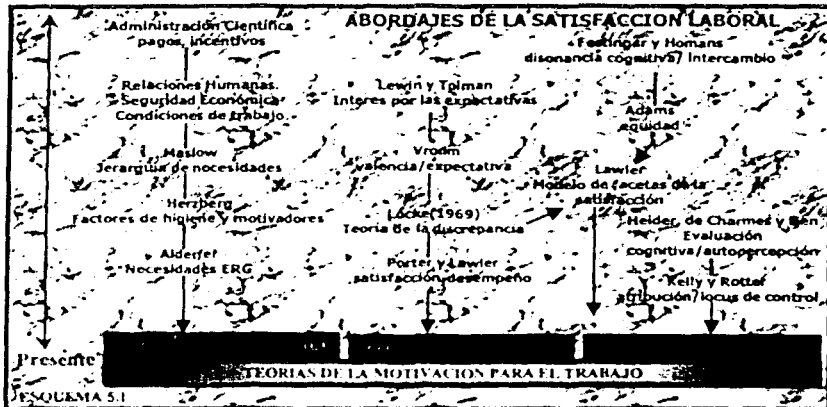
Spector (1996) dice que las personas que tiene altos niveles de ejecución tienden a beneficiarse de este desempeño lo cual aumentan su satisfacción por el empleo; recibe mayor pago y reconocimiento.

Por todo lo anterior la satisfacción laboral tiene un impacto indirecto con el desempeño ya que es un elemento necesario para mejorar la productividad de una empresa, que aunque no determina la totalidad de esta es un factor que se requiere conocer por los especialistas en organizaciones para iniciar acciones que busquen tanto la productividad y rentabilidad de la empresa como el bienestar y gusto por el trabajo de sus empleados.

CAPITULO 5: MODELOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

5.1. INTRODUCCION

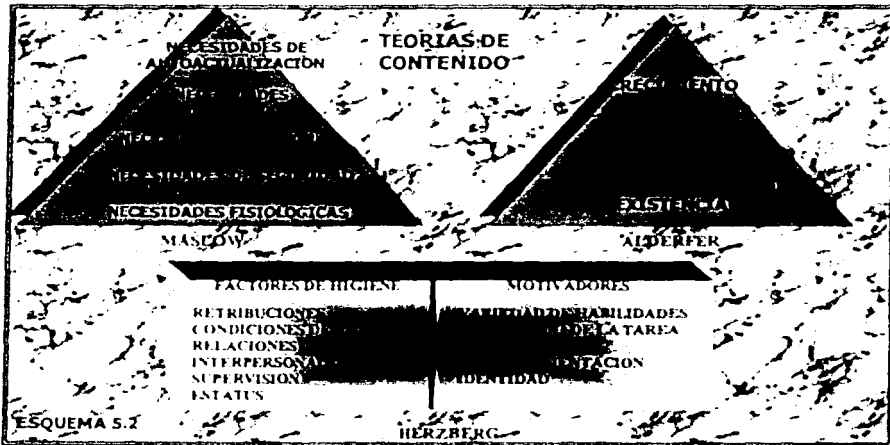
El estudio de la satisfacción laboral cuenta con una gama de abordajes teóricos que aunque hacen referencia a la motivación son llevadas al ámbito de satisfacción debido a la estrecha relación que guardan (Ver capítulo 3) y que de acuerdo a Luthans (1995) pueden agruparse en 2 grandes bloques; de contenido y de proceso, como se observa en el esquema 5. 1.



Se ha de aclarar que dado que la línea de investigación del trabajo se involucra fuertemente con los aspectos procesales de la satisfacción laboral en específico al perceptual, al último bloque (teorías de proceso) se le dará un abordaje más profundo por contar con enfoques que se centran en dichos aspectos y por que contextualizarán al modelo en el que se basará la investigación, aunado a que las teorías de contenido ya fueron analizadas a profundidad en el capítulo primero y tercero.

5.2.-TEORIAS DE CONTENIDO

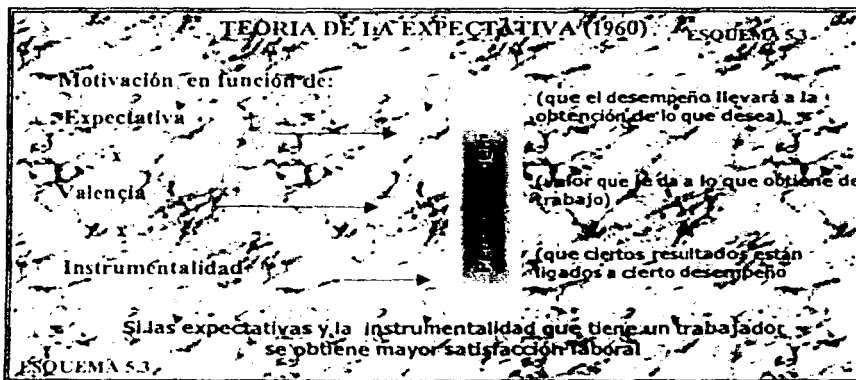
El abordaje que se da para explicar la satisfacción se centra principalmente en los por qué (Lowenberg y Conrad; 1998); que motiva a la gente en el trabajo. Les interesa identificar las necesidades o impulsos que la gente tiene y como se les da prioridad. Los tipos de incentivos o metas que la gente se esfuerza en alcanzar con el fin de estar satisfecho y desempeñarse adecuadamente. Se les denomina teorías estáticas por que solo incorporan unos cuantos puntos en el tiempo y están orientadas en el presente o en el pasado, que aunque no permiten la predicción completa de la satisfacción laboral al menos permiten el conocer lo que motiva a la gente en sus trabajos. En ellas encontramos las teorías de Maslow, Herzberg y Alderfer. (Esquema 5. 2) mencionadas ya en capitulos anteriores.



5.3.-TEORIAS DE PROCESO.

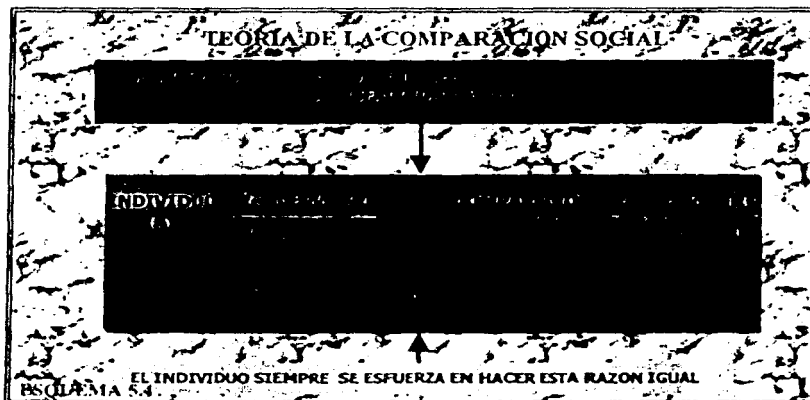
Las teorías procesales o de proceso centran sus esfuerzos en los aspectos cognitivos de la satisfacción laboral, en el cómo (Luthans, 1995); busca entender los complejos procesos que inician, sostienen y terminan en comportamiento.

5.3.1 Teoría de la Expectativa de Vroom, (1960).- tiene sus orígenes en las teorías de Edward Tolman y Kurt Lewin así como en las teorías económicas (Luthans; 1995). Establece (esquema 5.3) que la motivación está en función de la expectativa, la valencia y la instrumentalidad todas ellas teniendo como elemento principal la percepción. Ya que la motivación hacia el trabajo dependerá de si la persona percibe como valioso o no lo que obtiene de éste y principalmente si las expectativas e instrumentalidad que tiene sobre su trabajo se cumplen (se obtiene).



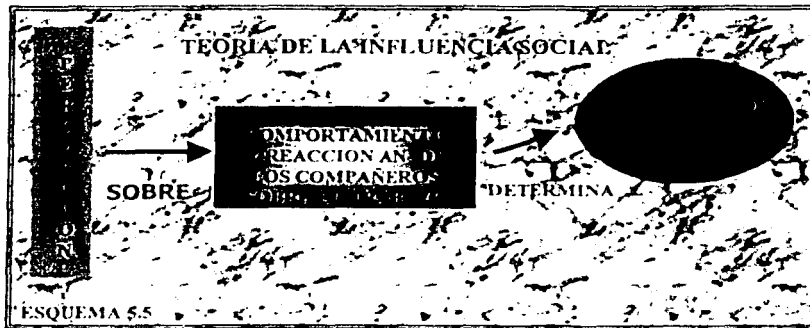
5.3.2.-Teoría de la equidad.- evoluciona de las teorías de la comparación social; creada por Adams (1963) establece (esquema 5.4) que debido a la falta de medios objetivos para el desempeño, los individuos la evalúan a través de comparar tanto la contribución al trabajo y los beneficios percibidos que se derivan contra la contribución y beneficios de

los otros en su situación laboral (Wexley y Yokl, 1990). Su motivación por lo tanto surge en proporción a la igualdad percibida de las recompensas recibidas (output, resultados) por una cierta cantidad de esfuerzos (input, insumos) en comparación con los otros. Postula que la gente busca disminuir el estado desigualdad percibido a través de una serie de mecanismos. Luthans (1995) habla de que esto se logra a través del ajuste en las percepciones hacia la situación por medio de reevaluar sus esfuerzos o al obtener información mas precisa acerca de lo que este percibe. Es decir la percepción de la situación es la que tiene el papel fundamental en la satisfacción que una persona siente, ya que es a partir de esta que el estado de equidad surge o no.



5.3.3.- Teoría de la influencia social - hace una crítica fuerte a la teoría de la equidad ya que establece que la satisfacción laboral

puede explicarse de manera sencilla. Salancik y Pteffer (1977,78) sugieren (esquema 5.5) que las personas deciden que tan satisfechas están en sus empleos de otros empleados. O lo que es lo mismo los empleados infieren su propia satisfacción viendo (percepción) como se comportan sus compañeros y escuchando lo que tienen que decir acerca de sus puestos.

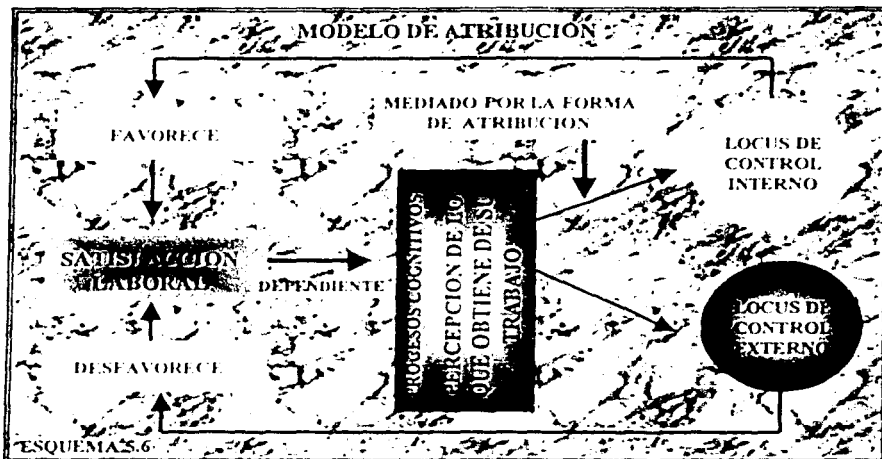


Se ve así que la satisfacción laboral puede ser el resultado de cómo los compañeros reaccionan ante el puesto más que del puesto mismo. Sin embargo la evidencia empírica es muy baja y solo unos pocas investigaciones han reportado resultados positivos (Stone, 1992). Lo que es claro de nueva es que esta teoría pone a la percepción como pieza clave en la derivación la satisfacción laboral

5.3.4.-Teoría de la atribución.- este enfoque (Heider,1958) pone un profundo énfasis en los procesos cognitivos individuales, específicamente en la relación entre la percepción personal y los comportamientos interpersonales, teniendo como postulados básicos (esquema 5.6) que la gente busca darle sentido a su mundo, que atribuye las causas de las acciones de la gente a factores externos o internos y que lo hace en una forma moderadamente lógica. Estableciendo que, es lo que se percibe y no lo que es, lo que determina lo que es importante para el comportamiento. En otras

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA.

palabras no es importante lo que recibe el trabajador lo que determinará su satisfacción laboral sino lo que percibe u observa que obtiene.



Investigaciones como las de Rotter (1961), Mitchell (1975), Anderson (1978) y Distenano (1971) han establecido que los trabajadores más satisfechos son aquellos que contribuyen las causas de las cosas a los factores internos que los externos, ya que de esta forma se sienten con la capacidad de influenciar sus resultados a través de sus propias habilidades, destrezas o esfuerzos, mientras que si se atribuyen a factores extrínsecos los resultados se perciben como estando fuera de su propio control.

5.3.5.- Teoría de la discrepancia. Locke (1969) establece que la satisfacción o insatisfacción laboral depende de lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. Definiendo que

este desecho tiene como objetivo reducir necesidades. En donde una persona se siente satisfecha al no existir discrepancias entre las condiciones reales en su trabajo y las deseadas.

Señala que la cantidad deseada de una característica del puesto estará dada por la cantidad mínima necesaria para satisfacer la necesidad de la persona. Por lo que una persona estará insatisfecha si existe menos que la cantidad deseada de una característica del puesto (Wexley y Yuki, 1990). Por ejemplo si una persona desea mucho la interacción social con su compañeros y la percepción de las condiciones de su trabajo demuestran no haber buena interacción la gente tendrá una discrepancias que le causaran insatisfacción.

Variaciones a este modelo de discrepancia han sido hechas pero sin duda la más popular es la de Lawler (1973) y sobre el cual se basa la investigación dada el robustecimiento que éste tiene, ya que no solo explica los aspectos procesales centrándose en el perceptual que dan como resultado la satisfacción laboral sino que a su vez incluye los factores de contenido que se busca determinar en los trabajadores de nivel operativo.

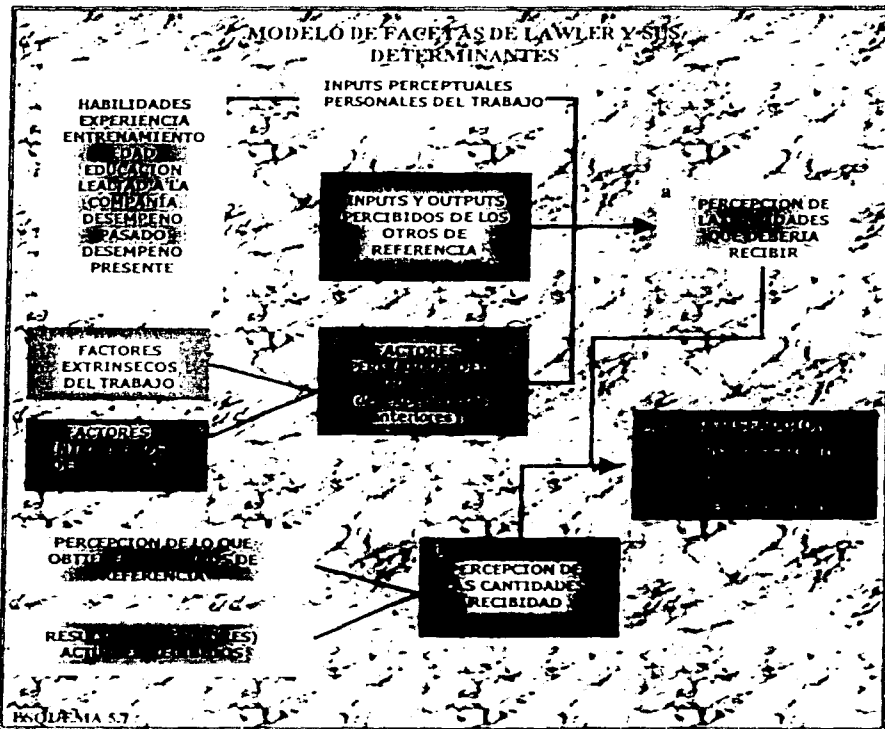
5.4.- MODELO EXPLICATIVO DE LA SATISFACCION LABORAL.

El modelo que se tomará para la presente investigación es una derivación del modelo de Porter y Lawler (1973), (esquema 5.7) el cual establece que la satisfacción laboral se obtiene a través de la percepción de equidad entre lo que recibe y lo que cree que merece recibir (debería recibir), teniendo un peso determinante la percepción subjetiva que tiene el individuo de su trabajo, además de la comparación social que hace con otros trabajadores (teoría de la equidad).

Para ello la persona forma el debe ser o lo que cree que merece a partir de sus entradas perceptuales personales así como de los insumos y resultados percibidos de otros trabajadores que toma de referencia y de las características del trabajo, que como hemos visto pueden dividirse en dos grandes grupos factores extrínsecos y factores intrínsecos del trabajo, todos ellos forman la percepción de lo que debería recibir un trabajador en

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO DEL PUESTO Y SU VINCULACIÓN CON LA INTELIGENCIA.

su esfera laboral, la cual es comparada con lo que realmente obtiene del trabajo (resultados actuales, como de los resultados que percibe que reciben sus grupos de referencia) (Lowenberg y Conrad; 1998). Siendo así que si estas se ven como iguales surge la satisfacción laboral mientras que si lo que la persona percibe que lo que debería recibir no es tal, surge la insatisfacción y si percibe que lo que está obteniendo es mayor a lo que debería recibir se origina la culpa, la inconformidad y la desigualdad.



Hasta aquí ha quedado claro y contextualizado que en casi todos los modelos teóricos presentados y el que se utilizara para explicar el fenómeno que nos ocupa, se centran en la percepción como factor

determinante ya que es a partir de este que se deriva o no el grado de satisfacción que siente una persona en su organización y es por ello que se buscará determinar de manera más directa la relación que existe entre la percepción y la satisfacción laboral, a través de correlacionar ambas mediciones, tomando como puente de enlace a la inteligencia para medir a la percepción. Así mismo este modelo nos hace incluir una dimensión mas al cuestionario para medir el factor comparación social el cual se incluye en el modelo con el que se llevará la investigación

Razón por la que en el siguiente apartado se buscará dar la lógica de como la percepción medida a través de los constructos de inteligencia puede dar explicación de los puntajes que se obtienen en los tests que la miden e incluso precisar dado el puntaje en la percepción el grado de satisfacción que tendrá un trabajador en sus labores.

CAPITULO 6: PERCEPCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.

6.1.- INTRODUCCIÓN A LA INTELIGENCIA

En la disciplina psicológica uno de los constructos teóricos con mayores dificultades para ser definido es la inteligencia ya que con lleva un sin fin de concepciones y significados (Neisser y Bouchard, 1996) sobre la misma, abarcando muchas áreas y fenómenos como son: el aprendizaje, la motivación, la herencia y el medio ambiente.

Lo que es un hecho es que la inteligencia implica una interacción entre individuo y medio ambiente (Hebb, 1949) ya que la expresión de la misma se da como una respuesta a y en su entorno. Sternberg (1981) lo hace evidente en uno de sus estudios en donde tanto la gente común como psicólogos se refieren siempre a la inteligencia como comportamiento; solución de problemas, mayor competencia, mejor adaptación, velocidad de la respuesta, etc.

Sin embargo los comportamientos que se asocian a la inteligencia implican un juicio utilitario o pragmático; es una forma con la que el ser humano categoriza, señala y valora una serie de conductas que favorecen, distinguen y dan ventaja a aquellos individuos que los poseen, siendo evidente que las evaluaciones o manera de probar lo que es una conducta inteligente dependerá de lo que ese grupo humano juzgue como ventajoso o adaptativo (Berry, 1972,1976).

En términos generales podemos decir que la inteligencia puede abordarse a través de 3 niveles de explicación como lo hace Stenberg & Detterman (1982):

- Nivel descriptivo (¿Por qué?, ¿qué?); en este nivel encontramos aquellas teorías o modelos que buscan descifrar los contenidos o factores de la inteligencia del que se desprende (Pueyo, 1996) dos subramas:

- o Enfoque diferencial o psicométrico.- pretenden entender la naturaleza de la inteligencia estudiando los patrones de diferencias individuales en las puntuaciones obtenidos en las pruebas. Se basa en la existencia de un número limitado de capacidades latentes que son las responsables del rendimiento. A esta corriente pertenece la teoría de Spearman (1923), Thurstone (1938), Vernon (1987).
- o Conglomerado de Capacidades.- se fundamenta en la idea del conocimiento adquirido (destrezas y habilidades) por el sujeto, pero incluye otras capacidades no adquiridas ni vinculadas a contenidos concretos. Sus estudios están basados en el análisis factorial, algunos autores dentro de esta corriente son Cattell (1993) y Guilford (1967).
- Nivel explicativo (¿cómo?)- Busca encontrar los procesos, la naturaleza de las capacidades cognitivas por medio de los patrones de rendimiento en las tareas cognitivas en la cual la manipulación experimental de ciertos factores es la causa de la diferencia entre los individuos. Pueyo (1996) habla que trabajos como los de G. Miller sobre la memoria así como los de Newell & Simon y sus modelos computacionales en la solución de problemas además de los trabajos de Chomsky dieron la fuerza a este nuevo enfoque. Explica la inteligencia humana en términos de los procesos mentales que contribuyen a la resolución de tareas cognitivas
- Nivel Biológico (¿dónde?)- Intenta explicar a la inteligencia en función de los aspectos estructurales del organismo como el sistema nervioso central (Vernon y Mori, 1997).

6.2 .- PERCEPCION E INTELIGENCIA

Hoy en día el enfoque en boga para estudiar la inteligencia es el explicativo o cognitivo, en el que se analiza la conducta inteligente en términos de procesos cognitivos que la sustentan (Stenberg, 1979,1980; Hunt, 1971; Carroll, 1988). De tal forma que la forma en la cual se define a la inteligencia es como "capacidad o aptitud que permite que los individuos procesen la información que reciben o que la que disponen (tanto la información externa como la interna de la que disponen en su memoria) por medio de procesos cognitivos" (Pueyo , 1996)

Siendo estos procesos cognitivos dependientes de la naturaleza de la información a tratar, de las exigencias de la tarea, de la finalidad de la misma y del repertorio de procesos que el sujeto (por experiencia anterior o de forma novedosa) va a aplicar una tarea.

La inteligencia es entonces un fenómeno complejo cuya naturaleza se debe explicar en términos de un sistema (Pueyo, 1996) más que en términos de una sola capacidad como solían explicarlo los modelos factoriales (factor general, inteligencia fluida, etc).

Ahora bien la relación que existe entre percepción e inteligencia no es nada nueva y puede rastrearse desde Galton (1833) quien es recordado como la primera persona que inició en el debate entre herencia e inteligencia. Galton (1883) decía que las personas más inteligentes eran aquellas equipadas con las capacidades sensoriales y lo explicaba de la siguiente forma "La única información que nos llega concerniente a los eventos externos parece pasar por las vías de nuestros sentidos; y entre más perceptivos son los sentidos de la diferencia, es mayor el campo sobre el que puede actuar nuestro juicio de inteligencia. Spearman (1923) fue el seguidor de Galton y busco relacionar las medidas de las pruebas de capacidad con la función sensorial ya que creía que la base de la inteligencia debía encontrarse en el funcionamiento de los procesos básicos más simples (sensoriales y perceptivos) Es por ello que en muchas pruebas basadas en la tradición diferencial psicometrica se incluye la percepción como elemento de la inteligencia.

Hoy en día este razonamiento está plasmado en los postulados de Eysenck o Vernon quienes defendiendo el punto de vista de la heredabilidad hablan de que la inteligencia se origina si los procesos de adquisición de información se dan sin errores, es decir que el proceso de transmisión neuronal es eficiente y preciso lo cual se traduce en mejores tiempos de reacción, lo que hace evidente que los inputs o sistemas sensoriales funcionan con una elevada precisión en el medio ambiente.

Jensen (1987) reúnen mas evidencia para demostrar que las percepciones tienen un impacto en la inteligencia a través de la ley de Hick (1952), la cual hace referencia al tiempo que se tarda en elaborar la información recibida y dado que inteligencia esta basada en la capacidad de procesar eficazmente la información, se determino que la gente con un nivel de inteligencia procesaban la información de manera mas rápida que la de promedios bajos ya que la pendiente de la función de Hick era menos pronunciada. Rotch (1964) trabajando con la ley de Hick encuentra que la velocidad de respuesta de los sujetos mas inteligentes no se reduce como la de los menos dotados, cuando la complejidad del problema aumenta.

Brody (1992) utilizando un paradigma cognitivo de discriminación de estímulos sencillos y sin tener que depender del conocimiento pasado (luces, tonos y líneas) encuentra que las correlaciones entre puntuaciones psicométricas de inteligencia y de latencia de respuesta en estas tareas son significativas; los individuos más capaces de detectan y discriminan más eficazmente que los menos dotados.

Todo ello llevaria a ver que los modelo de inteligencia de abajo hacia arriba (Pueyo, 1996) (bottom-up) en el que la base de la inteligencia recae en los procesos cognitivos elementales (codificación, reconocimiento, etc.) dan la mejor la explicación del por que de la inteligencia, pero no por ello se niega la importancia explicativa que tienen las teorías de arriba hacia abajo.

Ya que como se ha propuesto por algunos autores como Stenberg (1980) la inteligencia surge de los procesos mas elevados con que cuenta el ser que le permiten proyectarse en el futuro para anticipar resultados y de esta manera decidir planes de acción. Sin embargo la adquisición de la información que manipularian estos componentes superiores seria deficiente o limitada sino se contara con un adecuado sistema de hardware o procesos sensoriales que pudieran recuperar aquellos aspectos que suceden en el medio en el que le individuo tiene que emitir una respuesta

Además hay evidencias (Das, 1988, Detterman, 1980) que señalan que los denominados sistemas superiores o de alta capacidad implicados en la toma de decisiones y planeación dependen del funcionamiento de componentes básicos como son la memoria, la percepción, la atención, etc y aun mas que estos sistemas funcionan al maximo cuando los procesos básicos realizan sus tareas de manera casi automática.

En otras palabras no se niega ni se busca ganar evidencia para uno u otro modelo de explicación de la inteligencia, simplemente fincamos como uno de los componentes primordiales para que una persona pueda ser denominada como inteligente la ejecución optima de su sistema perceptual.

6.3.- INTELIGENCIA-PERCEPCION Y SATISFACCIÓN LABORAL.

Si retomamos lo antes dicho en capitulos anteriores se observará que la satisfacción laboral es la reacción que se experimenta cuando las necesidades que tiene un individuo son percibidas como conseguidas (capitulo 3 y 5).

Y es que el factor perceptual para la satisfacción laboral se hace mas evidente en el modelo de adecuación en el puesto de Lofquist y Dawis (1969) en el que de acuerdo a Dawis (1984) la satisfacción laboral resulta de la percepción de la diferencia entre lo que se quiere (motivadores) y lo que se recibe, misma relación que se tiene en el modelo de Porter y Lawler (1973).

James (1982) así como James, James y Ashe (1990) hablando del enfoque cognitivo en las organizaciones dice que este estudia el medio laboral basándose en la hipótesis de que los individuos responden afectivamente y comportalmente a los eventos situacionales en función de cómo se perciben los eventos.

Y como hemos visto la mayoría de las teorías mencionadas en el capítulo anterior involucran un juicio evaluativo, que de acuerdo a Mandler (1982) es producto de la integración de las percepciones de lo que esta afuera. Por lo que el juicio evaluativo del cual se deriva el que una persona se sienta satisfecha con su trabajo estará ligado a los recursos estructurales del individuo.

En donde la inteligencia mediatiza la percepción ya como Lawrence (1992) establece; un hombre inteligente puede percibir una tarea de modesta complejidad como no retante, así como una persona menos favorecida podría percibirla como retante, lo cual da cuenta de que los requerimientos

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

estructurales (inteligencia) difieren entre individuos, siendo que lo que se toma del medio para evaluar objetivamente es igual.

De allí que el principal factor que determine el que una persona se sienta mas o menos satisfecha dependerá de su sistema perceptual, que como se ha visto en el apartado anterior, de la calidad de los inputs o de las entradas sensoriales determinará un mejor procesamiento de la información y una mejor respuesta al medio.

Siendo así que se intentará demostrar a través de la presente investigación que la inteligencia tenderá a correlacionar con la satisfacción laboral, debido a que el pilar que conecta a ambos fenómenos es la percepción que tiene el sujeto sobre su medio ambiente; si es adecuado le permite dar respuestas mas adaptativas o ventajosas como será el puntuar alto en un test de inteligencia así como de percatarse de los verdaderos resultados que obtiene de su entorno laboral.

7.- METODO

7.1.-PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Qué relación existe entre Inteligencia y la Satisfacción laboral?
2. ¿Qué relación tiene la edad con la Satisfacción Laboral?
3. ¿Qué relación tiene la escolaridad con la Satisfacción Laboral?
4. ¿Qué relación tiene el número de hijos con la Satisfacción Laboral?
5. ¿Qué relación guarda la antigüedad con la Satisfacción Laboral?
6. ¿Qué relación tienen los aspectos sociales para la satisfacción laboral?
7. ¿Qué relación tienen los aspectos del puesto para la satisfacción laboral?

7.2.- HIPÓTESIS

1. HO= La inteligencia de los trabajadores no se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo

H1= La inteligencia de los trabajadores se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo.
2. HO= La edad de los trabajadores no se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo.

H1= La edad de los trabajadores se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo
3. HO= La escolaridad de los trabajadores no se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo.

H1= La escolaridad de los trabajadores se relaciona en la satisfacción laboral del personal operativo.
4. HO= El número de hijos no se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo.

H1= El número de hijos se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

5. H0= La antigüedad no se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo.
H1= La antigüedad se relaciona con la satisfacción laboral del personal operativo
6. H0= Los aspectos sociales no se relacionan con la satisfacción personal operativo.
H1= Los aspectos sociales se relacionan con la satisfacción laboral del personal operativo
7. H0= Los aspectos del puesto no se relacionan con la satisfacción del personal operativo.
H1= Los aspectos del puesto se relacionan con la satisfacción del personal operativo.

7.3- VARIABLES

Incluye 2 variables psicológicas; una de las cuales (Satisfacción Laboral) conteniendo 8 componentes divididos en dos categorías (ver teoría) y 5 variable sociodemográficas, teniendo:

1. INTELIGENCIA (C.I)
2. SATISFACCION LABORAL con 2 categorías

FACTORES DEL PUESTO QUE CONTIENE.

- 1.1- VARIEDAD DE HABILIDADES
- 1.2.- SIGNIFICADO DE LA TAREA
- 1.3.- AUTONOMIA
- 1.4.- RETROALIMENTACIÓN EN EL PUESTO
- 1.5.- IDENTIDAD DE LA TAREA

FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO.

- 2.- RETRIBUCIÓN
- 3.- SEGURIDAD (CONDICIONES) EN EL TRABAJO
- 4.- RELACIONES INTERPERSONALES.
- 5.- SUPERVISIÓN

6.- OPORTUNIDAD DE PROGRESO
7.-CLIMA ORGANIZACIONAL

Finalmente se creo una dimensión para medir SATISFACCIÓN GLOBAL (octavo componente) de tal forma de determinar si puede haber una dimensión general para la satisfacción laboral o esta determinada por varias dimensiones.

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

1. EDAD
2. ESTADO CIVIL
3. ESCOLARIDAD
4. NUMERO DE HIJOS
5. ANTIGÜEDAD

7.4.- DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES.

INTELIGENCIA.- Pueyo (1993) "capacidad o aptitud que permite que los individuos procesen la información que reciben o que disponen (tanto la información externa como la interna de la que disponen en su memoria) por medio de procesos cognoscitivos". En el que la percepción juega un papel principal para la misma.

SATISFACCION LABORAL.- se define como una actitud hacia el empleo basada en la evaluación de diferentes aspectos del puesto y que determina la manera como se siente un empleado acerca de su propio puesto (Wexley, 1990). Evaluación que está basada en el sistema perceptual con la que cuenta el trabajador.

EDAD.- se define como el tiempo que una persona ha vivido desde su nacimiento hasta la fecha actual. (Larousse, 1999)

ESTADO CIVIL.- condición de cada persona en relación a los derechos y obligaciones civiles (Larousse, 1999); pudiendo ser soltero, casado, viudo, divorciado o unión libre.

ESCOLARIDAD.- periodo de tiempo durante el cual se asiste a la escuela (Larousse, 1999)

NUMERO DE HIJOS.- persona o animal resultado de la concepción de las parejas (Larousse, 1999)

ANTIGÜEDAD.- tiempo en que se lleva un cargo o un empleo (Larousse, 1999)

7.5.-DEFINICION OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.

INTELIGENCIA.- Se define por el puntaje obtenido por los sujetos en las tareas de la prueba Beta II-R información (Kellogg y Morton, 1974), en la que puntajes arrojados indican la capacidad o aptitud para el procesamiento de información con las que cuenta el individuo para evaluar la información de su medio, en donde se pueden presentar: deficiente mental (69 puntos o menos), limitrofe (70 a 79 puntos) , abajo del promedio (80 a 89 puntos), normal (90 a 109 puntos), arriba del promedio (110 a 119 puntos), superior (120 a 129 puntos) y muy superior (130 ó mas puntos obtenidos en la prueba).

SATISFACCION LABORAL.- Se define por las respuestas obtenidos del cuestionario de satisfacción laboral (ANEXO 2). que determina la actitud que tiene el trabajado a las facetas del trabajo per se así como a los aspectos sociales-laborales del mismo.

EDAD.- se ordenarán sobre la base de la distribución de edad, que se obtenga de la sección de datos sociodemográficos.

ESTADO CIVIL.- el estado civil se clasificara en 2 grupos: casados y solteros, en base a la información que den los sujetos en la sección de datos sociodemográficos.

ESCOLARIDAD.- con base en la información proporcionada por los trabajadores de la sección de datos sociodemográfica se clasificará en 3 grupos; personal con primaria, personal con secundaria y personal con preparatoria

NUMERO DE HIJOS.- de acuerdo a la información reportada en la sección de datos sociodemográfica se ordenarán por frecuencia el número de hijos

ANTIGÜEDAD: con base a la sección de datos sociodemográficas se obtendrá la antigüedad del trabajador que se ordenarán por frecuencia.

7.6.- MUESTRA.

La muestra fue no probabilística accidentada y estuvo compuesto por 189 trabajadores con puestos operativos, todos ellos pertenecientes a la misma empresa cuyo giro es la distribución y abastecimiento de productos de consumo.

7.7.- CRITERIOS DE INCLUSION DE LOS SUJETOS A LA MUESTRA.

Los sujetos que participaron en esta muestra debían cubrir las siguientes especificaciones; ser todos ellos trabajadores que ganen un salario mínimo o menos de este y llevar a cabo actividades que no requieren tener una especialidad o conocimiento técnico.

7.8.- TIPO DE ESTUDIO.

Esta investigación

Es un estudio correlacional que intentará determinar la relación que existe entre Inteligencia y Satisfacción Laboral así como la relación entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas y por último uno descriptivo para observar el comportamiento de las dimensiones de satisfacción laboral en el personal operativo.

7.9.- DISEÑO.

Diseño no experimental, Expost-facto, debido a que las variables no fueron manipuladas por el investigador y el fenómeno ya sucedido, integrado por una muestra de 189 trabajadores todos operativos pertenecientes a la misma empresa.

7.10.- INSTRUMENTOS.

Para medir Inteligencia se utilizó el Test de Inteligencia BETA, por ser esta una prueba que no requiere de un nivel alto de escolaridad y dado que nuestra muestra es de trabajadores operativos, con bajo nivel educativo, dicho test resulta el que se adecua más a las necesidades de la investigación. El Beta II-R esta estandarizado en una muestra estratificada de 1050 personas en un rango de edad de 16 a 64 años, con una confiabilidad test-retest de 0.91 y una validez de criterio de 0.73 ($p < .001$), conformada de 6 tareas cada uno midiendo los procesos de: aprendizaje, planeación, percepción, memoria, atención y abstracción. (ANEXO 3)

Para medir la satisfacción hacia el trabajo se elaboró un inventario de Satisfacción Laboral (ANEXO 1 y 2) basado en la definición de Wexley (1990) y en la teoría de facetas de Herzberg (1976) que cuenta con el mayor robustecimiento empírico (ver capítulo 1). Dicho inventario fue construido en base a una escala likert en un rango de 1 a 5, tomando las dimensiones más citadas en la literatura como determinantes del fenómeno a estudiar (ver capítulo 1); retribución del puesto, seguridad del trabajo, ambiente de trabajo, oportunidad de progreso, el trabajo per se, supervisión, relaciones interpersonales así mismo se incluyó la dimensión satisfacción global con la finalidad de poner en duda la teoría de facetas sobre la cual se baso el instrumento.

Para recabar las variables sociodemográficas se le pidió a los trabajadores que en el mismo cuestionario de satisfacción laboral anotaran, su edad, número de hijos, escolaridad, antigüedad, así como su estado civil.

7.11.- ESCENARIO.

La investigación se realizó en la salas de juntas pertenecientes a la sucursal que fue tomada para formar la muestra. Dicho inmueble contaba con buena ventilación e iluminación así como espacio para que las personas pudieran trabajar en las tareas que se les pedían.

7.12.- MATERIALES.

- PLUMAS
- CUADERNILLOS DEL TEST BETA II-R.
- IMPRESIONES DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
- LAPICES

- GOMAS

7.13.- PROCEDIMIENTO.

Se realizó la investigación en una empresa la cual cuenta con varias sucursales dentro del D.F como en toda la república y cuyo ramo es el abastecimiento de productos de consumo a nivel nacional, a través de la gestión de una autorización con los responsables de los recursos humanos, ofreciéndoles la información que de esta se derive.

Dado que la muestra propuesta era de 200 operativos se tomo aquella sucursal con mayor número de personal operativo (Sucursal Oriente), realizandose las aplicaciones de ambos instrumentos en la sala de juntas de sucursal en grupos de 10 a 15 individuos. El tiempo que se llevó la adquisición de todas las evaluaciones de la muestra duro aproximadamente 4 meses, todo ello debido a las dificultades que hubo para permitir la participacion de los trabajadores operativos en la investigación.

En las sesiones se les dio las explicaciones pertinentes para el correcto llenado de los instrumentos así como la indicación de que los datos obtenidos eran parte de una investigación que busca recabar información sobre el trabajo, para que en un futuro se puedan mejorar las condiciones del mismo.

8.- RESULTADOS.

De la información arrojada por la prueba de inteligencia, el cuestionario de satisfacción laboral y los aspectos sociodemográficos, se paso primeramente a realizar un análisis descriptivo de la muestra con las variables sociodemográficas, posteriormente se realizo la validación del cuestionario de satisfacción laboral así como la relación que existían entre las dimensiones encontradas en el mismo, una vez derivadas, se paso a realizar la correlación entre los factores de satisfacción laboral y la inteligencia, finalizando con las correlaciones efectuadas entre las variables sociodemográficas con las inteligencia y las dimensiones de la satisfacción laboral, reportándose lo siguiente:

8.1.- ANÁLISIS PRELIMINARES.

De la muestra de 189 trabajadores operativos 171 (90%) eran del sexo masculino y 18 (10%) del sexo femenino dentro de un rango de edad de 17 a 63 años de edad, siendo la \bar{X} = 30 años. El nivel de escolaridad no paso de la formación preparatoria ya que el 22% reporte tener estudios de primaria (41), el 64% estudios de secundaria (122) y solo el 14% de estudios de bachillerato (26). El estado civil de la muestra en su mayoría fue personas casadas con 107 que equivale al 56.6%, 20.6% (39) reportó vivir en unión libre, 22.20% (42) era soltero y solo 0.05% reporto estar divorciado (1).

El número de hijos que reporto tener el personal operativo estuvo dentro de un rango de 0 a 7, con una \bar{X} = de 2 hijos, finalmente la antigüedad que reporto tener las personas de la muestra en la empresa fue de un rango de edad de 0 a 20 años, con una \bar{X} = 4.4 años en la empresa.

8.2.-VALIDACION DE CONSTRUCTO DE LAS DIMENSIONES DE CUESTIONARIO

Del cuestionario de 70 reactivos de satisfacción laboral construido para la investigación (ANEXO 1 y 2), se le aplicó un Análisis Factorial de Componentes Principales con Rotación Varimax, para determinar su validez de constructo, obteniéndose 9 factores contenidos en 47 ítems (ANEXO 4) que explican el 55.31% de la varianza después de efectuárseles la rotación; agrupaciones y pesos factoriales por dimensión, se muestran en las tablas 1 y 2.

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

Posteriormente, se obtuvo la consistencia interna de las dimensiones a través del coeficiente de confiabilidad Alfa-Cronbach, cuyos valores se observan también en la tabla 1 y 2.

TABLA 1

Factores obtenidos del cuestionario de satisfacción laboral junto con su coeficiente de confiabilidad y pesos factoriales por dimensión

FACTOR 1		PESOS FACTORIALES	FACTOR 2		PESOS FACTORIALES		
Alpha = .8077			Alpha = .7760				
# de casos	189 0	# de items	9	# de casos	189 0	# de items	7
47	HAY OPORTUNIDAD DE HACER UNA LARGA CARRERA EN MI EMPRESA	0.820	46	ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO EN EL QUE LABORO	0.745		
55	ME AGRADA MI TRABAJO POR QUE ME PERMITE ASPIRAR A PUESTOS MEJORES	0.602	44	PUEDO APOYARME EN MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES	0.718		
31	ES JUSTA LA FORMA COMO SE OTORGAN LAS OPORTUNIDADES PARA OCUPAR MEJORES PLAZAS	0.467	23	ME AGRADA ESTAR CON MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO	0.465		
61	MI TRABAJO ME PERMITE IR OCUPANDO MEJORES PUESTOS YA QUE DESARROLLO MIS CAPACIDADES	0.461	5	RECIBO EL TIPO DE INSTRUCCIONES PRECISAS PARA REALIZAR MI TRABAJO	0.451		
22	ES FUNDAMENTAL PARA LA EMPRESA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO	0.457	2	TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO CON LOS QUE PUEDO CONFIAR	0.829		
54	LAS PRESTACIONES QUE ME OTORGA LA EMPRESA SON ADECUADAS	0.446	7	MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO SON PERSONAS CON LAS QUE UNO SE PUEDE LLEVAR BIEN	0.584		
65	LAS CONDICIONES DE TRABAJO SON BUENAS	0.786	48	TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO A LOS QUE PUEDO CONSIDERAR COMO MIS AMIGOS	0.496		
68	MI SUPERVISOR (A) RECONOCE MIS ESFUERZOS	0.567					
45	HAGO LAS MISMAS ACTIVIDADES QUE MIS COMPAÑEROS (AS) DE JORNADA	0.433					

FACTOR 3		PESOS FACTORIALES	FACTOR 4		PESOS FACTORIALES		
Alpha = .7284			Alpha = .7245				
# de casos	189 0	# de items	3	# de casos	189 0	# de items	4
52	ES DIFICIL LLEVARSE BIEN CON MIS SUPERVISORES (AS)	0.854	39	ME SIENTO FELIZ CON LA CANTIDAD DE DINERO QUE RECIBO	0.821		
53	MI SUPERVISOR (A) ES DIFICIL DE COMPLACER	0.80	36	NECESITO MAS DINERO DEL QUE ME DA MI EMPLEO	-0.771		
26	DE SOLO PENSAR EN LA GENTE CON LA QUE ME DE CONVIVIR EN MI TRABAJO NO ME DAN GANAS DE IR A LABORAR	0.436	18	ME AGRADA MI TRABAJO POR EL PAGO QUE RECIBO	0.524		
			70	TENGO LOS MISMO DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO	0.416		

TABLA 2

Factores obtenidos del cuestionario de satisfacción laboral junto con su coeficiente de confiabilidad y pesos factoriales por dimensión

FACTOR 5		PESOS FACTORIALES
Alpha = .7868		
# de casos =	# de items =	
25	MI SUPERVISOR (A) TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS	0,843
67	SE TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS PARA MEJORAR LAS ACTIVIDADES EN LA EMPRESA	0,541
34	MI SUPERVISOR (A) O JEFE (A) ES JUSTA	0,537
40	MI TRABAJO ME PERMITE ESTAR OCUPADO	0,425
9	ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO	0,404
68	MI SUPERVISOR (A) RECONOCE MIS ESFUERZOS	0,439
20	GANO LO MISMO QUE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO	0,709
28	EL REALIZAR ADECUADAMENTE MI TRABAJO SE TOMA EN CUENTA PARA FUTURAS PROMOCIONES	0,628
13	ME SIENTO CONTENTO CUANDO MI SUPERVISOR (A) ME RECONOCE MI TRABAJO	0,416

FACTOR 6		PESOS FACTORIALES
Alpha = .7744		
# de casos =	# de items =	
57	TRABAJO MAS QUE MIS DEMAS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO	0,810
63	MIS LABORES SON MAS PESADAS QUE LAS DE MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO	0,726
51	MIS COMPAÑEROS (AS) SON MEJOR TRATADOS QUE YO	0,656
58	MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO SON FLOJOS	0,490

FACTOR 8		PESOS FACTORIALES
Alpha = .7804		
# de casos =	# de items =	
62	ME GUSTA MAS MI TRABAJO CUANO MIS COMPAÑEROS (AS) TAMBIEN LES AGRADA LAS ACTIVIDADES QUE HACEMOS	0,752
66	ME INDICA MI JEFE (A) O SUPERVISOR (A) MIS ERRORES PARA CORREGIRLOS	0,494
13	ME SIENTO CONTENTO CUANDO MI SUPERVISOR (A) ME RECONOCE MI TRABAJO	0,436
25	MI SUPERVISOR (A) TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS	0,843
67	SE TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS PARA MEJORAR LAS ACTIVIDADES EN LA EMPRESA	0,541
34	MI SUPERVISOR (A) O JEFE (A) ES JUSTA	0,537
40	MI TRABAJO ME PERMITE ESTAR OCUPADO	0,425
9	ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO	0,404
68	MI SUPERVISOR (A) RECONOCE MIS ESFUERZOS	0,439

FACTOR 7		PESOS FACTORIALES
Alpha = .7569		
# de casos =	# de items =	
40	MI TRABAJO ME PERMITE ESTAR OCUPADO	0,782
49	DISFRUTO EL REALIZAR MIS ACTIVIDADES POR QUE SE LO QUE TENGO QUE HACER	0,689
43	ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE SE HACERLO BIEN	0,579
35	SE LO QUE TENGO QUE HACER EN MI TRABAJO	0,507
41	LA FORMA EN LA QUE SE ME INDICA COMO MEJORAR MI TRABAJO ES ADECUADA	0,411
56	MI TRABAJO ME PARECE IMPORTANTE	0,672
37	TENGO LAS MISMAS OPORTUNIDADES PARA ASCENDER QUE MIS COMPAÑER (AS) DE TRABAJO	0,658
50	EL TIPO DE ACTIVIDADES QUE REALIZO EN MI PUESTO ME AGRADAN	0,585

FACTOR 9		PESOS FACTORIALES
Alpha = .6624		
# de casos =	# de items =	
33	CUENTO CON EL EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR SIN PELIGRO MI TRABAJO	0,767
42	ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE EL LUGAR DONDE LO HAGO ES SEGURO	0,589
1	EL TIEMPO QUE ME DAN DE VACACIONES ES ADECUADO	0,481

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

Una vez realizado los anteriores se paso a definir las dimensiones quedando conformadas de la siguiente manera:

FACTOR 1	FACTOR 2	FACTOR 3
OPORTUNIDAD DE PROGRESO	INTERACCION SOCIAL	SUPERVISION
Es la percepción que tiene el individuo que las actividades y el desempeño en sus labores son tomadas en cuenta por su organización para adquirir mejores puestos que favorecen en su crecimiento profesional o laboral.	Hace referencia a la necesidad que tiene el trabajador de relaciones sociales tanto con sus compañeros de trabajo como con su autoridad al desarrollar sus actividades que le proveen de apoyo, soporte y convivencia para la facilitación de las mismas.	Es la percepción que tiene el trabajador que su relación con la autoridad le permite expresar sus dudas, diferencias o dificultades que surgen al realizar sus actividades para guiar su trabajo.
FACTOR 4	FACTOR 5	FACTOR 6
RETRIBUCION ECONOMICA	VALORACION DE OPINIONES	EQUIDAD ORGANIZACIONAL
Es la percepción que tiene el trabajador de recibir un pago justo para poder cubrir sus necesidades básicas que le permitan llevar una vida digna.	Es la percepción de que tiene el trabajador de que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por la empresa para la mejora de las actividades así como conseguir ascensos o beneficios económicos.	Hace referencia a la valoración de igualdad que efectúa el individuo con respecto a la forma en la que se reparten las actividades, se dan las ordenes y se trata al personal
FACTOR 7	FACTOR 8	FACTOR 9
IDENTIDAD DE LA TAREA	RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO	SEGURIDAD FISICA EN EL TRABAJO
Es la percepción que tiene el trabajador de la importancia, identificación y entendimiento de las actividades que realiza para la empresa que le facilitan el dominio sobre las mismas	Es la importancia que le adjudica el trabajador a las opiniones o comentarios de sus compañeros y jefes de inmediato sobre el desempeño que tienen en sus tareas	Hace referencia a la evaluación que hace el trabajador de las condiciones físicas del trabajo, las cuales le facilitan el realizar sus actividades sin accidentes o contratiempos.

Por último se realizaron correlaciones de Pearson interfactores - ver tabla 3 - para determinar las relaciones que guardan las dimensiones entre si, destacándose lo siguiente:

TABLAS 3..... (1/2)
Correlaciones Interfactores efectuadas entre las 9 dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral.

Tabla 3.1.

CORRELACIONES DE FACTOR 1 (r)	FACTOR 2 INTERACCION SOCIAL	FACTOR 3 SUPERVISION	FACTOR 4 RETRIBUCION ECONOMICA	FACTOR 5 VALORACION DE OPINIONES	FACTOR 6 EQUIDAD ORGANIZACIONAL	FACTOR 7 IDENTIDAD DE LA TAREA	FACTOR 8 RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO	FACTOR 9 SEGURIDAD FISICA EN EL TRABAJO
FACTOR 1 OPORTUNIDAD DE PROGRESO	590**	- 312**	382**	639**	- 271**	497**	653**	354**

**p<0.01 n=189

Tabla 3.2

CORRELACIONES DE FACTOR 2 (r)	FACTOR 3 SUPERVISION	FACTOR 4 RETRIBUCION ECONOMICA	FACTOR 5 VALORACION DE OPINIONES	FACTOR 6 EQUIDAD ORGANIZACIONAL	FACTOR 7 IDENTIDAD DE LA TAREA	FACTOR 8 RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO	FACTOR 9 SEGURIDAD FISICA EN EL TRABAJO
FACTOR 2 INTERACCION SOCIAL	- 320**	446**	628**	- 366**	475**	580**	370**

**p<0.01 n=189

Tabla 3.3

CORRELACIONES DE FACTOR 3 (r)	FACTOR 4 RETRIBUCION ECONOMICA	FACTOR 5 VALORACION DE OPINIONES	FACTOR 6 EQUIDAD ORGANIZACIONAL	FACTOR 7 IDENTIDAD DE LA TAREA	FACTOR 8 RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO	FACTOR 9 SEGURIDAD FISICA EN EL TRABAJO
FACTOR 3 SUPERVISION	- 223**	- 388**	375**	- 279**	- 384**	- 164**

**p<0.01 n=189

Tabla 3.4

CORRELACIONES DE FACTOR 4 (r)	FACTOR 5 VALORACION DE OPINIONES	FACTOR 6 EQUIDAD ORGANIZACIONAL	FACTOR 7 IDENTIDAD DE LA TAREA	FACTOR 8 RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO	FACTOR 9 SEGURIDAD FISICA EN EL TRABAJO
FACTOR 4 RETRIBUCION ECONOMICA	395**	- 241**	141**	348**	280**

**p<0.01 n=189

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADO A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

TABLAS 3...(2/2)

Correlaciones Interfactores efectuadas entre las 9 dimensiones del cuestionario de satisfacción laboral.

Tabla 3.5

	FACTOR 6	FACTOR 7	FACTOR 8	FACTOR 9
CORRELACIONES DE FACTOR 5				
VALORACIÓN DE OPORTUNIDADES	- 273**	478**	904**	335**

**p<0.01 n=189

Tabla 3.6

	FACTOR 7	FACTOR 8	FACTOR 9
CORRELACIONES DE FACTOR 6			
SEGURIDAD ORGANIZACIONAL	- 268**	- 246**	- 295**

**p<0.01 n=189

Tabla 3.7

	FACTOR 8	FACTOR 9
CORRELACIONES DE FACTOR 7		
IDENTIDAD DE LA TAREA	502**	342**

**p<0.01 n=189

Tabla 3.8

	FACTOR 9
CORRELACIONES DE FACTOR 8	
RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO	299**

**p<0.01 n=189

▣ La **DIMENSION OPORTUNIDAD DE PROGRESO** (ver tabla 3.1) presentó correlaciones significativas con gran parte de las dimensiones que integraron el cuestionario destacándose lo siguiente:

Presentó una correlación positiva media ($r=.590$; $n=189$; $p<0.01$) con la dimensión **Interacción social** lo que indica que al mejorarse las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y autoridad los trabajadores perciben que sus oportunidades para ocupar mejores puestos dentro de la empresa son mayores.

Se observó una correlación con la dimensión **Retribución económica** que aunque baja ($r=.382$; $n=189$; $p<0.01$), indica que los trabajadores tienden a asociar la oportunidad de ocupar mejor puestos o ascensos con la mejora en la paga o el sueldo.

Así mismo obtuvo una fuerte correlación con la dimensión **Valoración de opiniones** ($r=.639$; $n=189$; $p<0.01$), lo cual hace ver que la gente tiende a percibir que si sus ideas, sugerencias u opiniones son tomadas en cuenta sus oportunidades para ocupar mejores puestos, promociones o ascensos se favorecen.

También se encontró una correlación positiva importante con la dimensión **Reconocimiento Social En El Trabajo** ($r=.653$; $n=189$; $p<0.01$), esto es cuando los compañeros y jefes reconocen el trabajo que realiza el trabajador en sus tareas su percepción para ocupar mejores puestos o ascensos aumenta.

La dimensión **Identidad de la tarea** obtuvo una correlación positiva media ($r=.497$; $n=189$; $p<0.01$) lo que indica que cuando el trabajador domina y conoce su tarea se percibe con mayores oportunidades de ocupar mejores puestos, promociones o ascensos.

▣ La **DIMENSION INTERACCION SOCIAL** (ver tabla 3.2) a su vez presentó correlaciones importantes con las siguientes dimensiones:

Con **Valoración de opiniones** obtuvo una correlación positiva media ($r=.628$; $n=189$; $p<0.01$) lo que denota que cuando el trabajador observa que sus ideas, comentarios u opiniones son tomadas en cuenta por la organización, sus relaciones sociales tanto con compañeros de trabajo como su autoridad aumenta.

Se encontró una relación media positiva ($r=.580$; $n=189$; $p<0.01$) con la dimensión **Reconocimiento Social en el trabajo**, indicando que cuando al trabajador operativo percibe que tanto la autoridad como los compañeros de trabajo reconocen su ejecución en el trabajo, sus relaciones sociales con las personas con las que interactúa al realizar sus actividades son mayores.

Identidad de la tarea presentó una correlación positiva media ($r=.475$; $n=189$; $p<0.01$), esto es, a medida que la gente domina y conoce las tareas que tiene que realizar en sus labores la interacción sociales con los compañeros así como con sus jefes es mayor.

La dimensión **Seguridad Física en el Trabajo**, se correlacionó positivamente ($r=.370$; $n=189$; $p<0.01$) con la interacción social, lo que deja ver que a medida que las relaciones entre compañeros de trabajo y supervisores o jefes se hacen mas fuertes, la percepción de seguridad en las instalaciones de la empresa mejoran.

Finalmente se observó una correlación positiva media importante ($r=.446$; $n=189$; $p<0.01$) con la dimensión **Retribución económica**, lo que indica que los trabajadores tienden a asociar que el aumento en sueldos o beneficios económicos favorece la convivencia entre compañeros de trabajo como con la autoridad.

■ La **DIMENSION SUPERVISION** (ver tabla 3.3) presentó correlaciones negativas con casi todas las dimensiones del cuestionario excepto con la dimensión equidad organizacional, en donde se destaca lo siguiente:

Con la **Valoración de Opiniones**, se presentó la correlación negativa mas alta ($r= -.388$; $n=189$; $p<0.01$), lo que indica que al aumentar la supervisión por parte de la autoridad, el trabajador percibe que sus ideas, sugerencias u opiniones no son tomadas en cuenta.

El **Reconocimiento Social** en el trabajo, también presento una correlación negativa ($r= -.384$; $n=189$; $p<0.01$), que aunque baja, señala que a medida que aumenta la presencia de la autoridad en el escenario de trabajo el reconocimiento que puede obtener por parte de sus compañeros de jornada como de sus jefes tiende a ser más escasa.

Una correlación negativa interesante fue la encontrada con la dimensión **Oportunidad de progreso** ($r= -.312$; $n=189$; $p<0.01$, ver tabla 3.1.) que aunque baja señala que a medida que la presencia de la

autoridad es mayor en las actividades laborales que realiza el personal operativo la percepción de oportunidades para obtener un mejor puesto, promoción o aumento de sueldos es menor.

Así mismo se correlaciono de manera negativa con la dimensión **Interacción social** ($r = -.320$; $n = 189$; $p < 0.01$, ver tabla 3.2.) lo que indica que la presencia de la autoridad en el sitio de trabajo se reduce la convivencia entre el personal.

La **Retribución Económica** obtuvo también una correlación negativa que aunque baja ($r = -.223$; $n = 189$; $p < 0.01$, ver tabla 3.3.), hace ver que la presencia de la supervisión en el sitio de trabajo disminuye la paga que se puede ganar producto del trabajo realizado.

Finalmente con la única dimensión que correlaciono de manera positiva fue con la **Equidad Organizacional** ($r = .375$; $n = 189$; $p < 0.01$), ver tabla 3.3.), es decir que a medida que la supervisión que ejerce la autoridad aumenta la igualdad en el reparto de las actividades y la manera como se dan las ordenes.

La **Identidad de la tarea**, correlacionó de manera negativa ($r = -.279$; $n = 189$; $p < 0.01$), esto es a media que la presencia de la autoridad en los lugares de trabajo aumenta el trabajador se percibe como menos capaz en el dominio de sus actividades de trabajo.

De la **DIMENSION RETRIBUCIÓN ECONOMICA** (ver tabla 3.4) destacó las siguientes correlaciones:

Con la **Valoración de Opiniones**, se presentó una correlación positiva baja ($r = .395$; $n = 189$; $p < 0.01$), lo que hace ver que a media que aumenta el pago que recibe el trabajador por su trabajo la valoración que le otorga la empresa a sus ideas, sugerencias u opiniones mejora.

A la par de la correlación arriba expuesta se encontró que la dimensión **Reconocimiento Social en el trabajo** tiene una relación positiva ($r = .348$; $n = 189$; $p < 0.01$), es decir que a medida que el sueldo es más alto el personal operativo percibe que el desempeño que tiene en sus actividades se reconoce por sus compañeros y jefes.

La **Seguridad Física en el trabajo**, presento una correlación aunque pequeña ($r = .280$; $n = 189$; $p < 0.01$) positiva lo cual indica que la gente al

momento de ganar mayores sueldo percibe su ambiente de trabajo como son instalaciones y equipo de trabajo de manera mas favorable.

■ La **DIMENSION VALORACIÓN DE OPINIONES** (ver tabla 3.5) se observaron las siguientes correlaciones:

Con la dimensión **Reconocimiento Social en el trabajo**, se observó una correlación positiva alta ($r=.904$; $n=189$; $p<0.01$), indicando que a medida que las ideas, sugerencias u opiniones del personal operativo son tomadas en cuenta así también aumenta la percepción que tienen estos de la valoración que hacen los demás del desempeño en sus actividades.

La dimensión **Seguridad Física en el trabajo**, obtuvo una correlación positiva baja ($r=.335$; $n=189$; $p<0.01$) que deja ver que el trabajador percibe mayor seguridad en el trabajo cuando sus ideas opiniones sobre sus actividades que realizan en su trabajo son tomadas en cuenta.

■ La **DIMENSION EQUIDAD ORGANIZACIONAL** (ver tabla 3.6) se observo al igual que con la dimensión Supervisión correlaciones negativas con todas las dimensiones excepto entre ellas mismas destacándose lo siguiente:

El **Reconocimiento Social en el trabajo**, obtuvo una correlación negativa baja ($r= -.246$; $n=189$; $p<0.01$) esto es, el trabajador percibe que a medida que aumenta la igualdad en el reparto de actividades, el seguimiento de reglas y obligaciones, sus oportunidades para ser reconocido por los demás derivado del desempeño en sus actividades se reduce.

A la par de la correlación arriba citada la dimensión **Oportunidad de progreso** mostró una relación negativa baja ($r= -.271$; $n=189$; $p<0.01$, ver tabla 3.1.), lo que deja ver que la gente percibe la igualdad en tareas, obligaciones, seguimiento de reglas y deberes como un obstáculo para poder ocupar mejores puestos, ascensos o crecimiento en la empresa.

La dimensión **Interacción Social**, mantuvo una correlación negativa baja ($r= -.366$; $n=189$; $p<0.01$, ver tabla 3.2), lo cual indica que a medida que la persona percibe que el reparto de actividades,

seguimiento de reglas y ordenes aumenta en su justicia, objetividad e igualdad la convivencia social que se da entre compañeros y jefes se reduce.

La **Identidad de la tarea**, presentó una correlación negativa baja ($r = -.268$; $n = 189$; $p < 0.01$) con la equidad organizacional, lo cual indica que a medida que el reparto de deberes, tareas y obligaciones se da de manera mas justa la persona percibe que la identificación de sus tareas, obligaciones y entendimiento de las mismas disminuye.

Por último la dimensión **Seguridad Física en el trabajo**, arrojó una correlación negativa baja ($r = -.295$; $n = 189$; $p < 0.01$) esto es a medida que la igualdad en las tareas, obligaciones y deberes en el trabajo se marcan más, los trabajadores perciben que la seguridad que guardan las instalaciones donde laboran son menos seguras.

■ La **DIMENSION IDENTIDAD DE LA TAREA** (ver tabla 3.7) se destacó lo siguiente:

El **Reconocimiento Social en el trabajo**, presentó una correlación positiva media ($r = .502$; $n = 189$; $p < 0.01$), lo que indica que a medida que la gente domina mas sus labores estos perciben que sus compañeros y jefes inmediatos valoran el desempeño que tienen en sus actividades.

Con la **Seguridad Física en el trabajo**, se encontró una correlación positiva baja ($r = .342$; $n = 189$; $p < 0.01$), lo que muestra que a medida que la gente aprende y domina las actividades en su puesto percibe mayor seguridad física en las instalaciones de la empresa.

La dimensión **Valoración de opiniones**, mostró una correlación positiva media ($r = .478$; $n = 189$; $p < 0.01$, ver tabla 3.5.) lo cual señala que la gente percibe que sus opiniones, sugerencia e ideas que tienen son tomadas en cuenta por su organización a medida que estos dominan y conocen mejor sus tareas y actividades en su puesto.

■ Finalmente la **DIMENSION RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO** (ver tabla 3.8) además de mostrar correlaciones con las 9 dimensiones que integraron el cuestionario como se observo páginas arriba, se destacó la siguiente relación:

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

La **Seguridad física en el trabajo**, mantuvo una correlación positiva baja ($r=.299$; $n=189$; $p<0.01$), lo cual indica que a medida que los trabajadores perciben que el desempeño que tienen en su trabajo es reconocido por sus compañeros, se sienten con mayor seguridad en las instalaciones donde laboran.

8.3.-RELACION ENTRE DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL E INTELIGENCIA.

Se realizó una correlación de Pearson entre las dimensiones obtenidas del cuestionario de satisfacción laboral y los coeficientes de inteligencia de la prueba BETA II-R obtenidos de los 189 trabajadores operativos, junto con cada una de las tareas por separado de la prueba, para observar la relación entre la variable Inteligencia y las dimensiones de Satisfacción Laboral, no encontrándose ninguna relación significativa entre las variables, todo lo anterior se observa en la tabla 4.

TABLA 4
Correlaciones entre los factores de satisfacción laboral y las tareas de la prueba de inteligencia así como con el cI global.

		COEFICIENTE	ERRORES	INTELIGENCIA	ERRORES	COEFICIENTE	ERRORES	ERRORES	ERRORES	ERRORES
plan de trabajo	Pearson Correlation	.047	.016	-.022	.049	.123	.045	-.000	.036	-.008
	S _p (2-tailed)	.522	.238	.475	.510	.003	.241	.765	.168	.509
	N	189	189	189	189	189	189	189	189	189
aport. de apoyo mutuo	Pearson Correlation	-.051	-.029	-.003	.042	.090	-.031	.017	.013	.090
	S _p (2-tailed)	.413	.036	.415	.503	.119	.675	.812	.805	.805
	N	189	189	189	189	189	189	189	189	189
discriminación	Pearson Correlation	.029	.016	-.024	.051	.043	.016	.046	.052	-.046
	S _p (2-tailed)	.278	.508	.743	.411	.516	.182	.531	.400	.535
	N	189	189	189	189	189	189	189	189	189
críticas y elogios	Pearson Correlation	-.026	-.040	-.127	-.007	-.013	.027	.048	-.070	.031
	S _p (2-tailed)	.310	.505	.044	.923	.851	.439	.500	.339	.676
	N	189	189	189	189	189	189	189	189	189
discriminación	Pearson Correlation	.011	-.010	-.014	-.019	-.014	.103	.044	-.017	.012
	S _p (2-tailed)	.117	.023	.939	.027	.912	.147	.545	.821	.118
	N	189	189	189	189	189	189	189	189	189
apoyos mutuos	Pearson Correlation	.012	.125	-.076	.102	.112	-.027	.107	.057	.044
	S _p (2-tailed)	.761	.087	.301	.163	.182	.714	.144	.434	.551
	N	189	189	189	189	189	189	189	189	189
C GLOBAL	Pearson Correlation	.007	.001	-.003	.027	.018	.010	.003	.021	-.015
	S _p (2-tailed)	.921	.673	.470	.710	.012	.415	.239	.778	.942
	N	189	189	189	189	189	189	189	189	189

8.4.-RELACIONES ENTRE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS, LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA INTELIGENCIA.

Finalmente se realizaron dos análisis de correlación de Pearson entre las variables sociodemográficas tanto con las 9 dimensiones de la Satisfacción Laboral como con el coeficiente de inteligencia.

Destacándose para el caso de la satisfacción laboral y la información sociodemográficas (tabla 5) lo siguiente:

Tabla 5
Correlaciones entre los factores de satisfacción laboral y las variables sociodemográficas

		cantidad de hijos	retribución económica	edad del trabajador	retribución económica	edad del trabajador	cantidad de hijos	retribución económica	edad del trabajador
cantidad de hijos	Pearson	-0.05	-0.08	-0.07	-0.29*	-0.00	-0.08	0.00	-0.01
	Sig. (2-tailed)	.619	.054	.022	.002	.230	.007	.991	.490
	N	189	189	189	189	189	189	189	189
retribución económica	Pearson	0.02	-0.09	-0.04	0.04	-0.11	0.03	-0.02	-0.05
	Sig. (2-tailed)	.332	.040	.310	.222	.057	.661	.872	.625
	N	189	189	189	189	189	189	189	189
edad del trabajador	Pearson	-0.10	-0.00	0.02	-0.20*	-0.13*	-0.07	-0.04	-0.05
	Sig. (2-tailed)	.123	.957	.899	.001	.025	.437	.339	.148
	N	189	189	189	189	189	189	189	189
retribución económica	Pearson	0.08	-0.05	0.05	-0.40*	-0.09	-0.04	-0.02	-0.05
	Sig. (2-tailed)	.018	.204	.088	.001	.021	.331	.663	.081
	N	189	189	189	189	189	189	189	189

* Correlación significativa al 0.001 nivel (2-tailed)

* Correlación significativa al 0.05 nivel (2-tailed)

La retribución económica presentó una correlación pequeña pero significativa ($r = -0.229$; $n = 189$ $p < 0.01$) con la edad del trabajador lo que indica que a medida que aumenta la edad del trabajador su retribución económica tiende a percibirse como menor.

Se encontró una correlación negativa significativa ($r = -0.236$; $n = 189$ $p < 0.01$) entre la retribución económica y el número de hijos del trabajador, esto es a mayor número de hijos la retribución económica que percibe el trabajador tiende a verse como menor.

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACION CON LA INTELIGENCIA

El número de años de los trabajadores dentro de la empresa tuvo una relación negativa significativa con la retribución económica que aunque pequeña ($r = -.149$; $n = 189$ $p < 0.05$) indica que a medida que la persona tiene mayor antigüedad en la empresa la percepción que tiene sobre su sueldo disminuye.

Así mismo se observó una correlación negativa ($r = -.163$; $n = 189$ $p < 0.05$) baja entre la dimensión de valoración de opiniones y los hijos del trabajador es decir que a medida que el número de hijos de un trabajador es mayor la valoración de su opinión tiende a ser menor por parte de la empresa.

Con respecto a las correlaciones entre inteligencia y variables sociodemográficas (ver tabla 6) se destacó lo siguiente:

TABLA 6
Correlaciones entre las tareas de inteligencia y las variables sociodemográficas

		plan estu purapitf	apud aom ynmesud	dsomna oñvesud	andasy sntess	dsomna oñvesud	dsomna oñvesud	O GLOBAL
edad del trabajador	Pearson Correlation	-.30*	-.30*	-.43*	-.35*	-.50*	-.48*	-.40*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189	189
escadad del trabo	Pearson Correlation	.24*	-.43*	.23*	.34*	.27*	.28*	.31*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189	189
hijos del trabajador	Pearson Correlation	-.30*	-.31*	-.41*	-.30*	-.40*	-.41*	-.38*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189	189
años en la empresa	Pearson Correlation	-.30*	-.34*	-.39*	-.34*	-.43*	-.40*	-.38*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	189	189	189	189	189	189	189

*. Correlación significativa a $p < 0.001$ level (2-tailed)

En todas las tareas de la prueba de inteligencia así como en el CI global se encontraron correlaciones negativas significativas ($r = -.396, -.302, -.437, -.367, -.501, -.418$ y $-.402$; $n = 189$ $p < 0.01$) con la edad del trabajador, esto es que a medida que la edad del personal operativo aumenta su puntaje de inteligencia tiende a sufrir una disminución.

Sin embargo se observó correlaciones positivas entre el nivel de escolaridad y el CI del trabajador en todas sus tareas ($r = .246, .426, .232, .344, .279, .282$ y $.316$; $n = 189$ $p < 0.05$), esto es a medida que el nivel de escolaridad del personal operativo incrementa su puntaje de inteligencia tiende a ser mayor.

El número de hijos del trabajador con las diferentes tareas de la prueba de inteligencia y el CI global presentaron correlaciones negativas ($r = -.308, -.314, -.410, -.305, -.402, -.441, -.382$; $n = 189$; $p < 0.05$), esto es a medida que el número de hijos aumenta se observa una disminución en los puntaje de la prueba de inteligencia.

Finalmente se presentó una correlación negativa ($r = -.353, -.347, -.387, -.348, -.469, -.406$ y $-.368$; $n = 189$ $p < 0.01$) entre el número de años en la empresa y la inteligencia de las personas, esto a medida que la persona tiene mas años en la empresa en su puesto operativo menor el puntaje en la prueba de inteligencia.

CAPITULO 9.-DISCUSION.

Empezaremos la presente apartado hablando de las dimensiones planeadas a medir en el cuestionario y las encontradas, para posteriormente pasar a discutir las relaciones entre dimensiones y finalmente cerraremos con las relaciones halladas entre las variables sociodemográficas y las psicológicas (inteligencia y satisfacción laboral).

9.1.-SOBRE LA VALIDACION DEL CUESTIONARIO.

Como se observó en el capítulo pasado la estructura factorial demostró la existencia de 9 dimensiones, en la que se pudo ver la presencia de aspectos sociales impregnando la satisfacción laboral del personal operativo, las precisiones que se pueden dar al respecto es primeramente que queda claro que la satisfacción laboral puede entenderse en términos de diferentes facetas integrándola (Spector, 1996), no como una dimensión holística y global ya que en la presente investigación esta dimensión global nunca se conformó.

La satisfacción en el personal operativo involucra muchas dimensiones cobrando mayor peso los de índole social que las del propio trabajo, ya que de las cinco dimensiones creadas para el trabajo per se, en base a los modelos de Herzberg y de Hackman et al, (ver capítulo 1) solo se conformó la dimensión identidad de la tarea siendo que para los aspectos sociales se obtuvieron 5 de los 6 que se esperaban (VER ANEXO 1);

1. Pago (Factor 4) que como Luthans (1995) establece, forma parte de los aspectos que el trabajador toma para derivar una parte de su satisfacción laboral ya que permite cubrir las necesidades de supervivencia, sin embargo no determina su satisfacción total pues este se acompaña con otros aspectos que se dirigen más al trato personal y manera de ejercer el poder y las órdenes (de los que más adelante se hablará); una persona si bien necesita los beneficios económicos que da un trabajo, también requiere que se le trate de manera respetuosa y reconociendo tal como Maslow o Alderfer refieren en sus teorías motivacionales.

Seguridad en el trabajo (Factor 9), autores como Maslow y Alderfer (ver capítulo 3), establecen que el ser humano busca seguridad para sentirse bien, lo que también se busca en los trabajos ya que los trabajadores operativos toman en cuenta que su ambiente laboral les permita no preocuparse de los accidentes de trabajo y así sentirse bien con sus labores en el puesto ya que puede enfocarse mejor en sus actividades

Relaciones interpersonales (Factor 2), Robbins (2000) y Davenport (2000) hablan de la importancia que tiene el cuidar las relaciones que se dan entre compañeros de trabajo como con la autoridad para mejorar el bienestar que puede sentir un trabajador así como para la productividad de las empresas, esto se comprobó en el personal operativo de la muestra ya que muchos aspectos de interacción social que se dan en el trabajo son tomados por los trabajadores para derivar su satisfacción por sus actividades ya que como se sabe el mexicano es un ser social que disfruta las relaciones sociales ya que la misma cultura las fomenta y las favorece, Díaz-Guerrero (1993) a este respecto ha dejado claro que al mexicano se le enseña a preocuparse por los demás y a responder a las relaciones sociales o a la socialización que las reviste a través de cultos o tradiciones, es natural entonces que la parte de convivencia con el personal en la empresa sea un factor de mayor peso para derivar la satisfacción que se siente en el centro de trabajo.

Oportunidad de progreso (Factor 1) que es citado por Davenport (2000) como un factor primordial para el bienestar subjetivo que siente el trabajador de sus actividades, punto que quedó demostrado como parte importante para el personal operativo, ya que estos reportan la gran valoración que le dan a la adquisición de ascensos y promociones para sentirse mejor con su trabajo, además como se pudo apreciar derivada de las correlaciones encontradas con las dimensiones con mayor contenido de interacción social, el trabajador asocia el ir ascendiendo a ser valorado y ser tomadas sus opiniones tanto por sus compañeros sus jefes como por la misma empresa, esto es el personal operativo ve la oportunidad de progreso como una vía a través de la cual ganar reconocimiento por parte de los demás, así como mejorar sus relaciones sociales, Díaz-Guerrero (1967) en su capítulo de las motivaciones del trabajador establece que una de las maneras por las que el mexicano gana mayor sentido de valía y capacidad es por medio del reconocimiento que hacen los demás de

las actividades que realiza, razón por la que le adjudica mucha importancia a los aspectos sociales puesto que es a través de los mismos que puede sentirse valioso y adecuado; la gente busca progresar en su empresa no solo por su propio gusto o motivación intrínseca de crecimiento personal si no que la misma cultura enseña que aspectos considerar para sentirse valiosa.

Supervisión (Factor 3), que autores como Luthans (1995) así como Davenport (2000) y Crany et al (1992) determinan como factor clave para que el trabajador se siente bien en sus labores, apareció en el cuestionario, pero de manera negativa, esto es el personal operativo percibe el manejo que hace la autoridad del poder es inadecuada ya que se observó en las correlaciones que mantuvo con las demás dimensiones como obstaculizante para la interacción social, que como se ha visto, constituye la pieza clave motivacional en el mexicano. Correlaciones negativas con el reconocimiento del trabajo así como la valoración de opiniones, dejaron ver que la manera como se ejerce la autoridad en dicha empresa es restrictiva y limitante, lo cual puede explicar o predeciría los problemas que se den en la empresa. Matsumoto (2000) en su capítulo de cultura y organización explica que en los países tercer mundistas la manera como se ejerce el poder es jerárquico, con una fuerte demarcación entre subordinado y autoridad todo lo que puede dar luz para explicar el por que se percibe a la autoridad de manera desfavorable.

La dimensión Clima organizacional que dentro de los aspectos sociales del trabajo ocupa un lugar importante para la satisfacción laboral al ser un indicativo de la absorción y acuerdo que los trabajadores han tenido de la cultura de la organización (Matsumoto, 2000). En esta investigación se encontró mezclada con aspectos de equidad que autores ya clásicos como Adams (1963) e investigaciones más recientes como las de Wexley et col (1990) han dado cuenta de su peso en el fenómeno que se analiza, razón por la que se rebautizó el nombre de la dimensión con el de Equidad Organizacional (Factor 6), dicho factor establece que el personal operativo al momento de derivar el agrado que siente sobre la forma en la que se reparten las actividades, las tareas, las ordenes así como el trato que se le da al personal en la organización, toma en cuenta si estas son cumplidas de manera equitativa tanto por la empresa (a través de sus representantes mas directos como jefes, supervisores o autoridad) como por sus compañeros de jornada; equidad que es visualizada negativamente y que se analizará y se explicará en el apartado siguiente.

Por otro lado se formaron dos dimensiones más, no contempladas dentro de las conceptualizaciones teóricas para la satisfacción laboral, que involucraron aspectos tanto sociales como del trabajo per se, pero que tienden más hacia lo social, razón por la que fueron incluidos en dicha esfera siendo: Valoración de Opiniones (factor 5) y Reconocimiento social (Factor 8) para la primera (factor 5) se percibe que el trabajador al momento de derivar su satisfacción laboral observa si sus comentarios y sugerencias que gana al realizar sus actividades son tomados en cuenta por los otros (jefes, compañeros y organización), finalmente el factor 8 (Reconocimiento Social) habla de que tanto los jefes y compañeros valoran el desempeño del personal en sus actividades en la empresa expresándolo ante los demás.

Estas dos nuevas dimensiones concuerdan con las conceptualizaciones que se tienen respecto del mexicano (Díaz-Guerrero, 1963,1997) y la manera con la cual; se educa, se forman personalidades así como se crean motivaciones en las culturas colectivistas (Matsumoto, 2000). Díaz-Guerrero años atrás se refería al mexicano en el trabajo, diciendo que existía una búsqueda de reafirmación de la valía personal que se satisfacía a través del reconocimiento por los demás, lo cual ilumina el por qué de la conformación de las dimensiones arriba encontradas, el trabajador operativo educado en una cultura colectivista como es la mexicana aprende que la manera como se gana la valía es a través del reconocimiento y aceptación por los demás, la seguridad y respeto los adquiere a través de la familia y la convivencia con los otros, para este caso tanto con compañeros de trabajo como con la autoridad, para el trabajador operativo mexicano es muy importante que sea reconocido de manera pública por las actividades que realiza. Sentirse valorado y apreciado atañe no solo la manera como se comporta si no la reacción que tienes los demás con sus modos de conducta ya que el bienestar no es completo, se siente solo, si los demás no perciben sus logros o habilidades.

En relación a la dimensión identidad de la tarea citada con anterioridad y documenta su importancia por Davenport (2000) así como por Lowenberg et al (1998) se puede decir que el trabajador busca conocer las actividades que tiene que realizar en su puesto ya que al saberlas puede sentirse más capaz y seguro al momento de llevarlas, lo que aumenta su satisfacción por las mismas, sin embargo aunque este fue el único aspecto intrínseco dentro del cuestionario que se encontró, si observamos las demás dimensiones que se formaron engloban algunos reactivos que fueron contruidos siguiendo las conceptualizaciones de trabajo per se (Herzerbg, 1976; Oldham, 1975).

Lo que hace ver que el personal operativo no es que no le importe que sus tareas sean interesantes, complejas o atractivas -aunado a la toma de consciencia de que las tareas de los puestos operativos son rutinarias y repetitivas lo que podría restarles importancias y dirigir los aspectos motivacionales del personal operativo a otros rubros que son de mayor accesibilidad (aspectos sociales)- sino que busca que la gente se percate de ellas, como se menciona párrafos arriba, dirige sus energías a que su trabajo sea reconocido por los demás, no le basta que su trabajo sea el mejor o el mas importante dentro de la empresa si los demás no se lo demuestran, requiere de la demostración social por el mismo.

Retomando la discusión iniciada hojas a tras, la cultura mexicana es colectivista (Diaz-Guerrero, 1997; Matsumoto, 2000) en donde el individuo se mueve mucho por motivaciones sociales, entre ellos la familia, la amistad, la unión con los demás, todas son partes importantes de la manera de pensar, razón por la que estos hallazgos apoyan las conceptualizaciones e investigaciones que se tienen con respecto al mexicano. Las teorizaciones y dimensiones que se tienen en la satisfacción laboral y que fueron revisadas en el marco teórico (Herzerbg, 1976; Oldham, 1975) son en su mayoría realizada en culturas individualistas, en donde la manera de ver y entender el mundo enfatiza los aspectos de independencia y autonomía como determinantes para la satisfacción laboral de allí que se le otorgue un mayor peso a las tareas en el puesto como las que dan la mayor satisfacción para las actividades laborales, en México y en esta población estudiada se observa que también se encuentran presentes pero mezclados con los aspectos sociales, lo cual hace ver que la valoración que hace los trabajadores respecto a las diferentes facetas de sus empleos esta medida por los aspectos socio-culturales, por lo que la reflexión que surge de estos primeros resultados es que el retomar conceptualizaciones, investigaciones e instrumentos para determinar, entender y explicar fenómenos psicológicos que suceden en las organizaciones no son del todo adecuados ni precisos si antes no se indaga aspectos culturales que como se ha visto se encuentran presentes permeando y matizando los fenómenos psicológicos.

Para cerrar este apartado se da cuenta de la construcción de un inventario de satisfacción estandarizado integrado por 9 dimensiones arriba explicadas su importancia y relevancia en las empresas mexicanas, quedando listo para aplicarse ya que es sensible y toma en cuenta los aspectos socioculturales que adoptan los trabajadores operativos para derivar el gusto por sus actividades.

9.2.- RELACIONES ENTRE LAS DIMENSIONES

De lo discutido arriba queda claro que el conocimiento de los aspectos sociales dentro de las empresas juegan un papel trascendental en las mismas ya que determinan la satisfacción laboral en los trabajadores operativos, notándose de manera marcada que el factor supervisión tuvo un efecto desfavorable en las relaciones sociales que se dan en la empresa tomada para la investigación; correlaciones negativas se dieron entre la interacción social, las oportunidades de progreso, el reconocimiento social en el trabajo y la valoración de opiniones, todo lo cual habla de que el manejo que se hace del poder por parte de las personas encargadas del personal operativo dista de ser justa tornándose restrictivo, no participativa sin retroalimentación sobre las tareas que hacen. Sherman et al (1994) a este respecto establece que la manera en que los jefes ejercen el poder en las empresas mexicanas, autoritariamente, ya que delegan responsabilidades como tareas pero sin autoridad, exigen devoción y respeto incondicional por parte de sus subordinados, no toleran las críticas y no están dispuestos a escuchar ideas y opiniones. Todo ello explica por que los trabajadores operativos en la presente investigación perciben a sus subordinados de manera negativa y desfavorable para la interacción social y el bienestar que se puede derivar de las actividades de trabajo.

Y es que los supervisores o jefes como indican algunos autores, tiene un papel trascendental ya que (Davenport, 2000; Crany et al 1992;) impactan en las percepciones de progreso que forman los trabajadores dentro de la empresa así como lo valia que sienten en la misma, puntos que pueden implicar el por que de la alta rotación que se sabe tiene la empresa en los puestos operativos al no ejercerse de manera adecuada. Luthans (1995) da cuenta que son los supervisores los que tienen la misión de impulsar a su personal ya que son los generadores del reconocimiento que necesita el personal cubrir y que como se dijo con anterioridad en este mismo capítulo es un factor importante que debe ser obtenido por el trabajador mexicano de sus actividades.

Crany (1992) precisa que son los supervisores a través de la retroalimentación que brindan a sus subordinados en sus tareas, los responsables de generar las expectativas que estos tienen con respecto a las oportunidades de desarrollo en la empresa, siendo así que si la distancia de poder que establecen los jefes con los subordinados es tajante y marcada tal como parece evidenciarse debido a la forma negativa como se observo correlacionar con las demás dimensiones, aunado al conocimiento que se tienen con respecto al manejo del poder en las organizaciones, se concluye que la atmósfera de comunicación y la

interacción social que necesita recibir el trabajador de su supervisor para sentirse socialmente valioso, adecuado y capaz no se esta generando adecuadamente.

Por lo que se requiere reflexionar más en los beneficios que traería para las organizaciones la creación de dinámicas y estilos de ejercicios del poder que favorecieran la cooperación, el reconocimiento de la persona por sus actividades, el trabajo en equipo dejando a un lado la supervisión estricta lo que conllevaría a cubrir las necesidades sociales que se argumenta tiene el trabajador mexicano.

Continuando con la discusión un fenómeno que quedo marcado dentro de los aspectos sociales para la satisfacción laboral lo tuvo el que presento la dimensión equidad organizacional que impacto a algunas dimensiones negativamente, entre ellas a la interacción social, el reconocimiento social en el trabajo, la oportunidad de progreso y la valoración de opiniones lo cual puede explicarse dado cierto paternalismo (Riding, 1985) que existe en las organizaciones, lo cual evidencia que algunos privilegios se da entre el personal al ser amigos, compañeros, familiares o colegas de los supervisores o de aquellos que detentan la autoridad por lo que, si la equidad organizacional equivale a no privilegios en el personal esto explica que su presencia se evaluada de manera desfavorable dado que las tareas que algunos no hacen debido a estos privilegios desaparecerían trayendo desequilibrio en la organización dada a la inconformidad por parte de las personas que pierden estos privilegios.

Apoyo teórico y empirico al respecto la encontramos en Sherman et al (1994) que siguiendo con sus investigaciones señala que se pude observar un patrón cultural de familismo-amiguismo-autoritarismo en algunas empresas mexicanas, así mismo Matsumoto (2000) en su capítulo de cultura y organización señala que las empresas de tercer mundo se caracterizan por su orientación mas paternalista y tradicionalista familiar, lo cual genera enlentecimiento y tortuguismo en las actividades.

Hofstede (1984) en su famoso estudio transcultural precisa que en países como México el poder (quien lo conceptualiza a través del constructo distancia de poder) tiene su influjo en las organizaciones ya que aquellas personas que lo ejercen toman decisiones de manera autocrática y paternalista, todo lo anterior hace ver que los favoritismos y compadrazgos entre otras formas de ganar privilegios de manera deshonestas, van afectando la equidad organizacional de muchas empresas, generando resentimientos en el personal y lastimando el sentir que desarrollan por sus actividades.

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACIÓN CON LA INTELIGENCIA

Todo lo cual es desfavorable para las empresas, se requiere cambiar las ideas sobre los privilegios, compadrazgos, amiguismo, etc., que si bien favorecen las relaciones sociales ya que se fundamentan en la interacción convenenciera entre personal y jefe, haciendo que el enlentecimiento de las actividades sea mayor, si bien las relaciones sociales son aspectos importantes para este sector de trabajadores, también es importante configurar maneras adecuadas de establecerse que no alimentan la flojera, pasividad y abuso entre compañeros de jornada, que desencadene en problemas dentro de las organizaciones.

En cuanto a las demás dimensiones se observa claramente que la mejora en las interacciones sociales impacta notablemente en otros aspectos como son las oportunidades de progreso; la gente se siente que tiene mas oportunidades para avanzar, la identidad de la tarea; los trabajadores al percibir que las relaciones de trabajo son buenas entienden mejor sus tareas ya que se siente con la libertad de comunicar las dudas que se tiene respecto a las actividades que tiene que realizar, lo que favorece que el trabajo se realiza de manera adecuada, seguridad en el trabajo; a media que la persona observa que las relaciones entre compañeros y jefes aumenta se siente mas protegido en sus actividades, valoración de opiniones y reconocimiento social para la empresa; el trabajador se percibe como mas importante y valioso para la empresa incluso favorece la percepción que se tiene de la retribución económica que le da la empresa.

Esto indica que los aspectos sociales deben ser fuertemente considerados y cuidados por la empresa, que si se ve en términos económicos su mejoramiento no es caro y si benéfico.

9.3.- RELACION ENTRE INTELIGENCIA Y SATISFACCIÓN LABORAL.

Respecto a la relación que se busca encontrar entre inteligencia y satisfacción laboral tomando como base la percepción y juicio comparativo que realiza el trabajador entre lo que percibe en su ambiente y lo que desea, al no confirmarse de modo claro que aspectos de inteligencia como CI elevados no favorecen o disminuye la satisfacción que se tiene por el trabajo, la persona siendo mas o menos inteligente no la capacita para sentir en mejor o peor forma la satisfacción laboral son las experiencias anteriores a través del desarrollo de su personalidad que lo llevan a buscar ciertos aspectos por encima de otros, así como su relación derivada de vivencias en sus antiguos trabajos lo que lo hace saber que es lo que necesita y lo hace sentirse bien.

Como se menciono párrafos arriba, son los aspectos sociales que encuentran en su ambiente y ha tenido, sentido y vivido a lo largo de su vida como en sus antiguos trabajos lo que los hace reconocerlos y ya sea que se manipulen o no las condiciones dentro de las empresas, estos al ser previamente ya experimentado el engaño resulta difícil con lo que la idea cargada de emoción (actitud) no nace.

Arriba se menciona la cultura impregnando los matices encontrados en la población mexicana estudiada, si la personalidad se forma a través de la interacción entre ambiente y persona (Matsumoto, 2000) y siendo que la cultura es parte del ambiente entendemos que la absorción en menor o mayor grado por los individuos a través de su vida, hace que estos busquen algunos aspectos que ya conoce de antemano por estar en constante contacto con ellos por lo que el que no puedan reconocerlos difícilmente se da.

Los factores sociales estan implícitos en la cultura mexicana, en el colectivismo del mexicano son parte de él, la inteligencia es entonces que no hace la diferencia, quizá, puede facilitar la adaptación de las respuesta (la conducta) al medio cuando no se perciben los motivadores que se buscan, modulando las reacciones afectivas; actuar agresivamente o no mostrar el coraje de no conseguir lo que se quiere en su centro de trabajo, esperando la llegada de nuevas oportunidades para salir de la empresa o haciendo grilla y causando problemas entre sus compañeros o jefes.

Todo esto deja mas claro la importancia que tiene el psicólogo en las organizaciones o empresas ya que es el experto en relaciones humanas, los que pueden mejorar las condiciones sociales, el tomar en cuenta factores de cultura queda mas que obvio y resaltado; los futuros psicólogos organizacionales requieren conocer los aspectos sociales y culturales para entender y mejorar las relaciones humanas en las organizaciones ya que de solo retomarse modelos venidos de otros lugares sin saberse si tienen cierto parecido con la manera de educar y socializar en México, resultaran en fracasos que dejen a la psicología como algo sin utilidad para las empresas y la nación.

9.4.- HALLAZGOS ENTRE VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y PSICOLÓGICAS

Finalmente aunque la finalidad mas fuerte de la investigación era entender la relación arriba explicada se encontraron algunas otros aspectos que surgieron en la búsqueda de este conocimiento, como las conexiones entre las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral así como con la inteligencia que aunque lógicas al ser pensadas quedaron validadas científicamente.

De las relaciones entre Satisfacción Laboral y aspectos sociodemográficos tenemos que los trabajadores operativos se percatan que su retribución económica va sufriendo mermas a medida que; aumenta en edad, permanece en la empresa así como al tener mas hijos:

La primera (pago-edad) y segunda relación (pago-antigüedad) indican la poca atención y toma acciones que se hace con el personal operativo ya que a medida que el trabajador va ganando experiencia y antigüedad, lo cual habla de la lealtad que ha tenido para la empresa, no es tomada en cuenta puesto por los responsables de los recursos humanos o encargados del área ya que no hay aumento en su paga u oportunidad de beneficiarse de las promociones u obtener mejores puestos.

De la tercera relación (# de hijos- pago) de manera lógica, el trabajador observa que a medida que aumenta su familia el salario que se le da es insuficiente; los gastos son mayores, las necesidades básicas de alimento aumentan y el dinero que recibe por sus actividades resulta insuficiente.

Un dato curioso es la relación negativa que presento la valoración de opiniones con el número de hijos, todo lo cual podría estar indicando que las campañas de planificación familiar estan teniendo impacto en los niveles donde la tasa de natalidad es elevada (personas con niveles de escolaridad bajo) ya que las personas tienden a restarle importancia a la opinión de las personas que tienen muchos hijos, a dárselos un menor valor.

Por último en las relaciones entre inteligencia y variables sociodemográficas se observo que las personas a medida que; van envejeciendo (edad del trabajador), que tiene menor escolaridad, con mayor número de hijos y con mayor años en la empresa (permanecimiento en el trabajo) tiene una reducción en su nivel de inteligencia, ya que en todas las tareas se observan relaciones negativas sin embargo la más fuerte de las cuatro relaciones encontradas es la última (años en la empresa-inteligencia) ya que es indicativo que las personas estando en puestos operativos donde las tareas son rutinarias y monótonas van reduciendo las capacidades cognitivas del personal, lo cual hace necesario crear programas que busquen estimular o mantener las habilidades cognitivas de su personal.

Finalmente es un hecho que las personas que tienen mayor número de hijos les dificulta realizar actividades que acrecenten sus capacidades cognitivas o su inteligencia ya que tienen que dedicar mas su tiempo a trabajar y a cuidar y ver por sus hijos.

Recapitulando podemos observar que este tipo de personal operativo cuenta con los niveles mas bajos de escolaridad, con menor número de oportunidades para crecer y si a eso le sumamos que los factores que los motivan o de los cuales derivan su satisfacción no son conocidos o se les pone poca atención, el bienestar que se les puede dar a las personas que mantienen la seguridad y mantenimiento de las empresas es mínimo, derivando en personas insatisfechas, deprimidas, alienadas que solo se mueven por la poca paga que se les da, causando mayores problemáticas tanto para las empresas como para el mismo país.

El conocimiento generado por esta investigación se espera sea retomado por las organizaciones para mejorar en la manera de lo posible la satisfacción que todo ser humano debe sentir por el trabajo, el cual dignifica y da sentido al hombre, por medio de enfocar y acercar el clima organizacional de las empresa a las motivaciones del personal operativo mexicano sin dejar a un lado las metas de las empresas, conllevando beneficios utilitarios tanto para las empresas como para individuos y el país.

CAPITULO 10.- CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS.

Es indudable que la mejora en las relaciones humanas es un aspecto por demás preponderante para cualquier persona, empresa o nación ya que el alcance de la mayoría de los objetivos o metas que se trazan en este mundo, dependen en diferentes grados, de otras persona o en términos organizacionales de capital humano o factor humano, por lo que ganar conocimiento que lleva a favorecerlas tiene repercusiones que afectan el bienestar o satisfacción de las mismas.

En este caso particular observamos que las empresas no deben hacer a un lado el aspecto social sobre el cual trabajan, ya que tiene un peso muy importante y trascendental para la gente operativa que labora en ellas, el hecho de descuidar; la supervisión, el reconocimiento social por las labores, la interacción social y la valoración de opiniones del personal causa a la larga serios problemas dentro de las mismas, que puede llevar a los trabajadores a descuidar sus actividades, a no cumplirlas o simplemente a abandonarlas, repercutiendo en pérdidas no solo ya económicas sino de experiencias y conocimientos que solo pueden ser ganados a través de los años en los puestos para reeditar a las organizaciones.

Las personas encargadas de los recursos humanos, como son los gerentes, reclutadores, administradores, planeadores o desarrolladores del denominado capital humano deben empezar a involucrarse y entender el impacto que tiene la cultura como generador de las motivaciones en las personas, para el mejoramiento del ambiente en las organizaciones, ya que siempre que observemos a un grupo de gente, hay aspectos psicológicos (creencias, valores, etc.) que de tenerse en cuenta llevan a la consecución y un mejor entendimiento entre trabajadores o entre trabajadores y supervisores o jefes, con lo que el seguimiento de instrucciones, metas, objetivos o tareas que se tienen y se deben de realizar en un puesto son mas efectivas, claras, precisas así como realizadas con satisfacción.

El tomar paradigmas venidos de otras latitudes e implantarse dentro de las empresas si bien puede favorece el clima o el ambiente organizacional también puede no hacerlo y perjudicarlo todavia mas debido a que son otros aspectos dependiente de la cultura los que estan originado las problemáticas interpersonales dentro de las mismas. Si se entiende el contexto psicológico donde se trabaja, equivale a tomar las medidas que se

SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL OPERATIVO VINCULADA A FACTORES SOCIALES DEL TRABAJO, DEL PUESTO Y SU VINCULACIÓN CON LA INTELIGENCIA

requieren para hacer frente a los problemáticas que se generan en toda interacción entre individuos.

En México, se observó claramente que el personal operativo busca y valora más en el trabajo, los aspectos sociales para derivar la sensación de satisfacción en sus labores, por lo que las recomendaciones y sugerencias que se pueden cristalizar de la presente investigación son la revalorización del capital humano operativo, a través de hacer a las empresas más conscientes de la importancia que tienen estos, otorgándoles mayor participación dentro de las mismas, por medio de los aspectos sociales como son el reconocimiento por sus actividades por parte de su supervisores o compañeros de trabajo, el darle la importancia a las opiniones o sugerencias que ellos dan, realizar programas de capacitación en el grupo de personas que dirigen al personal (supervisores o jefes) enseñándoles maneras efectivas de ejercer el poder en el personal operativo sin perder el trato justo y humano que toda persona se merece. Así como en el diseño de los programas de inducción dirigidos al personal operativo resalte el valor social que tienen sus actividades para el bienestar de la empresa como del mismo país.

Aunque las actividades a nivel operativo distan de poder disminuir la carga física que requieren para realizarse de manera efectiva y de alguna manera alguien tiene que realizarlas. Los modos en la que los jefes o supervisores así como las mismas empresa dignifiquen la importancia humana para estas, tenderán a beneficiar a seres humanos que limitados en oportunidades educativas y de progreso, buscan ganarse la vida y sentirse útiles a la sociedad. Si tenemos en cuenta que el mexicano es un ser social que busca la interacción como una forma para sentirse bien y adecuado, el descuidar el ambiente externo y de interacciones en las empresas puede llevar a generar personas alienadas que solo cumplen por sus actividades por la paga o el dinero, no habiendo un gusto ni un beneficio adicional por las mismas; personas insatisfechas, enojadas, inconformes no solo afectan la maquinaria de las empresas sino que afecta a familias, comunidad y relaciones humanas, entendamos que todos los aspectos de la vida están conectados y de no entenderse desencadena en sufrimiento y desesperanza en las personas.

Para las empresas el reconocimiento de el factor humano operativo, no solo derivara en beneficio para sus empleados sino para la misma empresa y sociedad ya que personas que se sienten importantes y valiosas, las compromete a participar mas dentro de las empresas, reduciendo y previniendo problemas posteriores que aumentan los costos y reduce beneficios para las mismas.

REFERENCIAS.

Adams JS. 1963. Toward and understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology* **67**: 422-436.

Aldefer CP. 1972. *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Setying*. New York: Press.

Anderson RC, Schneier EC. 1978. Locus of control, leader behavior and leader performance among management students. *Academy of Management Journal*. 690-698.

Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa, M. (2000) Motivación y Satisfacción Laboral. España.

<http://www.udec.cl-clbustos/apsique/motysatis.html>

Arvey RD, Bouchard TJr, Segal NL, Abraham LM. 1989. Job satisfaction: Enviroment and genetic components. *Journal of Applied Psychology* **74**: 187-192.

Bandura A. 1989. Human agency in social cognitive theory. *American Psychology* **37**: 122-147.

Bedeian AG, Burke BG, Moffete RG. 1998. Outcomes of work-family conflict among married and female professionals. *Journal of Management* **14**: 475-491.

Begley TM, Czanja JM. 1993. Panel análisis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit and health following organizational change. *Journal of applied psychology* **78**: 522-556.

Berry JW. 1976 *Human Ecology & Cognition Style: Studies in cultural & Psychological Adoption*, Sage/ Halsed, Nueva York.

Berry JW. 1972 Radical cultural relativism the concept of intelligence en L.J. Cronboch & P.D. Dreth (eds): *Mental test & cultural Adoption*, Mountan. The Hogue.

Bluen SD, Barling J Burns W. 1990. Predicting sales performance, job satisfaction, and depression by using achievement strivings and impatience-irritability dimension of type A behavior. *Journal of Applied Psychology* **75**: 212-216.

REFERENCIAS.

Brady N. 1992 *Intelligence*, Nueva York Academia Press

Brayfield AH, Crockett WH. 1955 Employee attitude and employee performance. *Psychological Bulletin* **52**: 392-424.

Brief AP, Burke MJ, George JM, Robinson B Webster J. 1988. Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of applied psychology* **73** :193-198.

Brockner J. 1988. *Self esteem at work: Research, theory and practice.* Lexington, MA: Lexington Books.

Cain SP. 1992 *In pursuit of happiness.* En Crany, CJ, Cain SP. 1992 *Job Satisfaction*; Lexington Books

Campbell JP, Pritchard RD. 1976 *Motivation theory in industrial and organizational psychology.* En M.D. Dunnette (Ed) , *Handbook of industrial and organizational psychology* 63-130. Chicago : Rand McNally.

Carrol JB. 1988 *Cognitive abilities, factor and processes Inteligence* **12**: 101-109

Cattell RB. 1993 citado en Arastosi, A, Urbina S. 1998 Prentice Hall.

Clark A, Oswald A, Warr P. 1966. Is job satisfaction U-shaped in age?. *Journal of occupational and organizational psychology* **69**: 57-81.

Condry J Chambers J. 1978. *Intrinsic motivation and the process of learning.* En M.R. Leeper & D. Greenne (Eds.) *The hidden cost of reward: New perspective on the psychology of human motivation.* Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Conger JD. 1986. *Effect of cultural differences on motivation of analyst and programmers: Singapore vs. the United States.* *MIS Quarterly.* June 189-196.

Crany CJ, Cain SP. 1992 *Job Satisfaction.* Lexington Books

Cropanzano R Folger R. 1991. *Procedural justice and worker motivation.* En R. M. Steers & L.W. Porter (Eds.), *Motivation and work behavior* . 131-143. New York: Mc Graw Hill.

REFERENCIAS.

Das P. 1988 Intelligence a view from the neuropsychology, *Journal of educational Research* **34**: 76-82

Davenport OT. 2000 Capital humano. *Gestion* 2000.

Davis K, Newstrom J. 1999 Comportamiento humana en el trabajo. Capitulo 10. pp.274 Mc. Graw Hill

Dawis R, Loftquist LH. 1984. A psychological theory of work adjustment: An individual differences model of application. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Press.

Determan DK. 1980 Understand cognitive componets before postulating metocomponentes, *Brain & Behavioral Science* **3,5**

Diaz-Guerrero R. 1967. *Psicologia del mexicano*. Cap. 3, Cap4. Ed. Trillas

Diaz-Guerrero R, Slazay BL. 1993 El mundo subjetivo de mexicanos y norteamericanos. Cap 8, Cap 9. Ed. Trillas

Dickter DN, Roznowski M, Harrinson DA. 1996. Temporal tempering: An event history analysis of the process of voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology* **81**: 705-716.

Distenfanso MK, Pryer WM. 1971. Perception of leadership, Job satisfaction and internal-external control across three nursing level. *Nursing Research*. 534-537

Dyer L, Theriault R. 1976. The determinant of pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, **61**: 596-604.

Erez M. 1994. Toward a model of cross-cultural industrial and organizational psychology. En H. C. Triandis MD, Dunnete LM, Hough (Eds). *Handbooks of industrial and organizational psychology*. 559-607 Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologists Press.

Evans MG. 1970. The effect of supervisory behavior on the path-goal relationship. *Organizational Behavior and Human Performance* **5**: 277-298

REFERENCIAS.

Farrell D, Stamm CL. 1988. Meta-analysis of the correlations of employee absence. *Human Relations* **41**: 211-227.

Freid Y, Ferris G. 1986. The validity of the job characteristics model: A research view meta-analysis. *Personal Psychology* **40**: 287-322.

Friedmann R, Havighurst S. 1954 en Ardila R. 1986 *Psicología del trabajo*. Ed. Universitaria, Santiago de Chile.

Frone MR, Russell M, Cooper ML. 1994. Relationship between job and family satisfaction: Causal or noncausal covariation?. *Journal of Management* **20**: 565-579.

Galton 1833 citado en Pucyo A.A. 1996 *Inteligencia y Cognición*. Ed. Paidós Iberia

George JM. 1989 Mood and absence. *Journal of Applied Psychology* **74**: 317-324.

Guilford JP. 1967 Citado en Arastasi, A Urbina, S. 1998 Prentice Hall.

Hackett RD, Guion RM. 1985. A reevaluation of the absenteeism-job satisfaction relationship. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* **35**: 340-381.

Hackman JR, Oldham GR. 1975 Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology* **60**: 159-170

Hebb DO. 1999 *The organizational of behavior*. New York: Wiley

Heider F. 1958 *The psychology of international relations*. New York: Springer-Verlag.

Hersey P, Blanchard K. 1988. *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*. Chapter 2, 3. USA: Prentice Hall.

Herzberg F. 1976. One more time: How do you do motivate employees? In M.M. Gruneberg (Ed), *Job Satisfaction: A reader*. New York: John Wiley & Sons

Hick WE. 1952. On the rate of gain information, *Quarterly Journal of Experimental Psychology* **4**: 11-26

REFERENCIAS.

Hofstede G. 1984. Cultural consequences of international differences in work-related values. Beverly Hills, Calif.

Houser RJ. 1971. A path-goal theory of leadership effectiveness. *Administrative Science Quarterly* **16**: 321-338

Hugick L Leonard J. 1991. Job dissatisfaction grows; Moonlighting on the rise". The Gallup Poll New Service.

Hunt E. 1971 What kind of computer is a man? *Cognitive Psychology* **2**: 57-98

Ironson GH, Smith PC, Brannick MT, Gibson WM, Paul KB. 1989. Constructive of a job en general scale: A compararison of global, composite, and specific measure. *Journal of Applied Psychology* **74**: 193-200.

Jacob R, Solomon T. 1977 Strategies for enhancing the prediction of job performance from job satisfaction. *Journal of Applied Psychology* **62**: 417-421.

James LR. 1982 Aggregation bias in estimates of perceptual agreement *Journal of Applied Psychology* **67**: 219-229

James LR, James LA, Ashe DK. 1990. The meaning of organization : an essay . En B schacider (ed) *Climate and culture* 40-48 San Francisco : Jassey -Bass

Jensen AR. 1987 Process diferences and individual direfences in some cognition tasks. *Intelligence II (2)* **4**: 11-26

Jex SM, Gudanowski DM. 1992. Efficacy beliefs and work stress: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior* **13**: 509-517.

Judge TA, Locke E. 1993. Effect of dysfunction thought processes on subjective well being and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 475-490.

REFERENCIAS.

Katzell RA, Thompson DE, Guzzo RA. 1992. Job Satisfaction and job performance. En C. J., Cranny, P. C., Smith, & E. F. Stone (Ed), Job Satisfaction: How people feel about their jobs and how it affect their performance 195-217. New York: Lexington Books.

Khaleque RA, Rahman MA. 1987 Perceived importance of job facets and overall job satisfaction of industrial workers. *Human Relations*, 40 (7), 401-416.

Kellogs CE. Morton NW. 1974 Revised Beta Examination. Second Edition. Psychological Corporation. USA.

Kristof AL. 1996. Person-organization fit: An integrative review of its conceptualisations, measurement and implications. *Personnel Psychology*, 49: 1-49.

Larousse 1999. El pequeño Larousse ilustrado . Ed. Larousse, México.

Lawler EE. III 1973. Motivation in work organization. Monterey, C.A.: Brooks/Cole.

Lawler EE. III 1971. Pay and organizational effectiveness: A psychological view. New York: Mc Graw Hill.

Locke EA. 1976. The nature and cause of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed), Handbook of Industrial and Organizational psychology 1297-1349. Chicago: Rand McNally

Lofquist LH, Dawis RV. 1969 Adjustment to work: Psychological view of man's problems in a work- oriented society. New York: Apleton Century-Crafts

Lowenberg G, Conrad KA. 1998. Current Perspective in industrial/Organizational Psychology. Chapter 11: 361-366. Allyn & Bacon.

Luthans F. 1995 Organizational Behavior. Chapter 5. Mc Graw Hill

REFERENCIAS.

Luthans F, Kreitner R. 1985 *Organizational Behavior Modification and Beyond: An Operant and Social Learning Approach*; Scott Foresman.

Mandler G. 1982. The structure of value: accounting for taste. En M. J. Clark & ST. Fiske (Eds.) *Affect and cognition: The seventeenth annual cornegie symposium on cognition*. Hilldale, N.J. Erlbaum.

Maslow MA. 1987 *Motivation and Personality*. 3rd ed. New York: Harper & Row.

Matsumoto D. 2000. *Culture & Psychology*. Ed. Thompson Learning

Mitchell RT, Smyser MC, Weed ES. 1975. Locus of control: Supervision and work satisfaction. *Academy of Management Journal*. 623-631.

Mobley WH. 1982. *Employee turnover: cause, consequence and control*. Reading, M.A.: Addison-Wesley.

Morse F Weiss, A 1955 en Ardila R. (1986). *Psicología del trabajo*. Ed. Universitaria, Santiago de Chile.

Muchinsky PM, Iaffaldano MT. 1985. Job Satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychology Bulletin* 97: 251-273.

Muchinsky PM, Morrow PC. 1980. A multidisciplinary model of voluntary employee turnover. *Journal of Vocational Behavior* 14: 43-77

Netemeyer RG, Boles J, S McMurrian R. 1996. Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scale. *Journal of Applied Psychology* 81: 400-410.

NisserU, Boodoo G, Bouecharad Jr TJ 1996. Intelligence: Know and unknown. *American Psychologist* 51: 77-101

O'Driscoll MP, Beehr TA. 1994. Supervisor behaviours, role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. *Journal of applied behaviors* 15:141-155.

Organ D. 1988 *Organizational citizenship behavior. The good soldier syndrome*. Indianapolis, IN: Lexington.

REFERENCIAS.

- Organ DW, Hamner WC . 1982. Organizational Behavior: An applied
- Palmore E. 1969 Predicting longevity: A follow-up controlling for age. *The Gerontologist*.
- Porter LW, Lawler EE, Hackman JR. 1975. Behavior in organization. New York: McGraw Hill.
- Porter LW. Lawler EE. 1968. Managerial attitude and performance. Homewood IL.: R.D. Irwin.
- Pueyo AA. 1996 Inteligencia y Cognición Ed. Paidos Iberia.
- Reeve J. 1994. Motivación y Emoción. Capitulo 1. 4-5-79-83-92-130-143. Mc Graw Hill.
- Rice RW, Frone MR, McFarlin DB. 1992. Work-non-work conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behavior* **13**: 155-168.
- Riding A. 1985 Vecinos distantes: un retrato de los mexicanos. Ed. Planeta.
- Robbin PS 2000 Organizational Behavior. Chapter 2. pp.20 Ed Prentice Hall
- Robbins SP. 1998 Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall
- Roth W. 1964 citado en Pueyo. AA. 1996 Inteligencia y Cognición. Ed. Paidos
- Rotter BJ, Liverant S, Crowne PD. 1961. The growth and extinction in chance-controlled and skilled task. *Journal of Psychology*. 161-177
- Salancik GR, Pfeffer J. 1977. An examination of need-satisfaction models of job attitude. *Administrative Science Quarterly* **22**: 427-456.
- Schachter S. 1959 The Psychology of affiliation. Stanford University Press.

REFERENCIAS.

Schmitt N, Pulakos ED. 1985 Predicting job satisfaction from life satisfaction: Is there a general satisfaction factor?. *International Journal of Psychology* **29**: 155-167

Schultz DP. 1991 *Psicología Industrial*. Capitulo 8. Mc Graw Hill

Schwab DP, Cummings LL. 1973. Theories of performance and satisfaction: A review. En W.E. Scott & L.L. Cummings (Ed), *Readings in organizational behavior and human performance* 130-141. Homewood, IL: Irwin.

Scott WE, Farh J, Podsakoff PM. 1988 *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. **41**: 405-425

Sherman WA, Bohlander WG. 1994 *Administración de recursos humanos*. Capitulo 13 Grupo editorial iberoamericano

Sieh EW. 1987. Garment workers: Perception of inequity and employee theft. *British Criminology Journal* 27 (2), 174-190.

Skineer BF. 1974. *About Behaviorism*. New York: Knopf.

Skinner BF. 1938 *The Behavior of organism*. New York: Appleton-Century-Crofts.

Spearman C. 1923 citado en Vernon EP. 1982 *Inteligencia Ed. El Manual Moderno*

Spector PE. 1985. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology* **13**: 693-713.

Spector PE. 1996 *Industrial & Organizational Psychology*, pg 197; Jhon Wiley & Sons Inc

Staw BM. 1976. Motivation intrinsic and extrinsic. *General Learning Press*.

Staw BM, Ross JV. 1985. Stability in the midst of change: A dispositional approach. *Journal of Applied Psychology* **70**: 469-480.

REFERENCIAS.

Sternberg RJ, Detterman DK. 1982 ¿Qué es la inteligencia ? Ed. Piramide

Sternberg RJ. 1981. The nature of intelligence. Nueva York. Education Quartely, 12(3) pp 10-17

Sternberg RJ. 1980 Components of human Intelligence, Nueva York, Yale University, Press.

Sternberg RJ. 1979 The nature of mental abilities. American Psychology 34: 214-230

Stone FE. 1992. A critical analysis of social information processing models of job perceptions and job attitude. En CJ, Cranny PC., Smith, & E. F. Stone (Ed), Job Satisfaction: How people feel about their jobs and how it affect their performance pp. 21-43. New York: Lexington Books.

Tait M, Youtz-Padgett MY, Baldwin TT. 1989. Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. Journal of Applied Psychology, 74(3), 502-507.

Thomas LT, Ganster DC. 1995. Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. Journal of applied psychology 80: 6-15.

Thorndike EL. 1898. En Anastasi, A., & Urbina, S. (1998) Prentice Hall

Thurstone LL 1938 citado en Verno EP. (1982) Inteligencia Ed. El Manual Moderno

Triandis HC. 1994. Culture and social Behavior. New York: Mc Graw Hill

Vernon PA, Mori V. 1991 Speed of information processing reaction time and peripheral nerve conduction velocity, Inteligencia, 16: 273-278

Vroom VH. 1964 Work and motivation. New York: John Wiley & Sons

REFERENCIAS.

Watson D, Pennebaker JW, Folger R, C. 1986. Beyond negative affectivity: Measuring stress and satisfaction in the work place. *Journal of Organizational Behavior Management* **8**: 141-157.

Weaver CN. 1978. Job satisfaction as a component of happiness among males and females. *Personnel Psychology* **31**: 831-840.

Wexley KN, y Yuki GA. 1990. Capítulo 3. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Compañía Editorial Continental S.A.

ANEXO 1

CUESTIONARIO BASE

REACTIVOS CONSTRUIDOS Y AGRUPADOS SOBRE LAS DIMENSIONES TENDIENTES A MEDIR SATISFACCION LABORAL.

ITEMS PARA MEDIR OPORTUNIDAD DE PROGRESO.					
1 ME AGRADA MI TRABAJO POR QUE ME PERMITE ASPIRAR A PUESTOS MEJORES					
2 LA EXPERIENCIA QUE VOY GANANDO EN LA EMPRESA SE TOMA EN CUENTA CUANDO HAY MEJORES VACANTES					
3 EL REALIZAR ADECUADAMENTE MI TRABAJO SE TOMA EN CUENTA PARA FUTURAS PROMOCIONES					
4 ES JUSTA LA FORMA COMO SE OTORGAN LAS OPORTUNIDADES PARA OCUPAR MEJORES PLAZAS					
5 MI TRABAJO ME PERMITE IR OCUPANDO MEJORES PUESTOS YA QUE DESARROLLA MIS CAPACIDADES					
ITEMS PARA MEDIR EL TRABAJO PER SE					
1 EL TIPO DE ACTIVIDADES QUE REALIZO EN MI PUESTO ME AGRADAN					
2 MI TRABAJO ME PARECE IMPORTANTE					
3 MI TRABAJO ME PERMITE HACER USO DE TODAS MIS CAPACIDADES					
4 ME AGRADA MI PUESTO POR QUE TENGO LIBERTAD PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES					
5 SIENTO MI TRABAJO MONOTONO					
6 ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE SE HACERLO BIEN					
7 RECIBO EL TIPO DE INSTRUCCIONES PRECISAS PARA REALIZAR MI TRABAJO					
8 SE LO QUE TENGO QUE HACER EN MI TRABAJO					
9 ME INDICA MI JEFE (A) O SUPERVISOR (A) MIS ERRORES PARA CORREGIRLOS					
10 LA FORMA EN LA QUE SE ME INDICA COMO MEJORAR MI TRABAJO ES ADECUADA					
11 DISFRUTO EL REALIZAR MIS ACTIVIDADES POR QUE SE LO QUE TENGO QUE HACER					
12 MIS TAREAS EN MI TRABAJO ME PARECEN INTERESANTES					
13 ES FUNDAMENTAL PARA LA EMPRESA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO					
14 EL QUE YO REALICE MI TRABAJO DE MANERA CORRECTA ES VALIOSO PARA LA EMPRESA					
15 REQUIERO SIEMPRE EL RECIBIR INDICACIONES PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES					
16 LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO MI HACEN SENTIR ATRAPADO					
17 NO SE QUE ES LO QUE ESPERAN DE MI EN EL TRABAJO					
18 MI TRABAJO ME PERMITE ESTAR OCUPADO					
19 HAGO MUCHAS COSAS DIFERENTES EN MI TRABAJO					
20 ME TENSA HACER LAS ACTIVIDADES EN MI TRABAJO					
21 NO ME AGRADA IR AL TRABAJO POR QUE ME ABURRO					
ITEMS PARA MEDIR SUPERVISION					
1 MI SUPERVISOR (A) O JEFE (A) ES JUSTA					
2 MI SUPERVISOR (A) ES DIFICIL DE COMPLACER					
3 ME SIENTO CONTENTO CUANDO MI SUPERVISOR (A) ME RECONOCE MI TRABAJO					
4 MI SUPERVISOR (A) RECONOCE MIS ESFUERZOS					
5 ES DIFICIL LLEVARSE BIEN CON MIS SUPERVISORES (AS)					
6 MI SUPERVISOR (A) TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS					
ITEMS PARA MEDIR RELACIONES INTERPERSONALES					
1 MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO SON PERSONAS CON LAS QUE UNO SE PUEDE LLEVAR BIEN					
2 MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO SON FLOJOS					
3 NO LES AGRADO A MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO					
4 PUEDO APOYARME EN MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES					
5 TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO CON LOS QUE PUEDO CONFJAR					
6 TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO A LOS QUE PUEDO CONSIDERAR COMO MIS AMIGOS					
7 ME AGRADA ESTAR CON MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO					
8 DE SOLO PENSAR EN LA GENTE CON LA QUE HE DE CONVIVIR EN MI TRABAJO NO ME DAN GANAS DE IR A LABORAR					

ITEMS PARA MEDIR SATISFACCION LABORAL DE MANERA GLOBAL	1	2	3	4	5
1 ME SIENTO BIEN CON MI TRABAJO					
2 MI TRABAJO ME PARECE VALIOSO					
3 LAS CONDICIONES DE TRABAJO SON BUENAS					
4 QUISIERA CAMBIAR DE EMPLEO					
5 MI TRABAJO ES ABURRIDO					
6 ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO					
ITEMS PARA MEDIR PAGO O RETRIBUCION EN EL PUESTO					
1 ME SIENTO FELIZ CON LA CANTIDAD DE DINERO QUE RECIBO					
2 EL TIEMPO QUE ME DAN DE VACACIONES ES ADECUADO					
3 NECESITO MAS DINERO DEL QUE ME DA MI EMPLEO					
4 LAS PRESTACIONES QUE ME OTORGA LA EMPRESA SON ADECUADAS					
5 ME AGRADA MI TRABAJO POR EL PAGO QUE RECIBO					
ITEMS PARA MEDIR SEGURIDAD EN EL TRABAJO.					
1 CUENTO CON EL EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR SIN PELIGRO MI TRABAJO					
2 ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE EL LUGAR DONDE LO HAGO ES SEGURO					
3 SIEMTO QUE HAY MUCHAS POSIBILIDADES DE PERDER MI TRABAJO					
4 CORRO PELIGRO AL REALIZAR MIS TAREAS YA QUE LA SEGURIDAD ES POBRE					
5 HAY OPORTUNIDAD DE HACER UNA LARGA CARRERA EN MI EMPRESA					
6 EL EMPLEO QUE TENGO ES MAS TEMPORAL QUE DEFINITIVO					
ITEMS PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL					
1 ME DESAGRADAN LAS POLITICAS DE MI EMPRESA					
2 ME SIENTO TENSO EN MI CENTRO DE TRABAJO					
3 SE TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS PARA MEJORAR LAS ACTIVIDADES EN LA EMPRESA					
4 ME AGRADA LAS REGLAS QUE EXISTEN EN LA EMPRESA YA QUE FAVORECEN QUE EL TRABAJO SALGA EN MEJOR FORMA					
5 ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO EN EL QUE LABORO					

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE APLICACION

A CONTINUACION SE PRESENTA UNA SERIE DE AFIRMACIONES QUE SE REFIEREN AL TRABAJO MARCA CON UNA X EN EL CUADRO QUE MEJOR REPRESENTA TU RESPUESTA, DE MANERA RAPIDA Y LO MAS SINCERAMENTE POSIBLE. RECUERDA QUE NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS, YA QUE SOLO SE REFIERE A LA PERCEPCION QUE TIENES DE TU TRABAJO.

Ejemplo a contestar:

Totalmente de acuerdo 5

De acuerdo 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3

En desacuerdo 2

Totalmente en desacuerdo 1

La ausencia de competencia en el trabajo me hace sentir insatisfecho	1	2	3	4	5
				X	

COMO SE PUEDE OBSERVAR EL TRABAJADOR CONTESTÓ EN EL No 4, LO CUAL QUIERE DECIR QUE SE ENCUENTRA DE ACUERDO, EN QUE LA FALTA DE COMPETENCIA EN SU TRABAJO PRODUCE INSATISFACCION LABORAL.

RECUERDA CONTESTAR TODAS Y CADA UNA DE LAS PREGUNTAS QUE SE LE PRESENTA, POR FAVOR!

	1	2	3	4	5
1 EL TIEMPO QUE ME DAN DE VACACIONES ES ADECUADO					
2 TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO CON LOS QUE PUEDO CONFÍAR					
3 LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO ME HACEN SENTIR ATRAPADO					
4 EL QUE YO REALICE MI TRABAJO DE MANERA CORRECTA ES VALIOSO PARA LA EMPRESA					
5 RECIBO EL TIPO DE INSTRUCCIONES PRECISAS PARA REALIZAR MI TRABAJO					
6 QUISIERA CAMBIAR DE EMPLEO					
7 MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO SON PERSONAS CON LAS QUE UNO SE PUEDE LLEVAR BIEN					
8 MIS TAREAS EN MI TRABAJO ME PARECEN INTERESANTES					
9 ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO					
10 ME DESAGRADAN LAS POLITICAS DE MI EMPRESA					
11 NO LES AGRADO A MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO					
12 CORRO PELIGRO AL REALIZAR MIS TAREAS YA QUE LA SEGURIDAD ES POBRE					
13 ME SIENTO CONTENTO CUANDO MI SUPERVISOR (A) ME RECONOCE MI TRABAJO					
14 ME SIENTO TENSO EN MI CENTRO DE TRABAJO					
15 MI TRABAJO ME PERMITE HACER USO DE TODAS MIS CAPACIDADES					
16 MI TRABAJO ES ABURRIDO					
17 ME SIENTO BIEN CON MI TRABAJO					
18 ME AGRADA MI TRABAJO POR EL PAGO QUE RECIBO					
19 SIENTO MI TRABAJO MONOTONO					
20 GANO LO MISMO QUE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
21 LA EXPERIENCIA QUE VOY GANANDO EN LA EMPRESA SE TOMA EN CUENTA CUANDO HAY MEJORES VACANTES					
22 ES FUNDAMENTAL PARA LA EMPRESA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO					
23 ME AGRADA ESTAR CON MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO					
24 REQUIERO SIEMPRE EL RECIBIR INDICACIONES PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES					
25 MI SUPERVISOR (A) TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS					
26 DE SOLO PENSAR EN LA GENTE CON LA QUE ME DE CONVIVIR EN MI TRABAJO NO ME DAN GANAS DE IR A LABORAR					

TE MIS CON
 FALTA DE ORGEN

95

Totamente de acuerdo 5

De acuerdo 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3

En desacuerdo 2

Totamente en desacuerdo 1

27 EL EMPLEO QUE TENGO ES MAS TEMPORAL QUE DEFINITIVO									
28 EL REALIZAR ADECUADAMENTE MI TRABAJO SE TOMA EN CUENTA PARA FUTURAS PROMOCIONES									
29 NO ME AGRADA IR AL TRABAJO POR QUE ME ABURRO									
30 MI TRABAJO ME PARECE VALIOSO									
31 ES JUSTA LA FORMA COMO SE OTORGAN LAS OPORTUNIDADES PARA OCUPAR MEJORES PLAZAS									
32 ME AGRADA LAS REGLAS QUE EXISTEN EN LA EMPRESA YA QUE FAVORECEN QUE EL TRABAJO SALGA EN MEJOR FORMA									
33 CUENTO CON EL EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR SIN PELIGRO MI TRABAJO									
34 MI SUPERVISOR (A) O JEFE (A) ES JUSTA									
35 SE LO QUE TENGO QUE HACER EN MI TRABAJO									
36 NECESITO MAS DINERO DEL QUE ME DA MI EMPLEO									
37 TENGO LAS MISMAS OPORTUNIDADES PARA ASCENDER QUE MIS COMPAÑER (AS/OS) DE TRABAJO									
38 ME TENSA HACER LAS ACTIVIDADES EN MI TRABAJO									
39 ME SIENTO FELIZ CON LA CANTIDAD DE DINERO QUE RECIBO									
40 MI TRABAJO MI PERMITE ESTAR OCUPADO									
41 LA FORMA EN LA QUE SE ME INDICA COMO MEJORAR MI TRABAJO ES ADECUADA									
42 ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE EL LUGAR DONDE LO HAGO ES SEGURO									
43 ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE SE HACERLO BIEN									
44 PUEDO APOYARME EN MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES									
45 HAGO LAS MISMAS ACTIVIDADES QUE MIS COMPAÑEROS (AS) DE JORNADA									
46 ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO EN EL QUE LABORO									
47 HAY OPORTUNIDAD DE HACER UNA LARGA CARRERA EN MI EMPRESA									
48 TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO A LOS QUE PUEDO CONSIDERAR COMO MIS AMIGOS									
49 DISFRUTO EL REALIZAR MIS ACTIVIDADES POR QUE SE LO QUE TENGO QUE HACER									
50 EL TIPO DE ACTIVIDADES QUE REALIZO EN MI PUESTO ME AGRADAN									
51 MIS COMPAÑEROS (AS) SON MEJOR TRATADOS QUE YO									
52 ES DIFICIL LLEVARSE BIEN CON MIS SUPERVISORES (AS)									
53 MI SUPERVISOR (A) ES DIFICIL DE COMPLACER									
54 LAS PRESTACIONES QUE ME OTORGA LA EMPRESA SON ADECUADAS									
55 ME AGRADA MI TRABAJO POR QUE ME PERMITE ASPIRAR A PUESTOS MEJORES									
56 MI TRABAJO ME PARECE IMPORTANTE									
57 TRABAJO MAS QUE MIS DEMAS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO									
58 MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO SON FLOJOS									
59 ME AGRADA MI PUESTO POR QUE TENGO LIBERTAD PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES									
60 NO SE QUE ES LO QUE ESPERAN DE MI EN EL TRABAJO									
61 MI TRABAJO ME PERMITE IR OCUPANDO MEJORES PUESTOS YA QUE DESARROLLA MIS CAPACIDADES									
62 ME GUSTA MAS MI TRABAJO CUANO MIS COMPAÑEROS (AS) TAMBIEN LES AGRADA LAS ACTIVIDADES QUE HACE MOS									
63 MIS LABORES SON MAS PESADAS QUE LAS DE MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO									
64 SIENTO QUE HAY MUCHAS POSIBILIDADES DE PERDER MI TRABAJO									
65 LAS CONDICIONES DE TRABAJO SON BUENAS									
66 ME INDICA MI JEFE (A) O SUPERVISOR (A) MIS ERRORES PARA CORREGIRLOS									
67 SE TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS PARA MEJORAR LAS ACTIVIDADES EN LA EMPRESA									
68 MI SUPERVISOR (A) RECONOCE MIS ESFUERZOS									
69 HAGO MUCHAS COSAS DIFERENTES EN MI TRABAJO									
70 TENGO LOS MISMO DEBEROS Y OBLIGACIONES QUE MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO									

MUCHAS GRACIAS

96

ANEXO 3

BETA II-R

C. E. Kellogg - N. W. Morton

FOLLETO DE TAREAS

Nombre: _____ Fecha: _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Sexo: _____ Estado civil: _____

Ocupación: _____ Escolaridad: _____

Examinador: _____

No abra este folleto hasta que se le indique

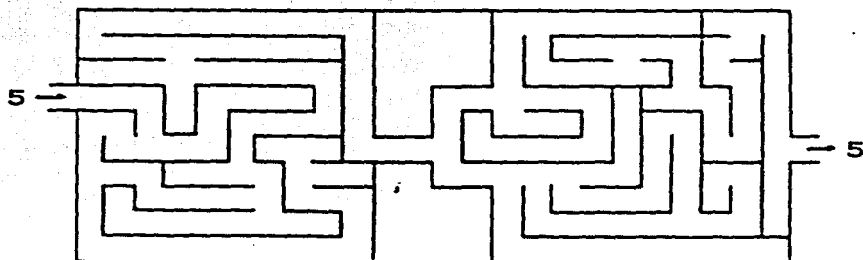
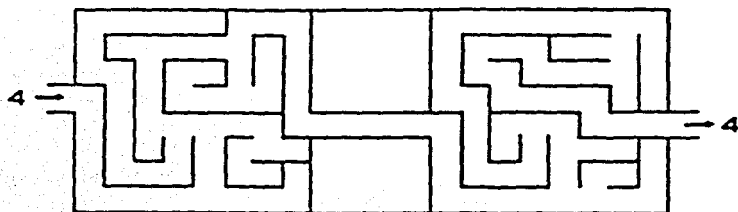
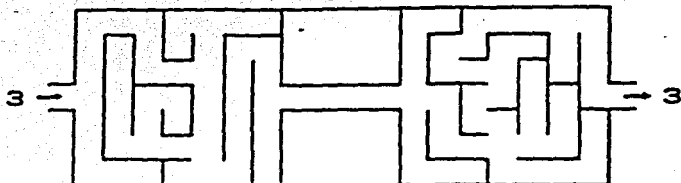
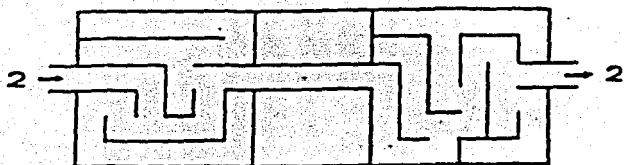
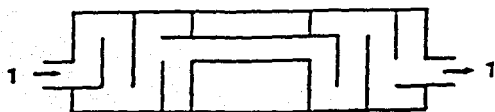
Traducción: Psic. Sandra Lvoff



Manual Moderno

TAREA 1

En cada problema marque el camino más corto, de la flecha izquierda a la flecha derecha, pero sin atravesar o cruzar ninguna línea. Trabaje con rapidez.



Fin de la Tarea. Espere nuevas indicaciones.

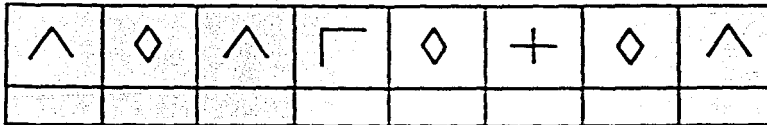
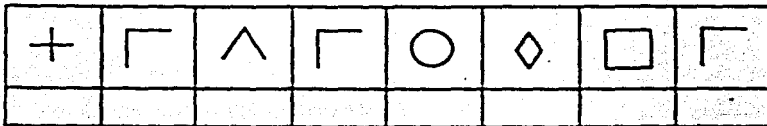
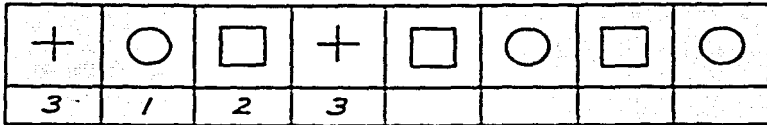
TAREA 2

A cada figura le corresponde un número. Ponga el número correcto debajo de cada figura. Trabaje con rapidez.

MUESTRA



EJERCICIOS DE PRACTICA

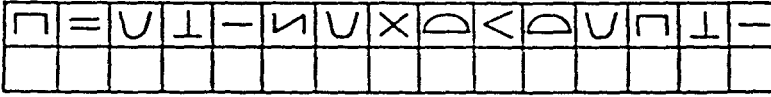
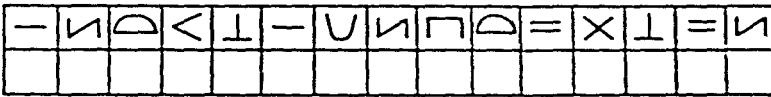
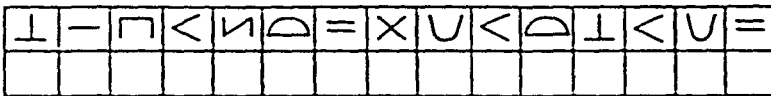
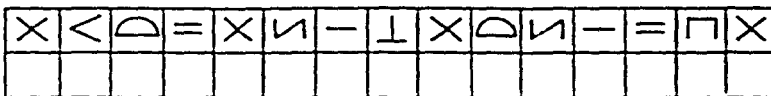
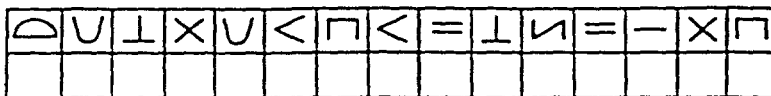
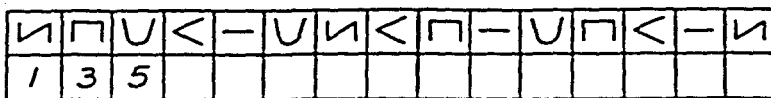
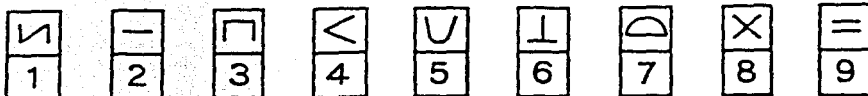


Deténgase.

No voltee la página hasta que se le indique.

TAREA 2

Ponga el número correcto debajo de cada figura. Trabaje con rapidez.

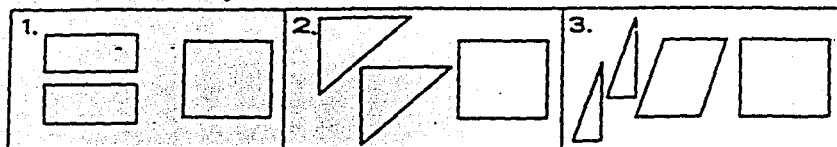


Fin de la Tarea.
Espere nuevas indicaciones.

TAREA 3

Dibuje líneas en los cuadrados, para demostrar cómo los pedazos de la izquierda caben en los cuadrados.

MUESTRA



RESPUESTA



RESPUESTA

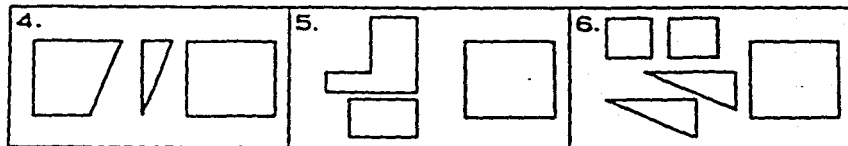


RESPUESTA



EJERCICIOS DE PRACTICA

Continúe con estos tres problemas, marcando los cuadrados para demostrar cómo los pedazos de la izquierda caben en ellos.

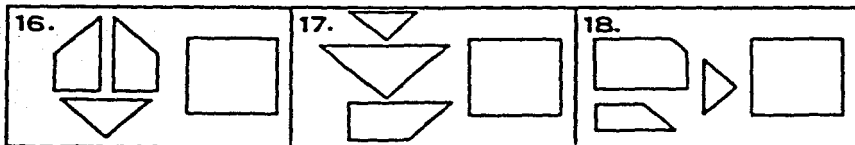
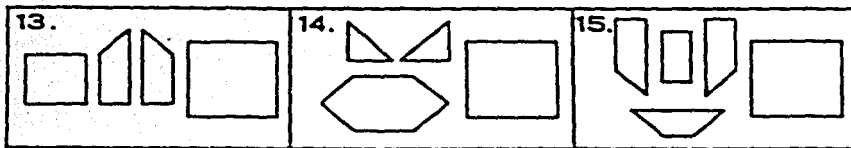
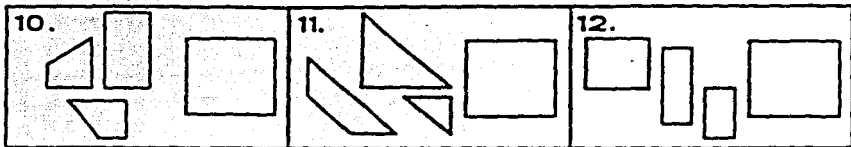
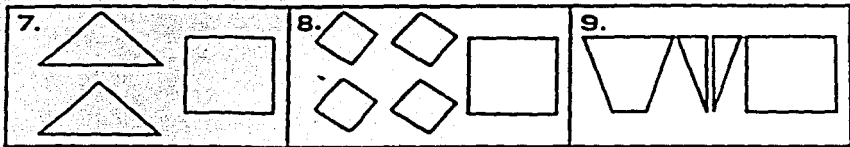
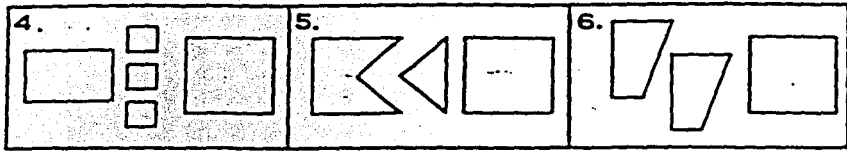
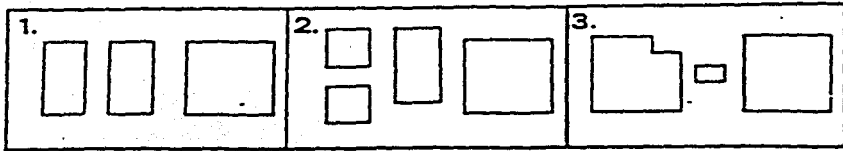


Deténgase.

No voltee la página hasta que se le indique.

TAREA 3

Dibuje líneas en los cuadrados, para demostrar cómo los pedazos de la izquierda caben en los cuadrados. Trabaje con rapidez.

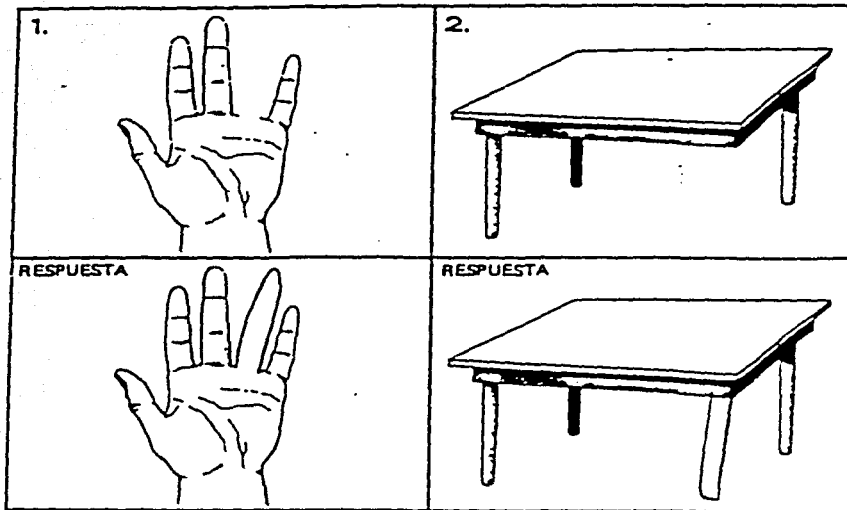


Fin de la Tarea. Espere nuevas indicaciones.

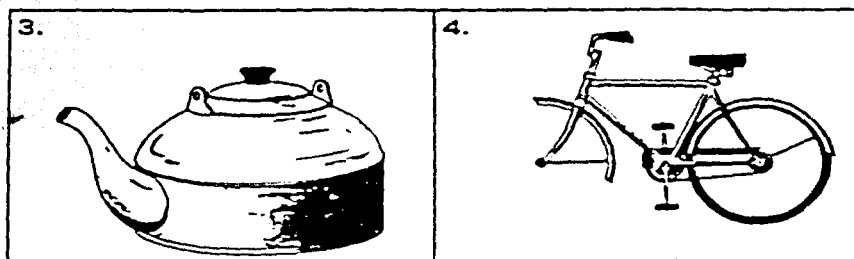
TAREA 4

En cada dibujo, dibuje lo que falta.

MUESTRA



EJERCICIOS DE PRACTICA

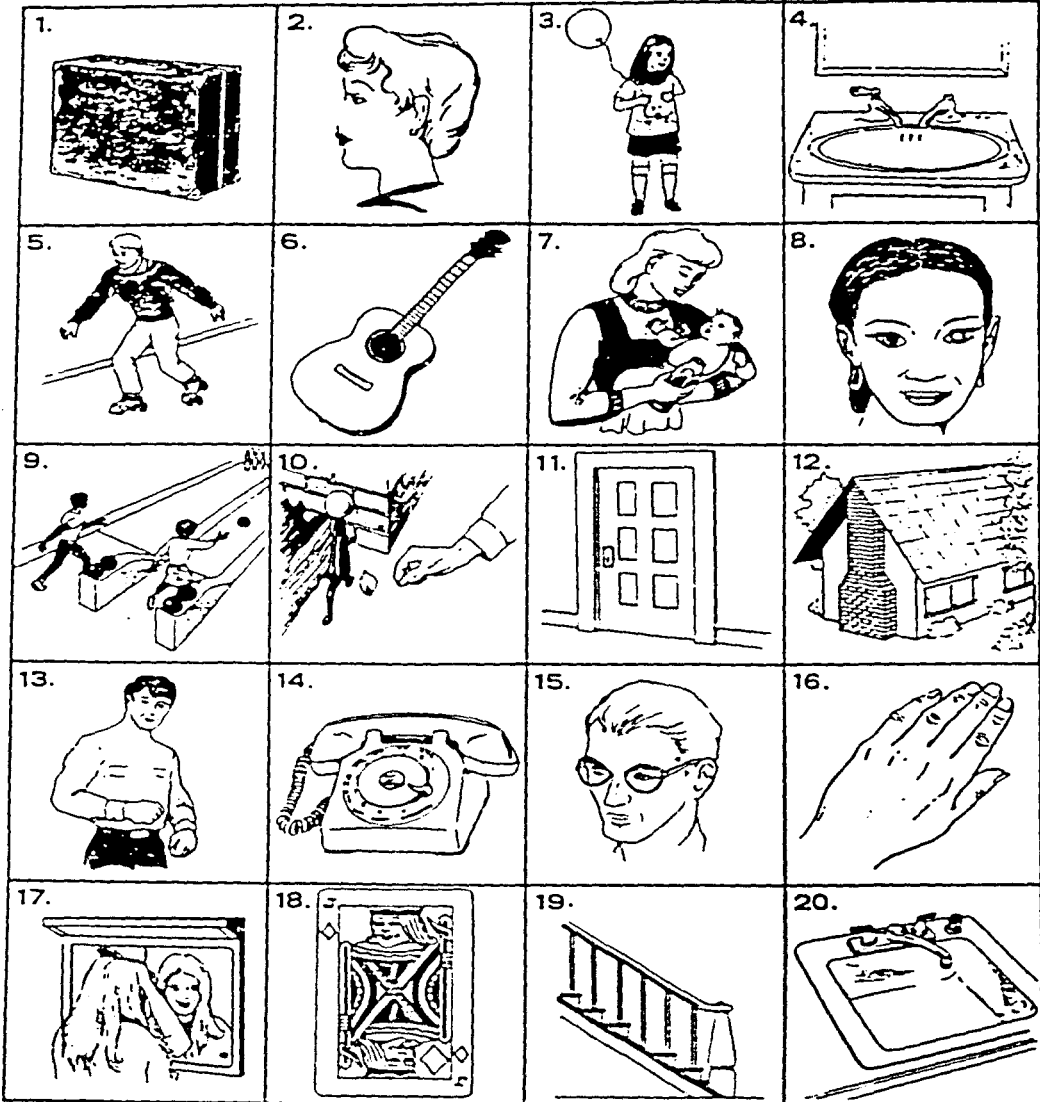


Deténgase.

No voltee la página hasta que se le indique.

TAREA 4

En cada dibujo, dibuje lo que falta. Trabaje con rapidez.

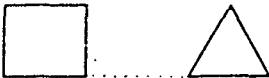
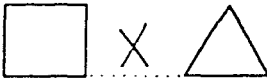
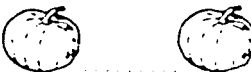


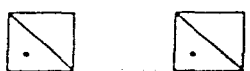


Fin de la Tarea. Espere nuevas indicaciones.

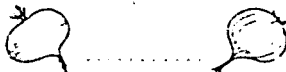
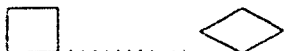
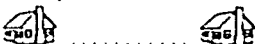


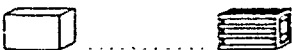
TAREA 5

Observe cada pareja de dibujos o números. Haga una marca sobre la línea punteada si los dibujos o números de cada pareja no son iguales. Trabaje con rapidez.

MUESTRA

<p>1.</p> 	<p>RESPUESTA</p> 
<p>2.</p> 	<p>RESPUESTA</p> 
<p>3.</p> <p>1 3</p>	<p>RESPUESTA</p> <p>1 X 3</p>
<p>4.</p> 	<p>RESPUESTA</p> 















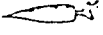


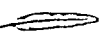
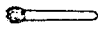



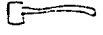











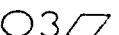
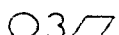
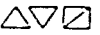
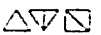
EJERCICIOS DE PRACTICA

<p>5.</p> 	<p>9.</p> 
<p>6.</p> 	<p>10.</p> 
<p>7.</p> 	<p>11.</p> <p>650 650</p>
<p>8.</p> 	<p>12.</p> <p>658049 650849</p>

Deténgase. No voltee la página hasta que se le indique

TAREA 5

Haga una marca sobre la línea punteada si los dibujos o números de cada pareja no son iguales. Trabaje con rapidez.

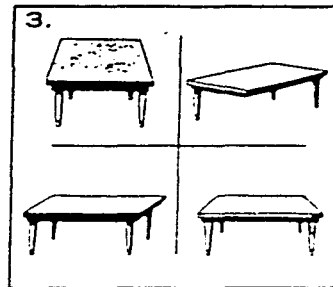
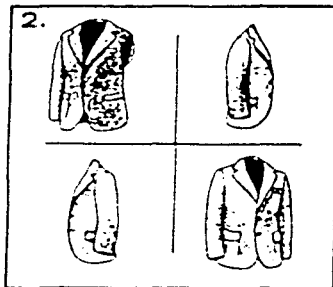
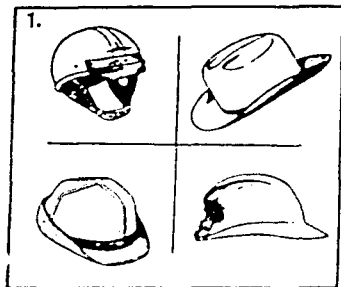
1.			24.	1076718	1076918
2.			25.	59021354	59012534
3.			26.	388172902	381872902
4.			27.	631027594	631027594
5.			28.	2499901354	2499901534
6.			29.	2261059310	2261659310
7.			30.	2911038227	2911038227
8.			31.	313377752	313377752
9.			32.	1012938567	1012938567
10.			33.	7166220988	7162220988
11.			34.	3177628449	3177682449
12.			35.	468672663	468672663
13.			36.	9104529003	9194529003
14.			37.	3484657120	3484657210
15.			38.	8588172556	8581722556
16.			39.	3120166671	3120166671
17.			40.	7611348879	7611345879
18.			41.	26557239164	26557239164
19.			42.	8819002341	8819002341
20.	3281	3281	43.	4829919419	4829919419
21.	55190	55102	44.	6571018034	6571018034
22.	29526	29526	45.	38779762514	38779765214
23.	482991	482991	46.	39008126557	39008126657
			47.	02946856972	02946856972
			48.	67344782976	67344782976
			49.	8681941614	8681941614
			50.	1793024649	1793024649
			51.	7989976801	7989976801
			52.	60347526701	60374526701
			53.	75658100398	75658100398
			54.	15963069188	15960369188
			55.	41181900726	41181900726
			56.	6543920817	6543920871

Fin de la Tarea Espere nuevas indicaciones.

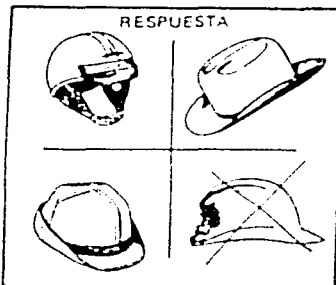
TAREA 6

En cada problema tache la figura que esté incorrecta o que no tenga sentido.

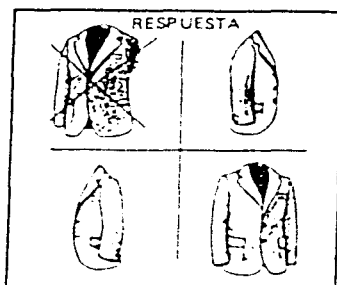
MUESTRA



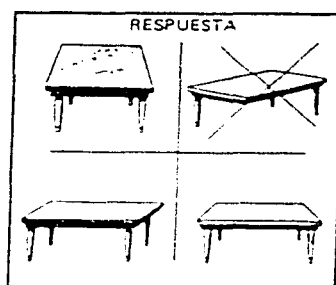
RESPUESTA



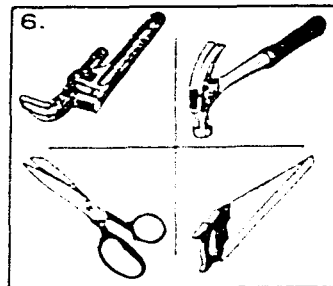
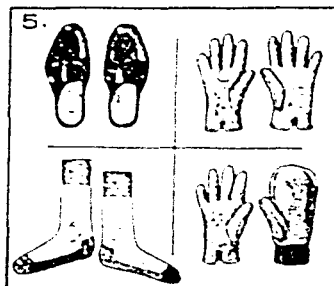
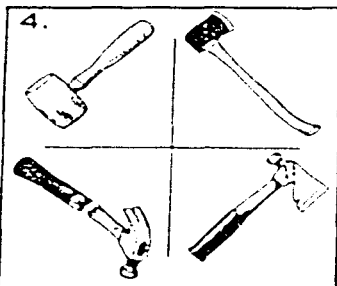
RESPUESTA



RESPUESTA



EJERCICIOS DE PRACTICA



Deténgase. No volteé la página hasta que se le indique

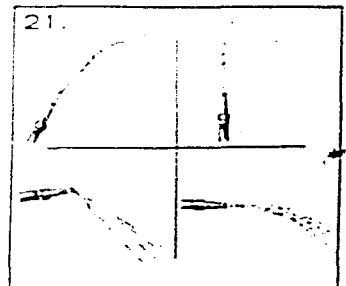
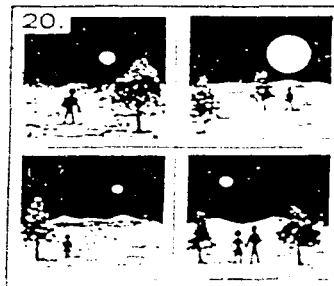
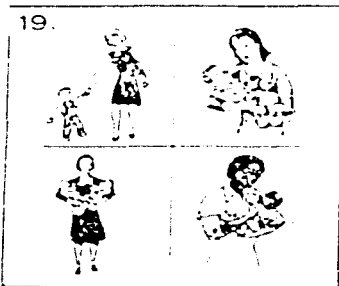
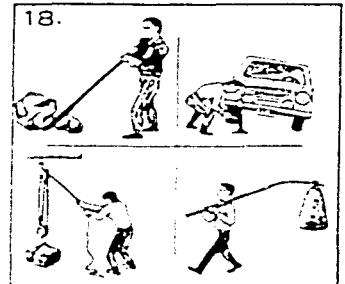
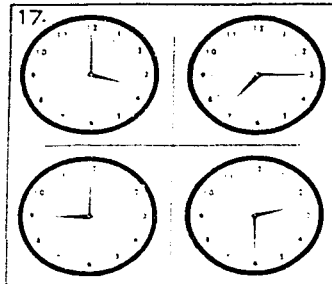
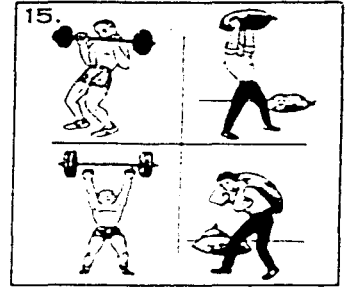
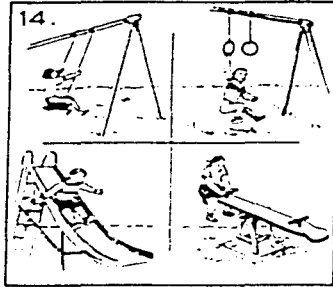
TAREA 6

En cada problema tache la figura que esté incorrecta o que no tenga sentido. Trabaje con rapidez.

<p>1.</p>	<p>2.</p>	<p>3.</p>
<p>4.</p>	<p>5.</p>	<p>6.</p>
<p>7.</p>	<p>8.</p>	<p>9.</p>
<p>10.</p>	<p>11.</p>	<p>12.</p>

TAREA 6

(Cont.). En cada problema tache la figura que esté incorrecta o que no tenga sentido.
Trabaje con rapidez.



FIN

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha: _____

SUMARIO		
	Puntuaciones naturales	Puntuaciones normalizadas
Tarea 1		
Tarea 2		
Tarea 3		
Tarea 4		
Tarea 5		
Tarea 6		
Suma de puntuaciones normalizadas		
CI Beta		
Percentil		

ANEXO 4

CUESTIONARIO FINAL CON VALIDEZ DE CONTRUCTO

A CONTINUACION SE PRESENTA UNA SERIE DE AFIRMACIONES QUE SE REFIEREN AL TRABAJO MARCA CON UNA X EN EL CUADRO QUE MEJOR REPRESENTA TU RESPUESTA, DE MANERA RAPIDA Y LO MAS SINCERAMENTE POSIBLE. RECUERDA QUE NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS, YA QUE SOLO SE REFIERE A LA PERCEPCION QUE TIENES DE TU TRABAJO.

Ejemplo a contestar:

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

	1	2	3	4	5
La ausencia de competencia en el trabajo me hace sentir insatisfecho				X	

COMO SE PUEDE OBSERVAR EL TRABAJADOR CONTESTÓ EN EL No 4, LO CUAL QUIERE DECIR QUE SE ENCUENTRA DE ACUERDO, EN QUE LA FALTA DE COMPETENCIA EN SU TRABAJO PRODUCE INSATISFACCION LABORAL.

¡RECUERDA CONTESTAR TODAS Y CADA UNA DE LAS PREGUNTAS QUE SE LE PRESENTA, POR FAVOR!

	1	2	3	4	5
1 EL TIEMPO QUE ME DAN DE VACACIONES ES ADECUADO					
2 TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO CON LOS QUE PUEDO CONFIAR					
5 RECIBO EL TIPO DE INSTRUCCIONES PRECISAS PARA REALIZAR MI TRABAJO					
7 MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO SON PERSONAS CON LAS QUE UNO SE PUEDE LLEVAR BIEN					
9 ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO					
13 ME SIENTO CONTENTO CUANDO MI SUPERVISOR (A) ME RECONOCE MI TRABAJO					
18 ME AGRADA MI TRABAJO POR EL PAGO QUE RECIBO					
20 GANO LO MISMO QUE MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
22 ES FUNDAMENTAL PARA LA EMPRESA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZO					
23 ME AGRADA ESTAR CON MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO					
25 MI SUPERVISOR (A) TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS					
26 DE SOLO PENSAR EN LA GENTE CON LA QUE ME DE CONVIVIR EN MI TRABAJO NO ME DAN GANAS DE IR A LABORAR					
28 EL REALIZAR ADECUADAMENTE MI TRABAJO SE TOMA EN CUENTA PARA FUTURAS PROMOCIONES					
31 ES JUSTA LA FORMA COMO SE OTORGAN LAS OPORTUNIDADES PARA OCUPAR MEJORES PLAZAS					
33 CUENTO CON EL EQUIPO NECESARIO PARA REALIZAR SIN PELIGRO MI TRABAJO					
34 MI SUPERVISOR (A) O JEFE (A) ES JUSTA					
35 SE LO QUE TENGO QUE HACER EN MI TRABAJO					
36 NECESITO MAS DINERO DEL QUE ME DA MI EMPLEO					
37 TENGO LAS MISMAS OPORTUNIDADES PARA ASCENDER QUE MIS COMPAÑER (AS/OS) DE TRABAJO					
39 ME SIENTO FELIZ CON LA CANTIDAD DE DINERO QUE RECIBO					
40 MI TRABAJO ME PERMITE ESTAR OCUPADO					
41 LA FORMA EN LA QUE SE ME INDICA COMO MEJORAR MI TRABAJO ES ADECUADA					
42 ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE EL LUGAR DONDE LO HAGO ES SEGURO					
43 ME GUSTA MI TRABAJO POR QUE SE HACERLO BIEN					
44 PUEDO APOYARME EN MIS COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO PARA REALIZAR MIS ACTIVIDADES					
45 HAGO LAS MISMAS ACTIVIDADES QUE MIS COMPAÑEROS (AS) DE JORNADA					
46 ME GUSTA EL AMBIENTE DE TRABAJO EN EL QUE LABORO					
47 HAY OPORTUNIDAD DE HACER UNA LARGA CARRERA EN MI EMPRESA					
48 TENGO COMPAÑEROS (AS) DE TRABAJO A LOS QUE PUEDO CONSIDERAR COMO MIS AMIGOS					

49 DISFRUTO EL REALIZAR MIS ACTIVIDADES POR QUE SE LO QUE TENGO QUE HACER					
50 EL TIPO DE ACTIVIDADES QUE REALIZO EN MI PUESTO ME AGRADAN					
51 MIS COMPANEROS (AS) SON MEJOR TRATADOS QUE YO					
52 ES DIFICIL LLEVARSE BIEN CON MIS SUPERVISORES (AS)					
53 MI SUPERVISOR (A) ES DIFICIL DE COMPLACER					
54 LAS PRESTACIONES QUE ME OTORGA LA EMPRESA SON ADECUADAS					
55 ME AGRADA MI TRABAJO POR QUE ME PERMITE ASPIRAR A PUESTOS MEJORES					
56 MI TRABAJO ME PARECE IMPORTANTE					
57 TRABAJO MAS QUE MIS DE MAS COMPANEROS (AS) DE TRABAJO					
58 MIS COMPANEROS (AS) DE TRABAJO SON FLOJOS					
61 MI TRABAJO ME PERMITE IR OCUPANDO MEJORES PUESTOS YA QUE DESARROLLA MIS CAPACIDADES					
62 ME GUSTA MAS MI TRABAJO CUANO MIS COMPANEROS (AS) TAMBIEN LES AGRADA LAS ACTIVIDADES QUE HACEMOS					
63 MIS LABORES SON MAS PESADAS QUE LAS DE MIS COMPANEROS (AS) DE TRABAJO					
65 LAS CONDICIONES DE TRABAJO SON BUENAS					
66 ME INOICA MI JEFE (A) O SUPERVISOR (A) MIS ERRORES PARA CORRIGIRLOS					
67 SE TOMA EN CUENTA MIS OPINIONES O SUGERENCIAS PARA MEJORAR LAS ACTIVIDADES EN LA EMPRESA					
68 MI SUPERVISOR (A) RECONOCE MIS ESFUERZOS					
70 TENGO LOS MISMO DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE MIS COMPANEROS (AS) DE TRABAJO					

MUCHAS GRACIAS