

128
29



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

CALIDAD DE VIDA Y SATISFACCION
EN EL TRABAJO

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N :

PATRICIA NAVA MARTINEZ

ALMA ANGELICA RAMIREZ APOLONIO

DIRECTOR: LIC. MARIA DEL CARMEN GERARDO PEREZ

APOYO EN ESTADISTICA: LIC. MARIA DE LOURDES MONROY TELLO



FACULTAD
DE PSICOLOGIA

CIUDAD UNIVERSITARIA

MARZO 1999

TESIS CON
FALLA DE CUBIERTA

271599



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Gracias a la U.N.A.M. por la formación académica recibida, y por brindarnos la oportunidad de pertenecer a tan honorable institución, y ser parte de la comunidad estudiantil que alberga en sus aulas.

Gracias a los profesores que nos guiaron a lo largo de toda nuestra formación profesional y nos brindaron los conocimientos que nos servirán para ejercer con dignidad nuestra profesión.

Gracias a la profesora María del Carmen Gerardo por sus valiosas aportaciones que fueron enriqueciendo el presente trabajo, y por el tiempo y dedicación que nos brindo para alcanzar nuestra meta.

Gracias a la profesora María de Lourdes Monroy por el empeño y dedicación que nos brindo en todo momento, por permitimos hacer uso de su valioso tiempo, así mismo por el interés que demostró en la investigación que realizamos.

Gracias a nuestros sinodales

María Eugenia Velasco, Luis Alfredo Gudiño, Sotero Moreno, y Miriam Camacho, que contribuyeron con sus comentarios a darle forma a este trabajo.

A la memoria de mi padre

Papá aunque ya no estés conmigo quiero que sepas que te agradezco infinitamente el apoyo incondicional que siempre me brindaste, así como el amor y admiración que sentías por mí. Por ese amor que siempre nos tuvimos, se cumple el sueño tan anhelado de ser una profesionista.

A mi madre

Por todo el amor, la comprensión y dedicación que me han dado a lo largo de mi vida. Gracias por apoyarme en mi formación y realización como profesionista. Te quiere y te admira Paty.

A mi pequeño Alberto

Por ser el motivo más importante de mi vida, y ser el aliciente que me llevó a concluir esta meta.

A mi esposo

Por el apoyo y amor que me ha brindado durante estos años que hemos compartido juntos.

CON CARÍÑO PATY.

A Dios

Gracias a ti padre por permitirme realizar uno de mis sueños, porque se que a lo largo del camino recorrido siempre estuviste conmigo, porque en los tropiezos que tuve, siempre fuiste a mi lado. Gracias por las personas que pusiste en mi camino ya que por medio de ellas obtuve el conocimiento que el día de hoy me lleva a ser una profesionista.

A mis padres

Mi más sincero agradecimiento por todo el apoyo y cariño que me brindaron, por la confianza que han depositado en mí, ya que gracias a ustedes he cumplido una de mis metas, por estar siempre a mi lado y saber que cuento con ustedes.

A mis hermanos Carlos y Sergio

Por saber que cuento con ellos y por la comprensión y apoyo que me han brindado y sobre todo por el cariño que me tienen. Gracias por su paciencia.

A mi esposo

Gracias a ti mi amor por el apoyo que me brindaste en todos los aspectos, por las palabras de aliento que me diste en los momentos difíciles.

A mi hijo

A ti mi pequeño Eduardo por que has sido el motivo que me llevó a alcanzar mi meta, ya que este éxito te lo dedico a ti para que el día de mañana esto sea un aliciente para que seas un triunfador.

A mis amigos

Gracias por el interés que demostraron a lo largo de toda mi carrera y por brindarme su apoyo en todo lo que necesité.

Mi más sincero agradecimiento para ustedes, con todo mi Amor **Alma Angélica**.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
RESUMEN	5
CAPÍTULO I ANTECEDENTES	6
Conceptos de calidad de vida en el trabajo	17
Importancia de la calidad de vida laboral.....	20
Influencia de la calidad de vida.....	22
Enfoques de la calidad de vida.....	27
Elementos de la CVT.....	31
CAPÍTULO II RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE VIDA	32
Origen de la satisfacción.....	34
Importancia de la satisfacción en el trabajo	39
Estudios e investigaciones sobre la satisfacción	40
Técnicas para medir la satisfacción.....	40
Estudios realizados en México.....	43
Beneficios de los estudios de satisfacción en el empleo.....	46
Relación entre motivación y satisfacción.....	48
Insatisfacción laboral.....	51
Causas de la insatisfacción.....	51
Consecuencias de la insatisfacción.....	54
Satisfacción en el trabajo y sus causas.....	57
Causas de satisfacción.....	58
CAPÍTULO III MÉTODOS	61
Justificación.....	61
Planteamiento del problema	62
Objetivo general.....	62
Objetivos específicos.....	62
Hipótesis.....	63
Variables.....	63
Definición conceptual.....	64
Definición operacional.....	66
Muestra.....	66
Tipo de estudio.....	67
Instrumentos.....	67
Procedimiento	68

Tratamiento estadístico	68
CAPITULO IV RESULTADOS.	69
DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN	83
LIMITACIONES Y SUGERENCIAS	89
BIBLIOGRAFIA.....	91
A N E X O S	94
INSTRUCCIONES GENERALES (DATOS GENERALES).....	95

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción y la calidad de vida laboral, son dos conceptos o elementos imprescindibles tanto para los empleados como para los empleadores. Autores como Herzberg (1950), Turcotte (1986), Hackman y Oldhman (1979), entre otros consideran que estos dos elementos son vitales para el buen funcionamiento de una empresa y del individuo.

La satisfacción y la calidad de vida en el trabajo han sido temas de muchas investigaciones, por lo que la actitud de los empleados hacia ambos conceptos se puede ver influenciada por las características individuales de los empleados (sexo, edad, experiencia profesional, situación familiar, etcétera); el medio social del individuo (la educación familiar, mercado del empleo, normas culturales referentes al trabajo o la sociedad industrial); la concepción del trabajo (importancia concedida al trabajo al tiempo libre a la vida fuera del trabajo en relación con la vida de trabajo); componentes de la vida de trabajo (remuneración, ventajas conexas, higiene y medio físico, ritmos de trabajo interés del trabajo, relaciones humanas, grado de iniciativa, posibilidad de ascenso); características de la empresa (dimensión, nivel tecnológico reputación tipo de mando relaciones laborales).

Todo esto da un balance de conjunto entre lo que se espera del trabajo y lo obtenido por el individuo (proceso de adaptación), donde se da la satisfacción o el descontento. Como se puede ver son varios los factores que determinan una actitud positiva o negativa hacia el trabajo, pero es importante destacar que tal vez algunos de estos factores influyan más que otros.

De ahí surgió el objetivo de realizar una investigación que nos permitiera determinar la relación que existe entre las variables edad, sexo, antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto, escolaridad, sueldo y puesto con la calidad de vida y satisfacción en el trabajo.

Par lograr dicho objetivo se organizo el estudio de la siguiente manera:

Durante el primer capítulo se analizó el concepto de calidad de vida laboral desde su origen, así como las distintas formas en que ha sido estudiado.

En el segundo capítulo se analizó el concepto de satisfacción en el trabajo, así como teorías que se han formulado al respecto.

Finalmente, los últimos capítulos determinan el método empleado y resultados obtenidos, así como la discusión, conclusiones, sugerencias y limitaciones.

RESUMEN

El presente trabajo pretende determinar si existe relación entre variables demográficas como son: sexo, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, escolaridad, sueldo, puesto; con la calidad de vida y satisfacción en el trabajo.

El presente estudio se llevó a cabo a partir de la aplicación de los instrumentos "Mi vida presente" y "Satisfacción laboral", a empleados de nivel operativo administrativo y mandos medios de una empresa privada, con la finalidad de captar el sentir de los trabajadores acerca de los aspectos importantes de su satisfacción laboral y su calidad de vida:

El estudio comprendió una sola aplicación, donde participaron un total de 150 trabajadores, cuyas edades fluctuaban entre 18 y 58 años de edad.

Los datos recabados se sometieron a un análisis de frecuencias, una prueba t de Student un análisis de varianza simple de una sola vía y un análisis de coeficiente de correlación de Pearson.

De los resultados se infiere que la edad y el sexo son variables que influyen en la actitud que tienen los trabajadores hacia su satisfacción laboral, así como la relación entre calidad de vida y satisfacción laboral es baja.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES

A mitad del siglo pasado en Inglaterra, los agricultores decidieron abandonar la tierra e ir en busca del trabajo en las fábricas con el fin de mejorar su situación económica, sin imaginar las condiciones a las que tenían que enfrentarse, como fueron jornadas de largas horas, de trabajo excesivo por un salario bajo y denigrante. Se puede decir que no había interés humanitario por el trabajador, solo se solía considerar a los trabajadores como elementos de producción. (Kossen S. 1995).

El interés por el hombre en el trabajo, sus motivaciones, actitudes, sus capacidades y, así mismo, por la detección de los factores ambientales que condicionan su desempeño, surgió hace muchos decenios, pero no fue sino hasta hace relativamente poco tiempo que este interés se tradujo en estudios metódicos y fundamentados en investigación sistemática.

Desde los inicios de la Revolución Industrial Adam Smith (1780) mostró preocupación por el fenómeno de la división del trabajo, la especialización del trabajo, pero sobre todo para asegurar altos niveles de producción y productividad.

A mediados del siglo pasado Carlos Marx (1844) dedicó uno de sus manuscritos al problema del trabajo humano, no sólo desde el punto de vista económico sino también y sobre todo, a su perspectiva social y filosófica. Para Marx, el trabajo es la actividad esencial del hombre, gracias a la cual han venido evolucionando sus características en lo individual y lo social (Castaño D. 1984).

No obstante, paradójicamente, el trabajo representa, para Marx, la más tremenda forma de enajenación, la manera en la cual, el hombre es explotado por el hombre mismo. Marx vió muy bien como la búsqueda de la ganancia del capitalista hace que al trabajador se le explote sin límite, el capitalismo

prevaleciente en la época de Marx, era sin lugar a dudas, un sistema despiadado, en el cual las condiciones de vida de la clase trabajadora eran de una miseria inconcebible.

Gracias a las luchas gremiales y también por otras transformaciones sociopolíticas a los inicios de la Revolución Industrial estas condiciones laborales han cambiado y una muestra de ello son las legislaciones que protegen al trabajador.

Seguramente éste es uno de los más grandes e importantes retos que tiene el hombre de nuestro tiempo, hacer que el trabajo sea más digno y liberador del individuo, de la sociedad de todas las inmensas potencialidades de la naturaleza humana. (Castaño D. 1984).

En los primeros años del presente siglo, los especialistas en ingeniería industrial, nuevamente tomaron en cuenta al trabajador; pero lo hicieron con una visión puramente mecanicista y economisista así, nace el Taylorismo, la meta de la administración científica era la cooperación eficiente, en su forma operacional, requería de un análisis minucioso y al corriente de cada trabajo mediante el estudio de tiempos y movimientos.

Una vez que el trabajo estaba analizado, la administración científica transcribía un proceso científico de selección de personal afín de comparar las habilidades de los trabajadores. Y cuando se contrataban a las personas adecuadas se les colocaba en un ambiente diseñado para permitirles lograr su máximo potencial. La condiciones en este ambiente laboral incluyen un sistema de salario de incentivos (por ejemplo un porcentaje por cada pieza), aislamiento laboral, capacitación científica, y adoctrinación administrativa.

Si una organización seguía estos principios, según Taylor, podía asegurar una adecuada producción y productividad. En esta teoría se dejan de lado los problemas del trabajador, siendo esto un asunto no muy sencillo, ya que este asunto va más allá de lo que Taylor pudo ver, no sólo en cuanto a los resultados prácticos esperados, sino también, y sobre todo, en relación a la naturaleza del hombre y las organizaciones. (Castaño D. 1984)

No pasó mucho tiempo después del desarrollo de la ingeniería industrial para que surgieran fuertes críticas a este movimiento y con ello se formarían nuevas concepciones. En 1927 surgieron nuevos estudios de investigación que se reconocen como los primeros en establecer el comportamiento organizacional, entonces llamado relaciones humanas, como un campo separado. Estos fueron emprendidos en los trabajos de Hawthorne de la Compañía eléctrica occidental en Chicago.

Una expresión nueva nació a partir de dichos estudios, es el llamado efecto Hawthorne, que se refiere a que cualquier progreso en el funcionamiento del trabajador, se debe a la atención y a la sensación de autoestima. (Kossen S. 1995).

El movimiento de las relaciones humanas en la industria cobró gran impulso con las investigaciones de Elton Mayo y sus asociados, en una serie de estudios llevados a cabo en la planta de la Western Electric Company entre 1927 y 1932.

Los antecedentes de los experimentos de Mayo proveen un panorama interesante de la transición de la gerencia científica al movimiento inicial de las relaciones humanas, hasta entonces los trabajadores habían sido considerados como elementos mecánicos del sistema productivo; y los ingenieros industriales, así como los psicólogos, efectuaban investigaciones sobre la relación entre ambientes de trabajo y productividad, en la planta de, la Western Electric Company, en colaboración con el consejo nacional de investigación de los E.U; realizó un estudio para determinar la relación entre la intensidad de la iluminación y la eficiencia de los trabajadores medida por la producción.

El experimento no mostró ninguna relación simple entre ambos factores, cuando los ingenieros revirtieron el experimento y redujeron la luz en la sala de experimentación, la producción en vez de disminuir aumentó. Este experimento sugirió que otras variables que no eran las condiciones físicas, afectaban la producción, factores psicológicos y sociológicos podrían ejercer influencia importante, no solamente en la motivación y las actitudes del trabajador, sino también en la producción. (Sexton, P. W. 1990)

En resumen Mayo y sus colegas tuvieron un impacto dramático sobre la teoría existente acerca de la organización, recalcaron el poder de los grupos de trabajo sobre el comportamiento de un individuo a través de las normas sociales. Debilitaron la influencia de la ética laboral al eliminar las satisfacciones del trabajo mismo relacionadas con recompensas no económicas (Mayo Op. Cit. Castaño D. 1984).

Posteriormente en la década de los 50's tanto en E.U como en los países más avanzados de Europa, se retoma el problema del hombre en el trabajo, la psicología y la sociología industriales se hermanaron con la administración, la economía y la ingeniería, para dar un nuevo impulso al desarrollo empresarial.

Existió un movimiento crítico y teórico acerca de las grandes interrogantes de las concepciones del hombre implicadas a los contextos laborales. Ejemplo de estos movimientos, ya en la década de los 60's, fueron las obras de Duglas McGregor (1960) y de Rensis Likert (1961), las cuales serían el motor inicial de la llamada corriente del desarrollo de las organizaciones (Op. Cit.)

Mc Gregor (1960) postula la inadecuación de la concepción de la naturaleza humana en el trabajo en las teorías clásicas tradicionales, así como en la vida cotidiana de las organizaciones. Mc Gregor en su teoría afirma que el trabajo es una actividad natural al ser humano, tanto como el juego, y que si existen las condiciones adecuadas, los individuos asumen con responsabilidad, creatividad y eficiencia las labores que tienen que desempeñar; que lo que ha acontecido, a lo largo de la historia de las organizaciones, es que en ellas se han creado circunstancias opuestas a la naturaleza humana.

Likert al igual que McGregor, resalta la importancia de la colaboración y de la participación de los trabajadores en la solución de los problemas y en la toma de decisiones. Así mismo se da realce a la importancia de la satisfacción de necesidades humanas complejas en el trabajo, las cuales es casi imposible en los modelos tradicionales de organización burocrática. (Op Cit.)

Desde estos mismos puntos el ejemplo clásico de tipo sociológico y cultural lo constituye la obra inicial Warren G. Bennis (de 1966 a 1973), en donde se cuestiona a las organizaciones tradicionales por encontrarse en contra posición o en las circunstancias socioculturales de nuestro tiempo. Todo este movimiento de crítica sistemática, se dirigió no sólo contra los muy cuestionables criterios de aplicación de la psicología y sociología al estudio de los problemas del hombre en el trabajo, sino también a las formas de organizar y dirigir las instituciones, con especial preocupación, contra la concepción misma del hombre en la organización moderna (Sexton W. 1990).

Por otro lado, la obra de Bennis y otros autores (1962), como Chris Argyris (1970) Lawrence y Lorsh (1967), han enfatizado la poca funcionalidad de los sistemas organizativos, tanto respecto a la efectividad como al impacto de dichos sistemas en el factor humano, lo cual se debe fundamentalmente, a la débil capacidad organizativa para enfrentarse a los cambios sociales.

Parece ser que el modelo burocrático de organización, que sigue siendo el predominante, no sólo no propicia, sino que inclusive obstaculiza la satisfacción y el desarrollo humano en el trabajo.

No obstante en los últimos años se ha trabajado bastante sobre este tema en autores ya muy conocidos en nuestro medio y un ejemplo de ello es A. Maslow (1964) es uno de los que contribuyeron a establecer la teoría de la motivación. La selección de la obra de Maslow, *A theory of motivation*, es clásica; las premisas para formular su teoría general son: a) el hombre es un animal con deseos; es decir alguna necesidad domina siempre su conducta; b) existe una jerarquía de preponderancia en las necesidades del hombre, y c) una necesidad satisfecha ya no causa motivación (Schultz D. 1988).

En orden de preponderancia de necesidades, según Maslow es:

- a) Necesidades fisiológicas,
- b) necesidades de seguridad,
- c) necesidades sociales,
- d) necesidades del Yo y,
- e) la necesidad de autorealización. Las dos últimas necesidades son las de nivel más alto y los teóricos estiman, cada vez más, que son estas las más apreciables en nuestra cultura.

Alderfer (1972) toma las necesidades que plantea Maslow y las agrupa en tres categorías más básicas: necesidades de existencia, necesidades de relacionarse con otras personas y necesidades de crecimiento personal. Estas categorías han tenido mucho éxito con un contexto que trata de determinar qué tan grave es la necesidad que la persona adulta tiene en un determinado momento. Esta aproximación al problema reconoce la posibilidad de que no todo mundo, como lo sugieren las teorías de Maslow, tiene una necesidad con la misma intensidad que otras personas (Alderfer Op. Cit Schultz D. 1988).

McClelland (1976) identifica tres necesidades básicas, la necesidad de logro, la necesidad de poder, y la necesidad de afiliación, cada uno de nosotros, en algún momento de nuestra vida, siente la necesidad de afiliación, de poder o de logro, y la intensidad de esa necesidad (y el comportamiento) varía de acuerdo a una determinada situación. McClelland ha sostenido que el bienestar económico de una sociedad depende de la actividad empresarial y ha demostrado que esa actividad siempre ha estado históricamente relacionada con la motivación de sus miembros. (Mc Clelland Op. Cit).

Han sido necesarios muchos años después de los estudios de Hawthorne para que mejoraran notablemente las condiciones del hombre en el trabajo. De hecho, las condiciones de trabajo han mejorado de manera gradual desde entonces y mejoran, principalmente en el nivel del contexto de la tarea, sin embargo, se han hecho pocos esfuerzos por mejorar el contenido del mismo.

El advenimiento de la teoría de dos factores de Herzberg (1950) la cual se compone de: a) Factores higiénicos o insatisfactorios y b) Factores motivadores o satisfactorios: los primeros, se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. corresponden a la perspectiva ambiental (Herzberg Op. Cit Chiavenato I. 1988)

Y los Factores motivadores o satisfactorios: se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales.

Según este autor, los factores de motivación estarían relacionados sobre todo con el contenido de la tarea. Incluso en nuestros días, la preocupación de las empresas, en lo que se refiere al contenido de la tarea, se ha manifestado en un grado mínimo y ha cambiado poco en la mayoría de ellas. (Op. Cit.)

Durante la década de los 70's en Europa en particular en Alemania Occidental se aplicaron programas que llevaban más frecuentemente a la toma de decisiones más conjuntas entre empleado y patrón: los trabajadores reivindicaron el derecho de participar en las decisiones que les afectaban directamente.

La Calidad de Vida en el Trabajo surge como concepto en Inglaterra en 1950, en que Tirst y colaboradores realizaron una serie de estudios en el instituto Tavistock de relaciones humanas y está completamente al desarrollo de la teoría de los sistemas sociotécnicos, es el lado "socio" o humano del enfoque sociotécnico, Tirst desarrolló los conceptos a través de los estudios directos de las tradiciones de los mineros ingleses de Haighmoour y el resultado de sus investigaciones fue devolverles un estilo de trabajo y una tecnología utilizada antes por los obreros.

Ellos mismos rediseñaron y regularon sus asuntos de trabajo con un mínimo de supervisión. Los mineros desarrollaron una forma de organización de trabajo, en la cual pequeños grupos eran responsables de todo el ciclo trabajan autónomamente. (Cruz Cruz N. 1995) .

Posteriormente, hubo en los E.U un fenómeno similar, sin la intervención directa del estado. Las primeras experiencias relacionadas con la calidad de vida en el trabajo, se dieron en las plantas de ensamblado en la General Motors, en Terrytown hacia finales de 1971.

En septiembre de 1972 se celebra (la conferencia internacional sobre la calidad de vida en el trabajo). En está conferencia se reunieron numerosos investigadores y dirigentes de empresas con objeto de analizar la situación de las perspectivas futuras de la calidad de vida en el trabajo y señalar claramente el punto de partida del movimiento, desde entonces se han escrito más de 500 artículos y libros sobre el tema.

Este último es reciente y reagrupa lo que anteriormente se denominaba armonización en el trabajo, reestructuración de las tareas, reforma del trabajo y los sistemas sociotécnicos; éste último enfoque es el que más se asemeja a lo que en la actualidad llamamos calidad de vida en el trabajo. (Turcotte P. 1986)

Un poco antes surgió en Japón un movimiento muy similar al de la calidad de vida en el trabajo de los E.U al que calificó con el nombre de los círculos de calidad. De hecho desde hace unos quince años la industria Japonesa ha experimentado un crecimiento resplandeciente que ha sorprendido a infinidad de observadores, los Círculos de Calidad los cuales surgieron en Japón después de que los dirigentes del país se preocuparon por hacer de la calidad una prioridad internacional y cambiar la imagen anterior a la guerra, de un producto de mala calidad.

El general estadounidense Douglas MacArthur consiguió la ayuda de algunos expertos de su país, entre los que se encontraban Edward Deming y Joseph Juran, con el fin de ayudar a los japoneses a adaptar las bases de las gráficas de control y de los controles por sondeo a su contexto (Op. Cit.).

En el año de 1974 Lockheed implanta en E.U los primeros círculos de calidad como consecuencia de la visita de los ejecutivos de Japón, a este país.(Op. Cit.).

Para empezar a entender como puede el trabajo contribuir a la satisfacción y a la motivación, Hackman y sus colegas (Hackman & Lawler 1971; Hackman y Oldham, 1975,1979) desarrollaron un conjunto de factores laborales más refinado, analizando un gran número de empleos e identificando las dimensiones básicas que se podrían aplicar a un empleo cualquiera. Estas dimensiones y su relación con los estados psicológicos más importantes.

La teoría básica que subyace al modelo es que los resultados deseables de la persona en términos de su satisfacción y motivación internos, y de la organización, en términos de la alta calidad de la tarea realizada y del bajo ausentismo, resultan sólo si el trabajador puede lograr estos tres resultados psicológicos críticos (Shein, E.1972).

1. El trabajo se tiene que percibir como algo que tiene significado, vale la pena o es importante.
2. El trabajador tiene que darse cuenta que es personalmente responsable del producto de su trabajo, es decir, que él es a quien se le tiene que pedir cuenta por el resultado de todos sus esfuerzos.
3. El trabajador tiene que ser capaz de determinar, en forma regular y confiable, cuál es el resultado de todos sus esfuerzos, que se está logrando y si el resultado es satisfactorio o no.

Por otra parte Alarcón en el X congreso de psicología del trabajo (1988) separa la tarea del contexto físico y el contexto social y les da el nombre de "dimensiones": sin embargo con la finalidad de determinar la totalidad de elementos que intervienen en la Calidad de vida en el trabajo estas dimensiones serán también consideradas como sinónimos.

- **Contexto físico:** Se refiere al ruido, la temperatura, la iluminación, la limpieza y pureza del aire.
- **Contexto social:** El cual se puede dividir en 1) entorno extraorganizacional, como por ejemplo, la estructura de la organización que influye en el comportamiento de sus miembros y 2) entorno intraorganizacional que es todo aquel elemento que no se relaciona con la tarea, es decir, que es extrínseco y que sirve de apoyo para su cumplimiento. (Pérez Bache G. 1990)

En la actualidad existen cientos de estudios de casos prácticos y diversos centros de calidad de vida en el trabajo, principalmente en E.U. tales como el centro de calidad de vida laboral en UCLA; el Instituto del trabajo en E.U., en Scarsdale, New York; el Centro Norteamericano de Productividad, Houston Texas; el Centro Norteamericano para la Calidad de Vida Laboral, en Washington, D.C., el programa para la Calidad de Vida Laboral en Maryland, Massachusetts, Michigan y New York.

Entre los centros de la Calidad de Vida en el Trabajo más importantes en Gran Bretaña se encuentran en Tavistock Instituto y por último en Escandinavia. (Katz, F. E., 1988)

La Calidad de Vida en el Trabajo ha recibido un apoyo entusiasta de diversas fuentes. Los administradores han considerado como un medio prometedor de manejar estancamientos en la productividad, en especial en E.U. Y Europa. Los trabajadores y los representantes sindicales también la han considerado como un medio de mejorar las condiciones y la productividad en el trabajo y como un medio para justificar remuneraciones más altas (Kelth D. 1996).

La calidad de vida en el trabajo se encuentra considerada como una técnica de motivación, ya que tiende a resolver el problema que se encuentra en muchos casos de enriquecimientos de puestos, en los que, en forma equivocada, no se ha preguntado a los trabajadores que factores harían que sus trabajos fueran más interesantes para ellos. (Koontz H. D. 1980)

En E.U. se encuentran aplicados los programas de calidad de vida en el trabajo en compañías como General Motors, Procter & Gamble, American Aluminum (ALCOA) Y AT&T. Mientras que en México el concepto de calidad de vida en el trabajo es casi desconocido solamente unas pocas organizaciones avanzadas tienen programas de C.V.T (por ejemplo CONDUCTEL, CYDSA, DASA, CONDUMEX, CELLOPRINT, METALSA, HYLSA, GENERAL MOTORS) que hacen esfuerzos sistemáticos para construir un nuevo modelo de vida en el trabajo. (Cruz Cruz N. 1995, op. cit.)

Conceptos de calidad de vida en el trabajo

La calidad de vida en el trabajo, ha sido objeto de diversas investigaciones, y por lo tanto, se han formulado definiciones y conceptos con diferentes connotaciones de acuerdo al autor o al enfoque que este utilizando.

Ya que es difícil encontrar una definición única de Calidad de Vida en el Trabajo, debido a la variedad de factores que la componen, además de que en ocasiones se quisiera ser muy preciso en cuanto al término que se está manejando, es por ello que a continuación se citarán algunas definiciones y conceptos que han sido propuestos por los diferentes autores que les ha interesado el tema.

- * Walton, en 1974 define que: la calidad de vida en el trabajo se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que constituye a la salud económica de la organización. (Kelth, D. et al 1996).
- * Por otra parte Bergeron (1982) considera que la Calidad de Vida en el Trabajo, es la aplicación concreta de una filosofía humanista, a través de la introducción de métodos de participación, con intención de modificar uno o varios aspectos del entorno de trabajo, para crear una situación nueva más favorable para la satisfacción de los empleados de la empresa.(Bergeron 1982 op. cit Turcotte 1986).
- * Para Pierre R. Turcotte (1986) el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total. (Turcotte P. 1986)

- * Pérez B. G., 1990, haciendo una recopilación de los diferentes conceptos, define la Calidad de Vida en el Trabajo como " el nivel de lo favorable o desfavorable del ambiente de trabajo para una persona, e implica satisfacción y cumplimiento de necesidades, previsiones, requisitos, promesas y expectativas para mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico con el propósito de lograr un equilibrio entre las esferas familiar, social, laboral e individual y al mismo tiempo lograr un comportamiento funcional como clave para una mayor productividad". (Pérez B. G.1990)
- * Joaquín Peón Escalante (1982) nos dice, que la calidad de vida en el trabajo es "un término que se refiere a una metodología de cambio organizacional caracterizado por varios aspectos", y estos son:

1. Existe una colaboración entre los sindicatos y la dirección de las organizaciones y ambas partes buscan los aspectos que les benefician.
- 2 Los obreros y empleados participan activamente en la toma de decisiones.
- 3 Las personas y la tecnología se integran generándose así un acoplamiento entre los sistemas técnico y humano.
- 4 Se da un proceso de cambio permanente.
- 5 Los recursos son aprovechados óptimamente mediante capacitación constante, mejora de los sistemas operativos e informáticos, para mantener así el equilibrio entre las necesidades de la organización y las de los colaboradores.
- 6 Mejora continua de los servicios o productos elaborados de los cuales el trabajador se puede sentir orgulloso.(La operación Tang, una Experiencia en calidad de vida en el trabajo. Reflejos, Vol. 5, Octubre).

- * Stephen H. Fuller, 1980, define que la Calidad de Vida en el Trabajo, "como una mayor aplicación del empleado en el trabajo, generándose mejores relaciones dentro de la organización especialmente entre superiores y subalternos".(Corporate Approaches to the Q.W.L. Personnel Journal. Vol. 59, agosto cit Cruz.C. N.1995).
- * Eduard M. Glaser (1980), dice que la Calidad de Vida en el Trabajo es: un proceso por medio del cual los miembros de una organización, a través de canales de comunicación, tienen derecho a opinar sobre el diseño de sus puestos y el medio ambiente de trabajo. (Cruz C. N. 1995).

Para efecto de dicha investigación consideramos que la C.V.T (calidad de vida en el trabajo) es un programa de motivación dinámico cuyos objetivos están centrados hacia la satisfacción personal y a nivel organizacional, brindándole al trabajador un bienestar psicosocial viéndose reflejado en el desempeño de sus actividades, así mismo aumentando la productividad.

Importancia de la calidad de vida laboral

Actualmente los gerentes enfrentan grandes retos; como ya se dijo, la fuerza de trabajo común se encuentra mejor especializada que antes. Sin embargo muchos observadores creen que la calidad de los trabajos está declinando constantemente, porque los nuevos trabajos no ofrecen retos y tampoco satisfacción en el ego del empleado, como antes existía en los trabajos. Las expectativas de los empleados que no se cumplen pueden causar descontento y una ética débil en el trabajo.

Los gerentes modernos se preocupan más ahora por la declinación en la calidad de la vida laboral, y muchos están haciendo algo sobre eso. Muchos gerentes han descubierto que la eliminación de la monotonía en los trabajos no es tan difícil, como algunos gerentes tradicionales aparentemente desean creer. Son necesarios los nuevos estilos de pensar para que los programas tengan éxito. Los programas de la calidad de la vida laboral suelen poner en relieve el desarrollo de habilidades, la reducción del estrés ocupacional y el establecimiento de relaciones más cooperativas entre la dirección y los empleados.

Estos programas favorecen la calidad de vida laboral de los trabajadores debido a la libertad que se les proporcionan en cuanto al desarrollo de sus habilidades, ya que en ocasiones demuestran lo que pueden realizar fuera del trabajo rutinario que desempeñan a diario, esto suele ser interesante para el trabajador ya que se le permite ejercer autonomía sobre su persona y trabajo, y no está sometido a ordenes de superiores; además de que en este sentido se muestra cooperativo, y por lo tanto satisfecho por la aportación de ideas para la organización, por lo que se siente importante para la misma.

En los últimos años ha tomado gran importancia la calidad de vida laboral, ya que anteriormente, existía una excesiva división de la tarea y una sobredependencia en las reglas, los procedimientos y la jerarquía. Los trabajadores especializados estaban aislados socialmente de sus compañeros, debido a que su alta especialización disminuía el interés de la comunidad por el producto.

Existían muchos trabajadores que no tenían la preparación adecuada para el trabajo y por lo tanto carecían de satisfacción en su empleo. El resultado de todo esto era una excesiva rotación de personal y ausentismo por lo que había disminución de la calidad. (Keth D.1996)

En ocasiones tal es el descontento de los empleados con el trabajo mismo, que llegan al grado de trabajar como máquinas, y por este motivo deja de ser satisfactorio para su persona. Para algunos empleados su situación es incongruente ya que mientras más trabajan, menos satisfechos se sienten.

En diversas situaciones se piensa que los factores que podrían contribuir al cambio en los trabajadores, serían tener mayores ingresos, para poder cubrir sus necesidades de más alto nivel, pero se ha demostrado que esto no sería lo único. El nuevo enfoque que se sugiere es ofrecer un equilibrio entre el hombre y la tecnología.

En este sentido y para hablar sobre lo que nos interesa, haremos mención sobre la importancia que tiene para los trabajadores la Calidad de Vida en el trabajo, una mejor Calidad de Vida produce un ambiente laboral más humano, trata de cubrir tanto las necesidades básicas de los trabajadores como las de otro nivel.

Les da la oportunidad de desarrollar sus habilidades o mejorarlas, lo más importante es que los trabajadores se sientan valorados en el aspecto humano y que no sean simplemente utilizados. De lo que se trata es de evitar que el trabajador se sienta presionado, que piense que el trabajo es algo negativo, que sienta que el trabajo es denigrante para su persona etc.. Finalmente el trabajo debe contribuir para que el trabajador pueda desempeñarse en otros roles vitales; como los de padre, cónyuge, ciudadano, hijo, etc, en concreto el trabajo debe contribuir al progreso de la sociedad.

Influencia de la calidad de vida

La Calidad de Vida en el Trabajo, se ve influenciada por varios factores, como son Factores ambientales (sociales, culturales, históricos, competitivos, económicos, y tecnológicos) Factores de la organización (finalidad, objetivos, organización, departamentos, empleos, actividades) y por último Factores conductuales (necesidades de recursos humanos, motivación y satisfacción). (Werther W. 1982)

En primer lugar haremos mención de la influencia de los factores ambientales en la Calidad de Vida dentro de los cuales encontramos como raíz los factores sociales, que dan lugar, a males como los índices de criminalidad, el abuso de drogas, maltrato del cónyuge o de los niños, alcoholismo y suicidio. Tal vez todos ellos de deban, en parte a la incapacidad de la gente por no darle valor a su trabajo y sea compatible con su vida extralaboral. (Schermerhorn, J. et. al. 1987).

Así el estudio de comportamiento organizacional acepta que cada empleado de una organización vive dos vidas separadas la laboral y la no laboral. Por lo que el no estar satisfecho con su trabajo, o no sentirse a gusto pueda causar un desagrado en cualquiera de sus dos vidas, el no sentir gusto por el trabajo, el tener problemas con compañeros o superiores lo lleva a sentirse desmotivado, lo que en este sentido puede desencadenar problemas dentro de su hogar ya sea con su familia o amigos o en muchas ocasiones la desesperación que por no obtener buenos resultados, da lugar a la frustración.

También encontramos a trabajadores que no encuentran un lugar donde se aprovechen sus habilidades; en países menos desarrollados se adquiere la maquinaria más sofisticada para estar actualizados, ya que se considera que con ella se puede comprar el progreso, otro problema que también se desencadena por la falta de recursos y una buena calidad de vida es desgraciadamente la migración de mano de obra hacia el extranjero, donde en ocasiones los trabajadores no se encuentran preparados y por lo tanto al buscar empleo aceptan trabajos muy especializados que a la mayoría les parecen pesados ya que requieren de muchas horas de trabajo físico intenso. En muchas compañías se compite por obtener mejores puestos o por lograr una mayor producción lo que lleva a los empleados a trabajar bajo presión.

Con respecto al factor cultural, este puede ser de influencia en cuanto a la educación de cada trabajador, ya que en distintas organizaciones se tiende a la cultura de la responsabilidad, amabilidad, puntualidad, discreción etc., debido a que esas conductas o hábitos no se encuentran incluidas en el esquema conductual del trabajador y en ocasiones trae problemas para la organización, por lo tanto surgen diferencias entre empleados y superiores ya que no todos tienen el mismo interés en el trabajo, y no consideran lo importante que es llevar acabo las conductas antes citadas para beneficio de la empresa y del mismo trabajador.

No obstante, el aspecto histórico es de considerarse, ya que a lo largo de los años la lucha que emprendieron los trabajadores por conseguir mejores condiciones de vida, fue muy importante y en la actualidad se sigue luchando por conseguir un trato humano, mejores beneficios, salarios justos, compensaciones, etc., es lo que ha obligado a los trabajadores a luchar para tener una mejor calidad de vida, no ha sido fácil, ya que en muchos casos la tecnología ha superado la mano de obra, y por lo tanto no se ha valorado su trabajo.

Aspectos también importantes que no se deben dejar de tomar en cuenta son los referentes a la competitividad, los trabajadores se enfrentan a una tecnología muy sofisticada o a los mismos compañeros con los cuales enfrentan una batalla por los puestos, salarios o reconocimiento por parte de los superiores, esto se debe al potencial humano que cada uno tiene, y que le es posible desarrollar o adquirir nuevas habilidades que lo coloque como uno de los mejores empleados, pero la lucha es constante por obtener un lugar privilegiado en la empresa o con los superiores.

Para muchos trabajadores el poder obtener una magnífica calidad de vida depende en gran parte de la empresa, ya que es la encargada de dotar de recursos tanto tecnológicos como económicos, si la empresa no se encuentra en una situación económica óptima para poder ofrecer una buena calidad de vida los trabajadores se sentirán desmotivados y esto afectará la producción; hablar de recursos humanos, recursos económicos involucra tanto a trabajadores como a la organización, y al estar en equilibrio ambos factores los lleva a obtener buenos resultados.

A continuación haremos referencia a los factores organizacionales, considerándolos como un factor relevante, ya que de la organización depende, ofrecer una buena o mala calidad de vida en el trabajo a sus empleados, con esto no se pretende pedir todo a la empresa debido a que el trabajador también debe poner de su parte, el potencial humano que trae dentro ya que de él depende el optar por una buena o mala calidad de vida.

En lo que se refiere a la organización, la manera en que lograrán ofrecer una buena Calidad de Vida a los Trabajadores, dependerá fundamentalmente de los dirigentes de la organización, éstos tendrán que estar bien informados de la finalidad y de los objetivos (sociales, de la organización, funcionales y personales), y así poder transmitirlos a sus trabajadores, y hacerlos parte de su ideología y caminar a la par, es decir, conjuntar esfuerzos que los conduzcan a un bienestar común.

La organización es pieza clave en el diseño de un sistema organizacional que mantenga elevados niveles de productividad y al mismo tiempo respondiendo a las expectativas con respecto a la calidad de su vida laboral.

La manera de responder a dichas expectativas es ofreciendo una compensación adecuada y justa por un trabajo bien hecho, condiciones de trabajo seguras y saludables, oportunidad para utilizar y perfeccionar las capacidades personales, integración en el marco social de la organización, protección de los derechos y un equilibrio saludable entre las demandas del trabajo y las responsabilidades no relacionadas con el trabajo, así mismo, es importante contar con un buen diseño del empleo, donde estén contempladas las exigencias de la organización: ambientales y conductuales.

En las exigencias organizacionales se toma en cuenta el 1) método mecánico que trata de identificar cada tarea de un empleo con el fin de poder ordenarlas para minimizar el tiempo y los esfuerzos de los trabajadores, 2) flujo de trabajo, se refiere a la secuencia de las tareas y el equilibrio entre los empleos, para que el trabajo pueda realizarse con eficiencia y 3) prácticas de trabajo, son los métodos de realización de las tareas.

Por su parte, las exigencias ambientales, hacen referencia a la disponibilidad y capacidades de los empleados, éstos aspectos deben equilibrarse lo que permitirá que se realice con eficiencia el trabajo. Y las expectativas sociales, donde uno como trabajador, debe saber lo que quiere, lo que espera del trabajo, en sí, buscar algo que les satisfaga . (Werther W. 1991.)

Por último es importante señalar que otro de los factores que contribuyen a que exista una buena Calidad de Vida en el Trabajo, son los factores conductuales, pues estos son parte fundamental en la organización. La tarea principal del departamento de Recursos Humanos, consiste en proporcionar la mano de obra a la empresa, tratando de cubrir tanto las necesidades prioritarias de los trabajadores, como de otro nivel. Buscar emplear las habilidades más avanzadas de éstos y ofrecer un ambiente que los aliente a mejorar sus habilidades. La idea es que los trabajadores sean los recursos humanos que serán desarrollados y no simplemente utilizados. (Werther W. op. cit.)

El trabajo humanizado fundamentalmente presupone que es preferible ofrecer lo mejor a los trabajadores, y los empleos, la tecnología y el ambiente. De esta manera, tanto el trabajador como la sociedad se benefician. El trabajador desempeña mejor su tarea, se siente más satisfecho y mejor realizado, por lo que está capacitado para participar en todos los roles vitales de un modo más efectivo.

Enfoques de la calidad de vida

Se ha hablado de la calidad de vida del trabajo (C.V.T) como elemento fundamental, tanto para el trabajador como para la organización, ya que ambos se ven beneficiados, se ha considerado que existe una necesidad de otorgar al trabajador más oportunidad de utilizar técnicas avanzadas de crecimiento y más ocasión de aportar sus ideas.

El nuevo enfoque es ofrecer un equilibrio cuidadoso entre el imperativo humano y el imperativo tecnológico. Los ambientes laborales y los empleos que existen en ellos requieren adaptarse tanto a las personas como a la tecnología (Davis, 1996). Este es un nuevo esquema de valores y una forma de pensamiento que destaca la calidad de vida en el trabajo.

La CVT está constituida por ciertos elementos que le permitirán lograr sus objetivos. Las dimensiones más fundamentales de cualquier trabajo, son su alcance, y profundidad. El alcance, se refiere al número y variedad de tareas incluidas en cualquier empleo. La profundidad del trabajo, se refiere al grado de influencia que tienen los empleados sobre su ambiente laboral para que les permita planear y llevar a cabo su trabajo sin supervisión. (Brown, 1983)

Antes de hacer referencia a las diferentes propuestas de autores como: Lawler, Hackman, Oldman, Turcotte y Alarcón de los elementos constitutivos de la CVT, comenzaremos hablando de la Teoría de los dos Factores de Herzberg, considerándola como pieza clave de este tema.

Herzberg formuló dicha teoría para explicar el comportamiento de las personas en su situación de trabajo. La teoría está constituida por:

1. **Factores higiénicos o factores extrínsecos**, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo, estos factores están fuera del control de las personas. de acuerdo con las investigaciones de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción, pero no consiguen elevar la satisfacción.

Los factores higiénicos son:

1. Políticas y reglas de la compañía.
 2. Supervisión de calidad.
 3. Relaciones interpersonales con los superiores,
 4. subordinados y compañeros
 5. Salario y algunos tipos de beneficios para los empleados.
 6. Condiciones y seguridad en el trabajo.
2. **Factores motivacionales o factores intrínsecos**, están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta, estos factores están bajo el control del individuo, pues están relacionados con aquellos que él hace y desempeña.

Factores motivacionales o satisfactorios:

- 1.- Logros
- 2.- Reconocimiento
- 3.- El trabajo por sí solo
- 4.- Posibilidad de crecimiento y promoción
- 5.- Responsabilidad

Para Herzberg son estos factores los que producen un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad. El término de motivación para este autor incluye sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestado por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen desafío y significado para el trabajador (Herzberg Op. Cit Chiavenato 1988).

A continuación se presentan los diferentes enfoques de CVT propuestos por los autores anteriormente citados.

En el año de 1971 Lawler y Hackman mencionan que las dimensiones centrales de los trabajos incrementan la motivación, la satisfacción y la calidad de vida en el trabajo, reducen los cambios constantes de empleo y el ausentismo, si alguna de estas dimensiones faltara los trabajadores estarían psicológicamente restringidos. Las dimensiones que proponen son las siguientes (Shermerhorn Jr. 1987).

- **VARIEDAD EN EL TRABAJO.** permite a los empleados realizar diferentes actividades que frecuentemente requieren de habilidades diferentes, esta variedad es vista por los empleados como un reto debido a las actividades que involucra.
- **IDENTIDAD CON LA TAREA:** permite a los empleados formar parte en todo un proceso para que aprecien el resultado final.
- **SIGNIFICADO DE LA TAREA:** es la forma en que el trabajador percibe el impacto que tiene su trabajo sobre la gente.
- **RETROINFORMACIÓN:** es la información que reciben los trabajadores acerca de su desempeño.

Posteriormente Hackman y Oldman (1980) retoman las dimensiones anteriormente citadas, por lo que sugieren, que hay tres estados psicológicos cruciales para cualquier trabajo:

1. El carácter significativo experimentado en el trabajo.
2. Responsabilidad experimentada por los resultados del trabajo y,
3. Conocimiento de los resultados reales de las actividades laborales. Hackman y Oldman afirman que cuando estos tres estados se encuentran presentes experimentan un intenso deseo interno (motivación) para ser productivos en el trabajo (Op. Cit).

Para Turcotte (1986) las principales dimensiones de la CVT son:

1.- NATURALEZA DE LA TAREA:

- a. variedad de habilidades
- b. identidad de la tarea
- c. importancia de la tarea
- d. autonomía
- e. retroalimentación técnica
- f. retroalimentación social
- g. relaciones sociales

2.- ENTORNO DE LA TAREA:

- a. físico: temperatura, ruido, etc.
- b. social: colegas, supervisores, etc.
- c. organizacional: estructura, políticas

3.- FACTORES DEMOGRÁFICOS

4.- FACTORES ESPACIOTEMPORALES

5.- SATISFACCIÓN FRENTE A LAS VIDA EN GENERAL

6.- CARACTERÍSTICAS DEL INDIVIDUO

- a. fuerza de la necesidad de desarrollo
- b. motivación potencial
- c. motivación interna
- d. satisfacciones específicas

En 1988 Alarcón propone las siguientes dimensiones, como elementos constitutivos de la calidad de vida laboral.

Elementos de la CVT

Intrínsecos relacionados con el trabajo

INHERENTES A LA TAREA:

- * Variedad: el empleado realiza varias actividades.
- * Significado: es la manera en que el trabajador percibe la importancia de su trabajo.

INHERENTES AL INDIVIDUO:

- * Identidad: cuando existe una división muy marcada de las tareas, el trabajador difícilmente puede darse cuenta de su contribución al producto terminado o servicio prestado y de los objetivos de la organización; en cambio si un trabajador o un grupo de trabajadores es responsable de una parte completa de un producto, se encontrará en mejores condiciones para evaluar su aportación al producto terminado.
- Autonomía: es la libertad de que dispone el individuo para decidir sus acciones de acuerdo con sus propias creencias y valores, así como del modo de cumplir sus responsabilidades.
- Retroinformación: es información sobre el rendimiento y el nivel de logro de los objetivos.

Extrínsecos relacionados con el trabajo

- Entorno físico: se refiere al ruido, temperatura, iluminación, ventilación, etc.
- Entorno social: son las relaciones que el trabajador mantiene con familiares o amigos fuera de la organización.
- Entorno organizacional: es la integración que el trabajador mantiene con sus colegas, supervisores y de cómo le afecta la estructura y políticas de la organización (Alarcón Op. Cit Pérez B. 1990).

CAPÍTULO II

RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE VIDA

Debido a la importancia que adquiere día con día la Calidad de Vida en el Trabajo, es importante tomar en cuenta que, la satisfacción en el trabajo se debe tratar como causa y no únicamente como consecuencia de la Calidad de Vida.

La satisfacción que el trabajador experimente dentro de su trabajo va a depender de las motivaciones que se le proporcionen. Cuando al trabajador le ofrecen satisfacciones mediante el trabajo, los empleados trabajan más duro; y mientras más duro trabajen, mayor será su satisfacción. Por tanto, lo primero que la mayor parte de las personas exigen de un empleo es que les dé lo suficiente para gozar de un nivel de vida "aceptable". Pero lo "aceptable" tiende a aumentar con el tiempo. (Strauss G. 1981)

No le basta al hombre ver sus necesidades materiales satisfechas en el futuro. En algunos casos, la antigüedad en el empleo ofrece al trabajador no calificado, un sentimiento de seguridad parecido al que experimenta el campesino propietario de su parcela o el artesano que posee destrezas especiales. (Strauss G. 1981 op. cit.)

Para llegar a comprender la importancia de la satisfacción en el trabajo, es imprescindible mencionar varios puntos que llevan a comprender a cada uno de los trabajadores dentro de una empresa.

Principalmente cada trabajador debe de saber cual es su misión dentro de la empresa para ver hacia donde quiere llegar dentro de la misma, que es lo relevante dentro de su vida personal, ya que luchará por sacar adelante el trabajo que se le encomienda

El plantearse expectativas, es también parte esencial para llegar a cubrir dichas expectativas, al saber en concreto lo que quiere de la vida y lo que espera de la organización, que es lo que lo compromete con ésta.

Por otra parte debemos considerar que; el hombre no sólo trabaja para vivir y mantener a su familia, sino también para contribuir al bienestar de la sociedad.

Se supone que el trabajo satisface, al menos, algunas de las más importantes necesidades humanas creadas por el medio social, como por ejemplo: la necesidad de competir, de alcanzar la experiencia profesional, de participar en una comunidad más amplia de desarrollar la propia personalidad etc. La satisfacción en el empleo podría considerarse como un fin en si misma, y no sólo como un medio de aumentar la productividad o de alcanzar cualquier otro propósito.

La calidad del trabajo es naturalmente, un concepto muy amplio, que engloba cuestiones tales como la calidad del producto, la satisfacción en el empleo y la organización del mismo, entendiéndose este último como una operación dirigida no sólo a la persecución del bienestar económico, sino también de la humanización del trabajo.

Dobrowolska (1977) ha señalado que, entre aquellas cuyo espíritu está centrado en el trabajo, las satisfacciones debidas a la compenetración e interés de carrera suelen reforzar esta actitud; al contrario cuando las satisfacciones de este tipo ofrecidas por el trabajo son escasas, pero en cambio se obtienen ventajas materiales o prestigio social, la actitud que se adoptará será probablemente la de considerar el trabajo en sí mismo menos importante que las consecuencias de carácter personal que de él se derivan.

Origen de la satisfacción

Con el interés de saber que es lo que le causa satisfacción a los trabajadores dentro de una organización, se han interesado algunos teóricos sobre este tema, y es por ello que tanto Maslow (1964), Alderfer (1972) y Mc Clelland (1976) por citar algunos, dan su punto de vista de acuerdo a las investigaciones realizadas por cada uno de ellos.

Las teorías que cada uno de los autores hacen referencia, se clasifican como teorías de la satisfacción, haremos remembranza de ellas, ya que constituyen un importante fundamento para poder introducirnos al tema del origen de la satisfacción.

Aunque se encuentran algunas diferencias entre las teorías, cada una de ellas apunta hacia un solo fin, que es ofrecer las formas de perfilar o analizar a los individuos, con el propósito de identificar sus necesidades o motivos. La teorías de satisfacción dan una perspectiva de las necesidades internas de los empleados, se apoyan en las necesidades individuales para ayudar a entender la satisfacción laboral y las conductas en el trabajo. Las necesidades se ven reflejadas tanto las fisiológicas como las psicológicas.

Según Abraham Maslow (1974), los seres humanos comparten cinco niveles de satisfacción de necesidades en su experiencia vital: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estimación y autorrealización; Maslow supone que las necesidades de las personas afectan su comportamiento de conformidad con dos principios:

- **El principio de carencia:** una necesidad satisfecha no es un motivador de la conducta; las personas actúan para satisfacer carencias; es decir, las necesidades por las cuales existe una insatisfacción.
- **El principio de progresión:** las cinco categorías de las necesidades existen en estricto orden jerárquico; una necesidad en un nivel dado; sólo se activa cuando la necesidad del nivel inferior más cercano ha sido satisfecha.

Una necesidad no satisfecha ocasiona una carencia que domina la atención del individuo y determina su conducta. Una vez que esa carencia ha sido satisfecha, hay una progresión al siguiente nivel inmediato superior (Shermerhorn Jr. 1987).

En consecuencia al planteamiento de la teoría de Maslow, algunos teóricos han intentado modificarla y poder hacerlo más realista en términos de la conducta cotidiana de las personas, y uno de los más sobresalientes intentos es precisamente de la teoría de Clayton Alderfer (1972).

Alderfer (1972) menciona que existen tres aspectos básicos que difieren de la teoría de Maslow. En primer lugar, encontramos 1) las necesidades de la existencia que se relacionan con los deseos de la gente por alcanzar el bienestar psicológico y material; 2) las necesidades de relación representan los deseos de satisfacer las relaciones interpersonales, 3) las necesidades de crecimiento son los deseos que impiden continuar el desarrollo personal. (Shein E. 1972)

Otro de los investigadores que también trabajo sobre la satisfacción, es precisamente Mc Clelland (1976), argumenta que existen en el individuo necesidades como:

- **Necesidad de logro**, es el deseo de hacer algo mejor o con más eficiencia para resolver tareas o manejar tareas complejas.
- **Necesidad de afiliación**, es el deseo de establecer y mantener relaciones amistosas con otras personas.
- **Necesidad de poder**, deseo de controlar a otras personas, para influir en su conducta, para ser responsable de otras personas.

Después de haber hecho referencia de las teorías de la satisfacción, podemos mencionar que la satisfacción laboral, se origina en función de las necesidades del hombre, de lo que espera de una situación y de lo que obtiene de ella (Op. Cit).

Fundamentalmente para poder apreciar lo que es la satisfacción laboral es necesario conocer primordialmente si sus necesidades básicas o primarias están resueltas; segundo cuales son las metas y aspiraciones a seguir y que posibilidades hay de obtenerlas.

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

Asimismo, la satisfacción va a variar de una persona a otra, aún dentro de una misma empresa. El trabajador disfruta de su trabajo, de poner en acción su ingenio para resolver los problemas que se le presentan en su medio laboral y el ser responsable.

Por otra parte, es importante señalar que es de suma importancia que para poder sentir satisfacción por el empleo, se toma en cuenta el que un trabajador se sienta identificado con el empleo, lo significativo del trabajo para la propia estimación o sentido de valer de una persona. La persona que esta identificada con su trabajo es aquella para quien el empleo forma una parte valiosa de la vida; por consiguiente, le afecta de manera considerable todo lo que suceda en el trabajo.

Las personas que logran una plena identificación con el trabajo es posible que también lo lleven a cabo con la organización, y por lo tanto, sean ambiciosos, estén más satisfechas con el trabajo, con los supervisores, los compañeros de trabajo y sienten optimismo por una promoción.

M. Liu (1972), menciona que las principales variables explicativas de satisfacción son sin lugar a dudas, las características individuales y el medio social del individuo.

Las características individuales desempeñan evidentemente un papel a este respecto, trátase de edad, sexo, nivel de instrucción, experiencia profesional, situación familiar, rasgos de la personalidad.

FALTA PAGINA

No.

35

ESQUEMA EXPLICATIVO DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Características individuales

Edad, sexo, instrucción, experiencia en: profesional, situación familiar, rasgos de la personalidad

Medio social del individuo

Educación familiar, formación recibida en el sistema docente, mercado del empleo, normas culturales referentes al trabajo o a la sociedad industrial.

Concepción del trabajo

Instrumental o expresiva (importancia concedida al salario, al tiempo libre, a la vida fuera del trabajo, en relación con la vida de trabajo).

Componentes de la vida trabajo

Remuneración, ventajas conexas, higiene y medio físico, ritmos de trabajo, interés del trabajo, relaciones humanas, grado de iniciativa, posibilidades de ascenso.

Características de la empresa

Dimensión, nivel tecnológico, reputación, tipo de mando, relaciones laborales.

Balance de conjunto entre lo que se espera del trabajo y lo obtenido por el individuo, proceso de adaptación.

Satisfacción o descontento (Roustang, op. cit.).

Importancia de la satisfacción en el trabajo

La importancia que tiene la satisfacción en el trabajo se refiere al efecto general que ocasiona en la sociedad. Cuando los empleados están contentos con su trabajo, mejora también su vida fuera de él. En cambio, el empleado insatisfecho lleva esa actitud negativa al hogar.

Por lo que los gerentes deben interesarse por el grado de satisfacción que hay en sus empresas debido a estas razones: 1) se sabe que empleado insatisfecho faltará al trabajo más a menudo y tenderá a renunciar; 2) se ha demostrado que el empleado satisfecho tiene mejor salud y vive más tiempo; 3) la satisfacción también se refleja en la vida fuera del trabajo. (Stephen, R.1987).

El empleado satisfecho muestra menores índices de rotación y ausentismo, la satisfacción guarda una relación estrecha y constante con la decisión de quedarse en la empresa o desligarse de ella.

Una dimensión a menudo descuida en la satisfacción en el trabajo es la salud del empleado. En varios estudios se ha demostrado que los empleados insatisfechos son propensos a sufrir todo tipo de problemas médicos: desde cefaleas hasta cardiopatías. Algunas investigaciones revelan que la satisfacción constituye un mejor predictor de longevidad que la condición física o el consumo de tabaco. Señalan además que la insatisfacción no es tan sólo un fenómeno psíquico. El estrés resultante de ella incrementa la susceptibilidad a los ataques cardíacos y a trastornos afines. (Stephen, op. cit)

Para la gerencia una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en mayor productividad por haber menos alteraciones atribuibles al ausentismo o a la renuncia de buenos empleados, por lo tanto disminuyen los gastos médicos y los de seguro de vida. Y la sociedad en general se ve beneficiada. La satisfacción se refleja en la vida fuera de él. Así mismo la meta de una alta satisfacción puede defenderse teniendo en cuenta los beneficios económicos y la responsabilidad de las empresas.

Estudios e investigaciones sobre la satisfacción

La gerencia necesita información acerca del nivel de satisfacción en el empleo de los trabajadores, a fin de tomar decisiones correctas, tanto en la prevención como en la solución de los problemas de los empleados; para ello es importante llevar a cabo investigaciones que aumenten la información respecto a los elementos que de algún modo intervienen en dicho proceso, o para dar solución a problemas que en este punto presente el personal de una organización, es indispensable en determinado momento, evaluar o medir el grado de placer o descontento que están experimentando los individuos en su trabajo

No hay que olvidar que el trabajo es algo más que las simples actividades de ordenar papeles, atender clientes o conducir un camión. En un empleo se requiere, entre otras cosas, interactuar con compañeros y jefes, acatar las reglas y las políticas de la empresa, cumplir con los niveles de rendimiento y vivir bajo determinadas condiciones de trabajo (Stephen R.1987).

Es importante también mencionar que, ante todas y cada una de las situaciones anteriormente descritas, las personas se forman actitudes u opiniones; actitudes mediante las cuales se expresa ese sentimiento de felicidad conocido como satisfacción laboral. Todo esto y lo anterior significa que la evaluación de un empleado sobre su grado de satisfacción e insatisfacción es una combinación compleja de varios elementos de su puesto.

Técnicas para medir la satisfacción

Las actitudes de una persona hacia su propio empleo, como ya se ha visto, reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto, además de expectativas acerca de vivencias futuras. Los estudios sobre satisfacción en el trabajo, mediante diversas técnicas, recolectan datos acerca de estos sentimientos de los empleados respecto a su ocupación y respecto al medio ambiente, a fin de conocer el nivel de placer que están experimentando al trabajar o averiguar que es lo que influye en la satisfacción laboral. A continuación haremos mención de los métodos utilizados.

A través del procedimiento de la *entrevista personal*, los empleados discuten varios aspectos de sus tareas con un entrevistador. Esta discusión puede ser estructurada, donde se sigue una prefijada secuencia de preguntas; o abierta, en la que la respuesta a cada cuestión, determina lo que se indagará enseguida.

El método de la entrevista puede resultar una rica fuente de información en la que el empleado tiene oportunidad de indicar el grado exacto en el cual está satisfecho o insatisfecho y porqué. No obstante esta técnica requiere de mucho tiempo, es muy costosa, los datos son difíciles de cuantificar y, principalmente, existe la posibilidad de que el entrevistador le dé una interpretación equivocada a las respuestas (Dessler, 1980 y Schultz, 1985; cit. Carrillo Ortega, 1996).

Un método relacionado con la entrevista personal es el de *incidentes críticos*. En él, en forma escrita u oral, se pide al trabajador que describa los sucesos laborales que tuvieron lugar cuando sentía mucho entusiasmo o mucho pesimismo por razones debidas a su empleo. .

Existen otras técnicas para medir la satisfacción en el trabajo, como son las *observaciones* y el uso de medidas secundarias o indirectas. Mediante la observación se vigila la conducta actual de los trabajadores; por ejemplo, se puede notar un fuerte indicio de que el personal está decaído o molesto. Con las medidas secundarias o indirectas, la satisfacción se evalúa a través de los datos organizacionales sobre asistencia, rotación, accidentes o productividad. Estos dos procedimientos presentan entre otras limitaciones, la de que la información recabada puede interpretarse en forma errónea (Dessler, op cit.).

Sin embargo pese a la diversidad de técnicas, por lo general la satisfacción laboral se mide con lápiz y papel en un cuestionario que contesta el mismo trabajador. Los *cuestionarios* comúnmente son encuestas objetivas que presentan, en cada pregunta, varias opciones de respuesta de tal manera que el interrogado simplemente selecciona y marca las respuestas que más reflejan su propia manera de sentir. Estos cuestionarios se presentan en muchos modelos y formatos (Dessler. 1980).

Uno de los tipos de encuesta más sencillos y que fue de los primeros utilizados en los estudios sobre satisfacción en el trabajo, consiste en responder ante una cuestión respecto a los sentimientos que produce el empleo, los individuos analizan una lista de facetas laborales y lo clasifican en orden preferente de mayor a menor, desde el que más se acerca al sentimiento planteado hasta que el que más se aleja.

Una medida ampliamente utilizada y estandarizada es el llamado "Índice descriptivo de puestos" (I.D.P) elaborado por Hulin y Smith en 1964. Evalúa la satisfacción en cinco facetas del puesto: "trabajo en sí", "supervisión", "promociones", "paga" y "compañeros". Cada categoría es acompañada de una serie de adjetivos o conceptos, 18 para los tres primeros, 9 para los dos restantes, (tanto positivos como negativos), y los empleados marcan simplemente "sí", si el concepto describe la faceta, "no", si no la describe, o "?", si no se puede decidir (Heneman y otros, 1987; Hernández Rodríguez, 1989 y Dessler, op. cit.).

Un conjunto más detallado de facetas se miden en el "Cuestionario de satisfacción de Minnesota", que explora veinte aspectos laborales, cada uno de ellos evaluado por cinco conceptos. Los empleados indican sus sentimientos respecto a cada concepto en una escala de cinco puntos que va de "muy satisfecho" (Heneman y otros, op. cit.).

Los cuestionarios son accesibles y baratos en aplicaciones a un gran número de empleados y sus respuestas pueden ser cuantificadas y sumadas fácilmente. Por otro lado, son una forma impersonal de coleccionar información, además la predeterminación de preguntas puede dejar fuera importantes datos. Objetivos y sin ambigüedades, sus interrogantes son difíciles de desarrollar y probar; los análisis de resultados requieren muchas veces de computadora (Dessler, op. cit.).

Estudios realizados en México

A continuación haremos mención de algunos estudios realizados en el campo de la satisfacción.

En lo que respecta a México, aunque existe cierta cantidad de investigaciones que tocan de alguna forma el tema de la satisfacción en el trabajo, se han hecho muy pocos estudios, y por lo tanto recabado muy poca información, que analicen la influencia que tienen los distintos factores laborales en la satisfacción de los empleados.

En 1974 Ramírez, llevó a cabo un estudio que tuvo el objetivo de comprobar o rechazar algunos de los conceptos más importantes de la teoría de Herzberg, siguiendo para ello la técnica empleada por dicho autor. La población se conformó por 50 trabajadores, 49 hombres y una mujer, con distintos niveles de puesto.

Los resultados demostraron los factores "desarrollo", "reconocimiento", "logro" y "sueldo", propician la satisfacción, seguidos en menor medida por "políticas y administración", "relaciones interpersonales", "supervisión" y "condiciones de trabajo". La influencia en la satisfacción de los factores "crecimiento", "responsabilidad" y "trabajo en sí", fue mínima. Los factores que originan insatisfacción resultaron ser todos los integrantes del contexto laboral, a excepción del salario, mismo que causa satisfacción.

Otra investigación fue la de García García en 1985 efectuada con 320 sujetos, 160 mujeres y 160 hombres, profesionistas y no profesionistas. Los resultados indicaron que la primer causa de satisfacción para el sexo femenino fue "trabajo mismo", seguido en orden por "jefe", "promociones" y "compañeros". Respecto a los varones, la satisfacción la originan "jefe", "trabajo mismo" y "promociones".

Por su parte Morales Lavin, en 1989, hizo un estudio empleando el método usado por Herzberg, con 316 empleados de la superintendencia de mantenimiento en una institución paraestatal, con el objeto de investigar la satisfacción y la insatisfacción en México.

Los resultados indicaron que los factores que más satisfacción producen son, en orden: "logro", trabajo en sí mismo", "crecimiento" y "relaciones interpersonales"; los que dan menos satisfacción son: "supervisión", "políticas y administración" y "condiciones de trabajo"; los restantes factores se encuentran en un nivel intermedio.

Los aspectos que causan insatisfacción en mayor grado son: "supervisión", "relaciones interpersonales", "políticas y administración", "salario" y "condiciones de trabajo", los que influyen menos en la insatisfacción son "desarrollo", "responsabilidad" y "crecimiento".

Por otra parte en un estudio realizado en el Sector Salud en 1994, sobre Satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica; se encontró que el personal médico manifestó el mayor grado de satisfacción, mientras que el personal administrativo fue el menos satisfecho. Los factores donde se encontró mayor satisfacción en todos los grupos fueron la motivación, la importancia de las tareas desarrolladas y el rendimiento. Por otra parte se encontró insatisfacción en el clima intragrupo con resistencia al cambio, e insuficiente reconocimiento al trabajo.

Sintetizando los hallazgos de todos estos estudios realizados en México, se puede decir que los componentes del trabajo que más satisfacción le dan a los empleados son los factores trabajo mismo, logro y relaciones interpersonales, seguidos en menor proporción por reconocimiento y desarrollo (promociones). En cambio, las mayores causas de insatisfacción se deben a las condiciones de trabajo, las políticas y administración de la empresa y el jefe, pero principalmente a las relaciones interpersonales, que también son un importante satisfactor.

En un estudio realizado sobre satisfacción laboral en mujeres que trabajan en empresas públicas y privadas, se encontró que; las mujeres que trabajan en empresas públicas obtienen mayor satisfacción con los compañeros debido quizá a la mayor oportunidad de integrar grupos informales. (Madrid Lee, et. al. 1990)

En otra investigación se encontró que independientemente del nivel de estudios que los empleados tengan, las oportunidades de promoción son muy limitadas y en términos generales los profesionistas buscan con mayor vehemencia este tipo de desarrollo, que al no alcanzarlo genera en ellos mayor insatisfacción.

En lo que se refiere a la edad, se obtuvieron resultados en donde la satisfacción laboral aumenta con la edad en términos generales, la insatisfacción en los jóvenes que se ha intensificado en los últimos años, reflejan que la remuneración más elevada son los profesionistas, pero la posibilidad de que la logren es remota, mientras que en los puestos más bajos sus expectativas económicas son menores y las pueden alcanzar más fácilmente (Aguilar de la Peña. Et al 1993).

Con respecto a la relación que guarda la satisfacción laboral con la escolaridad, los niveles de menor preparación académica muestran estar más satisfechos con el trabajo que realizan, pues las oportunidades tanto de empleo como de desarrollo son mínimas para ellos; en tales circunstancias, una dependencia de gobierno les ofrece seguridad en cuanto al trabajo mismo y a un sueldo, independientemente de la calidad que ellos brinden en las tareas que les son asignadas.

En cuanto al factor salario, se encontró que el nivel de servicios se encuentra más satisfecho con sus percepciones económicas y conforme aumenta el nivel del puesto, se disminuye esa satisfacción; esto posiblemente se debe a que dicho personal cuenta con una preparación académica más baja, por lo que sus percepciones son acordes a sus expectativas. Contrario a esto, las personas con más estudios buscan una mayor retribución a sus actividades. (Aguilar, op. cit).

Beneficios de los estudios de satisfacción en el empleo

Las encuestas de satisfacción en el empleo pueden producir resultados positivos, neutrales o negativos. Si se planean y administran adecuadamente, en general producirán muchos beneficios importantes como los siguientes.

Satisfacción en general en el empleo: Un beneficio de las encuestas es que dan a la dirección y gerencia un indicio de los niveles generales de satisfacción en la empresa. Por otro lado, éstas indican áreas específicas de satisfacción o insatisfacción (como en el caso de los servicios a los empleados) y grupos particulares de trabajadores (como en el departamento de herramientas o entre quienes tienen más de cuarenta años).

En otras palabras, una encuesta revela la forma en que los empleados se sienten con respecto a su trabajo, en cuáles de sus funciones se centran estos sentimientos, cuáles departamentos se ven particularmente afectados y quiénes tienen que ver en ello (por ejemplo, los supervisores, empleados o especialistas de staff). La encuesta es un poderoso instrumento de diagnóstico para evaluar los problemas de los trabajadores.

Comunicación: Otro beneficio es la importante comunicación que genera la encuesta de satisfacción en el trabajo. La comunicación fluye en todas direcciones en la medida en que las personas planean la encuesta, la realizan y comentan sus resultados. La comunicación ascendente es particularmente fructífera cuando se alienta a los empleados a comentar lo que piensan, en lugar de que simplemente respondan a las preguntas sobre los temas que son más importantes para la gerencia.

Mejoramiento de las actitudes: Un beneficio con frecuencia inesperado es el mejoramiento de las actitudes. Para algunos, la encuesta representa una válvula de escape, un desahogo emocional, una oportunidad para dejar salir lo que traen dentro. Para otros, la encuesta es una expresión tangible del interés por parte de la gerencia en el bienestar de los empleados, lo cual ofrece a éstos una razón para sentirse mejor con respecto a la gerencia.

Necesidades de capacitación: Las encuestas de satisfacción en el empleo son una manera útil de determinar algunas necesidades de capacitación. En general, los empleados tienen la oportunidad de informar que tan bien piensan que su supervisor desempeña su trabajo, como delegación de responsabilidades y tareas y dar adecuadas instrucciones de trabajo. Puesto que los empleados son quienes viven las acciones de supervisión, sus percepciones podrían ofrecer datos útiles acerca de las necesidades de capacitación de sus supervisores.

Beneficios sindicales: Las encuestas podrían representar, además, beneficios para los sindicatos. Como explicó un representante sindical, tanto la gerencia como el sindicato con frecuencia discuten sobre lo que los empleados desean, pero ninguno de los dos realmente lo sabe. La encuesta de satisfacción en el empleo es una manera de saberlo. Los sindicatos pocas veces se oponen a las encuestas y ocasionalmente las apoyan cuando saben que el sindicato tendrá acceso a la información que se obtenga.

Planeación y seguimiento de los cambios: Los gerentes inteligentes están conscientes de la necesidad de evaluar las reacciones de los trabajadores ante los cambios importantes en cuanto a políticas y programas de trabajo. Las encuestas preliminares son útiles para identificar problemas que podrían surgir, comparando las respuestas a diferentes opciones y alentando a los gerentes a modificar o reorientar algunos planes de acción. Las encuestas de seguimiento permiten a la gerencia evaluar la respuesta real a un cambio y estudiar su éxito o fracaso (Newstrom D. 1991).

Relación entre motivación y satisfacción

La motivación puede definirse como el estado o condición que induce a hacer algo. En lo fundamental, implica necesidades que existen en el individuo e incentivos u objetivos que se encuentran fuera de él.

Las necesidades pueden considerarse como "algo" en el individuo que lo obliga a dirigir su conducta hacia el logro de incentivos u objetivos que el cree que pueden satisfacer sus necesidades (Chruden, et al. 1977).

El proceso motivacional, requiere la presencia de una necesidad y de la conducta que lo acompaña, dirigida hacia un incentivo o meta que satisfaga esa necesidad. En la búsqueda para lograr un objetivo se pueden encontrar barreras para la satisfacción de las necesidades, estas pueden ser externas o internas, entre las externas se encuentran: practicas discriminatorias, supervisores hostiles, trabajos monótonos, condiciones de trabajo desagradables, inseguridad económica y situaciones similares.(Chudren, op. cit.1977).

La motivación es un concepto fundamental explicativo relacionado con el "por qué" del comportamiento. Los organismos experimentan continuamente necesidades o deseos que los impulsan a actuar. Cuando un individuo se ve impulsado a alcanzar una meta o a evitar alguna consecuencia indeseable, entonces tenemos evidencia de una motivación (Siegel L. 1974).

Las diferencias de motivación explican con frecuencia que diversas personas reaccionen de manera completamente diferente cuando se ven confrontadas con la misma serie de circunstancias y que, en efecto, una misma persona puede comportarse de forma diferente al enfrentarse a una misma serie de circunstancias en ocasiones diferentes.

El trabajo puede ser una fuente muy importante de satisfacción para las necesidades de origen social y, en consecuencia, un medio para alcanzar la satisfacción en la vida en general. Sin embargo, el empleo no es, de ninguna manera, el único medio de satisfacer tales necesidades.

Gran parte de la satisfacción y motivación del empleado proviene del tipo de trabajo, por el cual éste ha de ser rediseñado a fin de comunicar la máxima eficacia a los factores motivadores, Herzberg recomienda las siguientes medidas para ampliar o enriquecer un trabajo.

1. Suprimir algunos de los controles del personal y favorecer más su responsabilidad individual en las tareas que ejecutan.
2. Proporcionarles unidades naturales o completas en sus labores, siempre que sea posible. Por ejemplo, en vez de ponerlos a fabricar una parte darles la oportunidad de que construyan la unidad íntegra.
3. Darles más libertad y autoridad en sus tareas
4. Proporcionarles a ellos y no a los supervisores informes periódicos sobre la producción.
5. Estimularlos para que emprendan tareas más complejas y nuevas.
6. Asignarles trabajos muy especializados para que vayan adquiriendo dominio en determinado puesto u operación.

Las sugerencias anteriores tienen por objetivo favorecer el crecimiento y progreso personal, intensificar el sentido de logro y responsabilidad, dar reconocimiento; en otras palabras, pretenden facilitar la satisfacción de las necesidades motivadoras. (Schultz, D. 1988)

Un aspecto global de la motivación indica que le fija rumbos al comportamiento de dos maneras: 1.- impulsando al individuo a perseguir una meta entre varias disponibles, y 2.- impulsándolo a perseguir ciertos objetivos ausentes por el momento. Las teorías de: las expectativas, establecimiento de metas y, de la equidad constituyen intentos por explicar los aspectos de selección y de búsqueda de las metas de la motivación. A continuación se presentarán brevemente las tres teorías:

Teoría de la motivación basada en las expectativas.

Esta teoría, formulada por Víctor Vroom, establece que las personas toman decisiones a partir de sus expectativas de los premios que acompañan a determinada conducta. Esto significa que prefieren dar un rendimiento que les produzca el mayor beneficio o ganancia posible. Pondrán mucho empeño si creen que así conseguirán determinadas recompensas como un aumento de sueldo o un ascenso.

Teoría del establecimiento de metas.

Ideada por Edwin Locke (1968), la motivación primaria en el trabajo puede definirse a partir del deseo de lograr una meta determinada, las metas influyen en la motivación, el empleado logra mejor rendimiento cuando se fija metas que cuando no lo hace. Y las metas específicas motivan más que las de índole general.

Teoría de la equidad.

J. Stacy Adams (1965) propuso la hipótesis de que la percepción de la equidad con que se nos trata influye en la motivación. En toda situación laboral, tratándose del aula o de la oficina, evaluamos el trabajo (el esfuerzo que ponemos en nuestras labores) y los resultados (el premio que recibimos a cambio) (Shermerhorn Jr. 1987).

Insatisfacción laboral

La satisfacción del trabajador es una dimensión de importancia de el proceso motivacional que refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus carencias y necesidades están cubiertas. Las actitudes que el empleado mantiene hacia varios aspectos de su puesto y de su ambiente de trabajo, su propia personalidad y las influencias del ambiente social, contribuyen al grado de satisfacción, el cual es de gran importancia para la organización como lo es para el individuo.

Para muchos individuos el trabajo puede ser una experiencia agradable o desagradable debido a la influencia que ejerce sobre la satisfacción las características personales por un lado, y los factores laborales por otro. Es evidente que la satisfacción laboral va asociada a menudo con una desadaptación a las actividades que se realizan.

Al trabajador le es difícil adaptarse a las normas del trabajo o a las exigencias del empresario, esta más desequilibrado emocionalmente, muestra mayor hastío, ensueño y descontento general, que sus compañeros, el empleado insatisfecho tiene poco o ningún sentimiento de identificación con su trabajo, la organización o con la sociedad.

Causas de la insatisfacción

El trabajo es la actividad esencial en la vida de todo ser humano que le da condición, y lo une a la sociedad y está puede ser una tarea, un deber o un logro, así como también puede ser físico, mental o ambos.(Carrillo Ortega T. 1996).

El trabajo es la mejor oportunidad de expresarse como persona individual y la única, la expansión de la propia personalidad en la satisfacción de ser útil, de estar en condiciones de dar un servicio valioso y apreciado, es el esfuerzo del sentimiento de la dignidad personal.

El individuo se integra a la organización con una serie de necesidades y ésta le proporciona la satisfacción de las mismas, el trabajará, pero si el sistema no le da la oportunidad de satisfacer esas necesidades, dejará a un lado las metas de la organización a la satisfacción de sus propias necesidades.

Es por eso que cuando en una empresa se piensa en el desarrollo del personal se procura que cada integrante realice su trabajo con responsabilidad y así adquieran mejores niveles de vida en lo económico y en lo social, se entiende que esa empresa cumple su función ante la sociedad y logra junto con el personal lo que ambos desean; bienestar económico, seguridad, realización y satisfacción en el trabajo.

Entre las posibles causas que generan la insatisfacción se encuentra; la incapacidad para colocarse en un empleo donde pueda desarrollarse en su preparación académica por falta de orientación vocacional, inseguridad personal, es decir inestabilidad emocional, desadaptación del empleado por actividades ajenas a sus aptitudes, trabajo enajenante en donde el empleado tiene poca participación o no le es permitido manifestar sus capacidades; las condiciones en las que realiza su trabajo o tal vez las relaciones sociales con sus jefes y compañeros no son las adecuadas. Por estas causas, el empleo tiende a ser insatisfactorio y propicio para las conductas negativas del empleado (Chruden J. 1992).

El trabajo mismo puede causar insatisfacción, debido a las siguientes causas a) que las tareas que realiza son monótonas y de poca relevancia, b) el estar en un puesto que no responda a las capacidades y habilidades de la persona c) sentir que no es el trabajo que esperaba y d) no cumple con las expectativas que se había planteado y por consiguiente su desempeño es bajo y de mala calidad.

Lo que un individuo desea de su empleo es determinado por sus propias características y por lo mismo, influyen en la satisfacción laboral (Wexley y Yukl, op cit.).

Algunas de las características personales más significativas y la manera en que intervienen en la satisfacción, se exponen a continuación.

- * **Edad:** Por lo general, conforme aumenta la edad del empleado, éste incrementa su satisfacción. Esto atribuye a que el trabajador joven busca su realización personal, y al no encontrarla, se decepciona. Con el paso de los años se adapta a la realidad de la vida y renuncia a esa búsqueda; además los factores que antes le molestaban del trabajo, pierden importancia para él. El aumento se detiene en fechas cercanas a la jubilación y entonces la satisfacción disminuye (Gruneberg, 1979; Siegel, 1979; Peña Baztan, 1985 y Schultz, op cit.).
- * **Antigüedad:** un empleado de reciente ingreso se siente satisfecho con su trabajo, pues el aprendizaje lo estimula.

Sin embargo, la satisfacción decrece durante los primeros años a menos que el individuo considere que hace progresos. Es a partir del 7º año que nuevamente se eleva el nivel de satisfacción hasta llegar a su máximo punto alrededor de los 20 años de antigüedad, ya que probablemente ha recibido estímulos que lo hacen sentir satisfecho (Carrillo, op cit.).

- * **Sexo:** No hay nada concluyente respecto a la relación sexo-satisfacción laboral. Algunas veces se ha encontrado mayor satisfacción en las mujeres que en los hombres y otras veces lo contrario. Entre las empleadas amas de casa, el trabajo suele ser parte menos absorbente y, por lo tanto, tiene una importancia menor; pero cuando anteponen su profesión, su satisfacción se parece a la de los ejecutivos hombres, pero encuentran pocas oportunidades de progreso en comparación con ellos (Schultz, op cit. y Siegel, op cit.).
- * **Inteligencia:** El nivel de inteligencia repercute en la insatisfacción de los empleados según sea la naturaleza del trabajo que realizan. Aquellos cuyo puesto no constituye un reto suficiente, lo calificarán de monótono y sentirán tedio y descontento. Por su parte, los que desempeñan actividades superiores a sus capacidades intelectuales, sentirán frustración e insatisfacción (Schultz, op cit., Siegel, op cit. y Peña Baztan, op cit.).

- **Personalidad:** Todo parece indicar que los trabajadores más satisfechos son aquellos que poseen más equilibrio y estabilidad emocionales. No está clara la razón de ello, pues ambos, desequilibrio e insatisfacción, son a la vez causa y efecto uno del otro. La inestabilidad produce malestar en el trabajo y la insatisfacción en éste, puede originar el desequilibrio en la existencia; pero también una persona contenta con su empleo, lleva esa sensación a su vida personal (Siegel, L. 1974).

Consecuencias de la insatisfacción

En los apartados anteriores nos hemos referido a los orígenes de la satisfacción y causas de insatisfacción, por lo que ahora nos referiremos a lo que origina o causa insatisfacción en los empleados. Pero antes de tocar este punto, iniciaremos diciendo que la utilización del término satisfacción es ambivalente, es decir, lo que para ciertas personas puede ser motivo de satisfacción su trabajo, para otras tal vez no lo sea, aunque estén en igualdad de circunstancias, lo que nos indica que mucho dependerá de cada persona y su necesidad de autorrealización y de cubrir esas necesidades de las que este carente y lograr un equilibrio que los lleve a sentirse satisfechos.

Por lo general encontramos que la empresa tiene por obligación brindar a sus empleados excelentes condiciones laborales, de manera que cubran sus necesidades y se sientan motivados y haya buenas ganancias, pero se les ha olvidado puntualizar, que el empleado juega un papel importante, también va a depender de él satisfacer las necesidades de las que esté carente, ¿de qué forma lo logrará?. Teniendo esa necesidad de autorrealización, sabiendo cual es su misión dentro de la empresa y fuera de ella, así como también es importante la visión que tiene de él mismo y de su trabajo y lo que espera de éste.

La manera más frecuente de hacer manifiesta su insatisfacción es mediante el ausentismo, frustración, hostilidad, inadaptabilidad, entre otros, y la forma de hacer manifiesta su inconformidad colectivamente es por medio de huelgas o sabotajes.

La insatisfacción en el empleo se ha basado en diversas hipótesis metodológicas, que parten de ciertas premisas comunes sobre el lugar del ser humano en el ambiente de trabajo. En pocas palabras: consideran el trabajo como parte integral de la cuestión más amplia de la vida en sociedad; el hombre no sólo trabaja para vivir y mantener a su familia, sino también para contribuir al bienestar de la sociedad.

Se supone que el trabajo satisface al menos, algunas importantes necesidades humanas creadas por el medio social, por ejemplo, la necesidad de competencia y alcanzar una meta o la experiencia profesional, de participar en una comunidad más amplia, de desarrollar la propia personalidad etc. (Wnuk-L. 1977).

Davis, Newstrom, (1996) considera que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. Normalmente se refiere a las actividades de un solo empleado y se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo en la medida en que se obtiene mayor información acerca del trabajo.

Cada persona experimenta una satisfacción diferente en su trabajo, no solamente porque valora determinados tipos de trabajo, sino también por valorar el mismo trabajo de forma diferente. Los individuos para quienes el trabajo es el origen mismo de su propia identidad son más sensibles a los factores de satisfacción e insatisfacción.

Dado que cada individuo le atribuye al trabajo una importancia diferente, la repercusión que puede tener la satisfacción laboral sobre la satisfacción personal del individuo también es diferente. Las personas para quienes el trabajo representa uno de sus principales intereses tienen la oportunidad de sentir un alto grado de satisfacción, si ocupan un cargo en el que puedan desarrollar sus destrezas. La persona se siente satisfecha cuando su trabajo corresponde a su grado de educación y capacitación, pero su satisfacción es todavía mayor cuando siente que su trabajo coincide con sus destrezas.

El hombre trata de evitar situaciones que los castigan y busca situaciones que los recompensen. En la medida que la insatisfacción de los trabajadores indica que están en una situación de castigo, se espera que los trabajadores insatisfechos manifiesten su inconformidad mediante el ausentismo, desinterés, inestabilidad, improductividad, conflictos con el jefe y compañeros, falta de motivación, hostilidad, incidentes en el lugar de trabajo, histeria, desinterés por la profesión y el trabajo, así como también menor identificación con la empresa, conflictos familiares.

Satisfacción en el trabajo y sus causas

Las actitudes son los sentimientos y creencias que determinan en gran medida la manera en que los empleados percibirán su ambiente de trabajo. (Davis, Keith, John Newstrom, 1991).

Cada vez más los administradores han demostrado un interés en las actitudes, opiniones y moral de sus trabajadores. Esto de ha derivado en parte, de la creencia de que los trabajadores con actitudes favorables hacia sus empresas son, generalmente mejores empleados es decir son más productivos y presentan mejores tasas de rotación. (Reidl Lucy 1987).

Existen métodos directos e indirectos para recoger información acerca de lo atractivo de los trabajos y de la satisfacción de los trabajadores una primera forma de evaluar, ha sido pedirle al trabajador que exprese su satisfacción en el trabajo en forma directa, respondiendo a preguntas que investigan su actitud general hacia su trabajo; la segunda, ha sido pidiéndole que evalúe sus sentimientos acerca de los aspectos específicos de su trabajo, contestando a inventarios o escalas y la tercera ha sido por medio de la observación de la conducta del trabajador.

Por otro lado, si lo que se quiere es averiguar lo que la gente desea de su trabajo con objeto de poderla motivar, también se han empleado las siguientes formas. En primer lugar, se han presentado listas de aspectos o factores que el trabajador debe ordenar de acuerdo a qué tan deseables o preferibles son; en segundo lugar se les ha pedido que indiquen en forma espontánea lo que les agrada o desagrada de su trabajo y en último lugar, se han administrado cuestionarios e inventarios de muchos reactivos de los cuales se derivan factores de satisfacción e insatisfacción

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o dolor (disfrute al tener muchas tareas que hacer) que difiere de los pensamientos objetivos (mi trabajo es complejo) y las intenciones del comportamiento (planeo renunciar a este trabajo en tres meses). Juntas las tres partes de las actitudes ayudan a los directores y gerentes a entender reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el comportamiento futuro. La satisfacción en el trabajo se refiere a las actitudes de un sólo empleado.

La satisfacción como cualquier actitud, se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, en la medida en que el empleado obtiene mayor información acerca del lugar de trabajo. No obstante la satisfacción es dinámica, ya que puede declinar aún más rápido de lo que tardó en desarrollarse.

Esto significa que los gerentes no pueden ahora establecer las condiciones que conduzcan a una alta satisfacción, y posteriormente restarle importancia, debido a que las necesidades de los empleados podrían cambiar repentinamente.

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción en la vida. La naturaleza del medio fuera del trabajo influye en los sentimientos que se tiene en el empleo. debido a que este es una parte importante de la vida, la satisfacción en éste influye en la satisfacción general de la vida. El resultado es que existe un efecto de derrama que se produce en ambas direcciones entre la satisfacción en el empleo y en la vida.

Causas de satisfacción

El nivel de satisfacción en el empleo a través de los grupos no es constante, sino que se relaciona con muchas variables. Las variables clave giran en torno a la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la organización.

En la medida en que los empleados tienen más edad, tienden a estar ligeramente más satisfechos con su empleo. Aparentemente reducen sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a sus situaciones laborales. Es predecible que las personas con ocupaciones de nivel superior tiendan a sentirse más satisfechos, generalmente están mejor pagados, tienen mejores condiciones de trabajo y ocupan posiciones donde hacen mayor uso de sus habilidades.

Hay algunas pruebas que sugieren que los niveles de satisfacción son superiores en unidades organizacionales más pequeñas. Esto se debe a que las organizaciones más grandes tienden a abrumar a las personas, interrumpir los procesos de apoyo y limitar las cantidades de acercamiento personal, amistad y trabajo en equipo con grupos pequeños que son importantes para la satisfacción de muchas personas.

Además de la satisfacción, hay otras dos actitudes de los empleados que son importantes. La participación en el empleo, es el grado en el que los trabajadores se involucran en sus puestos, invierten tiempo y energía en ellos y ven el trabajo como una parte central de sus vidas en general.

Ocupar posiciones importantes y desempeñarlas bien son insumos para su autoimagen, lo que ayuda a explicar los efectos traumáticos de la pérdida de su empleo en sus necesidades de estima.

Los empleados involucrados en su trabajo tienen grandes necesidades de crecimiento y gozan de su participación en la toma de decisiones. Por lo tanto, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar muchas horas y tratarán de alcanzar altos niveles de desempeño. (Kelth D.1996)

El compromiso organizacional es el nivel en que el empleado cumple, se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Con frecuencia refleja la creencia, que tiene el trabajador en la misión y metas de la compañía, la disposición para dedicar esfuerzo, y las intenciones para seguir trabajando allí.

El compromiso organizacional más amplio en alcance que la simple lealtad, generalmente es más fuerte entre los empleados con más tiempo en la empresa, en aquellos que han experimentado éxito personal. Los trabajadores comprometidos con la organización tendrán un buen historial de asistencia, apego, gusto a las políticas de la compañía e índices más bajos de rotación de personal

CAPÍTULO III MÉTODO

Justificación

La satisfacción en el trabajo se considera como parte importante de la calidad de vida en general. Tanto los programas oficiales como los documentos de trabajo especializados insisten en la relación entre calidad del trabajo y la calidad de la vida. Suele afirmarse que no cabe ningún aumento en el bienestar de la población sin un constante mejoramiento de la calidad del trabajo. La calidad del trabajo es, naturalmente, un concepto muy amplio, que engloba cuestiones tales como la calidad del producto, la satisfacción en el empleo y la organización del mismo.

Basta volver la vista para advertir casos de falla en la elaboración de productos de consumo; por ejemplo automóviles recién salidos de la fábrica que presentan fallas mecánicas, los errores que se cometen en las oficinas de gobierno. Es una lista que cada año se hace más extensa. (Wnuk-L. E. 1977)

Se han hecho progresos en reclutamiento, selección, asignación y capacitación de empleados. Estos han sido en cuanto a la calificación de baterías y el reclutamiento por medio de programas de cómputo. Pero ninguna de las actuales logrará mejorar la calidad de trabajo, a menos que el personal esté satisfecho para rendir su máximo esfuerzo posible.

Atendiendo a lo expuesto anteriormente, surgió el interés de investigar la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo y conocer de qué manera se relacionan las variables demográficas en la obtención de la satisfacción. Así de esta manera queremos contribuir y aumentar el acervo de conocimientos que se tiene hasta el momento sobre este tema.

Planteamiento del problema

Resulta importante puntualizar que la calidad de vida laboral implica satisfacción de necesidades, de expectativas y el cumplimiento de requisitos y promesas ya que la nueva generación de empleados exigen trabajos interesantes, que les satisfagan, es por ello su interés por un empleo, donde buscan que sus tareas brinden satisfacciones y favorezca la realización personal .

De acuerdo a lo anteriormente señalado el problema de investigación se planteó de la siguiente manera:

¿Existe relación entre la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo a partir de la comparación de las variables, edad, sexo, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, sueldo, escolaridad y puesto, en empleados de una empresa privada?

Objetivo general

Determinar la relación que existe en la calidad de vida y satisfacción en el trabajo en empleados de una empresa privada.

Objetivos específicos

- Analizar si existe relación entre la calidad de vida y satisfacción en el trabajo.
- Determinar si la edad, el sexo, la antigüedad en el puesto, la antigüedad en la empresa, el sueldo, la escolaridad, y el puesto tienen diferencia con la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo

Hipótesis

Hipótesis de trabajo

Existen diferencias estadísticamente significativas en la calidad de vida y satisfacción en el trabajo en relación a la edad, sexo, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, sueldo, escolaridad, puesto.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral.

H₁₁: Si existen diferencias estadísticamente significativas en la calidad de vida y satisfacción en el trabajo en relación a la edad, sexo, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, sueldo, escolaridad, y puesto

H₀₁: No existen diferencias estadísticamente significativas en la calidad de vida y satisfacción en el trabajo en relación a la edad, sexo, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, sueldo, escolaridad, y puesto

H₁₂: Si existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral.

H₀₂: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida y la satisfacción laboral.

Variables

Variables independientes:

-Edad

-Sexo

-Antigüedad en el puesto

-Antigüedad en la empresa

-Sueldo

-Escolaridad

-Puesto

Variables dependientes:

- Calidad de vida
- Satisfacción en el trabajo.

Definición conceptual

Variable independiente

- **Edad:** Tiempo que una persona ha vivido, a contar desde que nació.
- **Sexo:** Conjunto de atributos biológicos y psicológicos que determinan el género de un individuo.
- **Antigüedad en el puesto.** Tiempo transcurrido desde que obtienen el cargo.
- **Antigüedad en la empresa:** Tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene el empleo.
- **Sueldo:** Retribución monetaria que se paga a un trabajador.
- **Escolaridad:** Número de años de estudios.
- **Puesto:** Funciones que desempeña un empleado en su lugar de trabajo.

Variable Dependiente

- **Calidad de vida:** Es la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y fisiológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia con su espacio de vida total.

- **Satisfacción en el trabajo:** Estado de placer que un individuo experimenta en su trabajo como resultado del grado en que éste cubre sus necesidades.
 - a) **Trabajo mismo:** Contenido e índole de las tareas, funciones y actividades realizadas en el puesto
 - b) **Oportunidades de promoción:** Posibilidades de ser ascendido a un puesto de nivel superior al ocupado en ese momento
 - c) **Salario y prestaciones:** Toda aquella remuneración en efectivo o en especie que se otorga a cambio del desempeño de un trabajo
 - d) **Jefe:** Relación que se establece con la persona de la cual se está subordinado en el ámbito laboral.
 - e) **Compañeros:** Relación que se establece con las personas que se convive y colabora en las actividades laborales.

- **Motivos para trabajar:** Algo que motiva para ocuparse en actividades que son relacionadas con el trabajo.

- **Motivos primarios:** Algo que se considera primordial para realizar actividades de trabajo.

- **Motivos secundarios:** Algo que se considera de menos importancia para realizar actividades de trabajo.

Definición operacional.

Variables Independientes.

- **Edad:** La persona proporcionará en número de años que ha vivido.
- **Sexo.** Nos proporcionará el género biológico al que pertenece el sujeto.
- **Antigüedad en el puesto.** Años que el trabajador a desempeñado sus funciones.
- **Antigüedad en la empresa:** Tiempo que el trabajador ha prestado sus servicios a la empresa.
- **Sueldo:** Es el pago monetario que se le proporciona al trabajador por sus funciones que desempeña.
- **Escolaridad:** Conocimientos teóricos que adquirió la persona en el transcurso de su vida.
- **Puesto.** Actividades que realiza el empleado en la jornada de trabajo.

Variables Dependientes:

- **Calidad de vida en el trabajo:** Actitud favorable o desfavorable que manifestará el trabajador hacia las condiciones laborales que la empresa proporcionará.
- **Satisfacción en el trabajo:** Puntaje total obtenido por el sujeto en cada grupo de reactivos

Muestra

La muestra se integró por 150 trabajadores de una empresa privada. El grupo se eligió por medio de un muestreo intencional por cuota. Los empleados

debían de cubrir los requisitos de trabajar en una empresa privada y ocupar en la misma un puesto: operativo, administrativo, y mandos medios

Tipo de estudio.

Para la presente investigación se utilizó un estudio prospectivo, transversal, descriptivo de tipo observacional ya que la información se recogerá de acuerdo con los criterios de investigación propuestos. Fue transversal ya que se midieron una sola vez las variables en un momento dado.

Fue descriptivo, porque se contó con una población la cual se describió, en función de un tipo de variables. Y observacional porque el fenómeno estudiado no se modificó ninguno de los factores que intervinieron en el proceso

Diseño

Se ocupó una sola muestra y se utilizó un diseño simple bivalente donde se involucró únicamente la relación de dos variables, una variable dependiente y una independiente.

Instrumentos

Se utilizó la escala llamada "MI VIDA PRESENTE", compuesta por siete intervalos que se separan cada uno de los diez adjetivos bipolares. Esta escala fue validada y construida por Campbell, Rodgers y Converse, en 1976.

El análisis de confiabilidad del instrumento se efectuó mediante la técnica de análisis de consistencia "Reliability analysis" donde nos muestra que la correlación de los diez reactivos que componen el instrumento de calidad de vida se correlacionan de forma alta y positiva (la correlación relativamente menor equivale a 0.59 con una Alpha Combrach equivalente a 0.75. Datos que indican

que el instrumento garantiza un nivel de confiabilidad aceptable para su aplicación.

Un segundo instrumento que se utilizó fue la escala de "SATISFACCION LABORAL", que consta de 33 afirmaciones con cinco categorías de respuesta tipo Likert, las cuales reflejan las actitudes, sentimientos y tendencias hacia la satisfacción laboral, está operacionalizada con 6 indicadores: el trabajo mismo, el jefe, los compañeros, el salario y prestaciones y las oportunidades de promoción.

Esta escala fue elaborada por García y García en 1985, tomando como base el instrumento desarrollado por Hollinger y Clark en 1982 y el índice de descripción del trabajo de Hullin y Smith de 1964.

Para obtener la validez del instrumento García García (1985) aplicó un análisis factorial con rotación directa oblín, ya que se propuso que los indicadores de cada aspecto medido estaban interrelacionados. Para aceptar los reactivos como parte de un factor, estos debían tener una carga factorial de 0.30 y los factores tener un valor Eigen mayor que 1.

Procedimiento

Se aplicaron dos instrumentos, la escala de Satisfacción laboral (García, García, 1985) y la escala Mi vida presente (Campbell y Converse, 1976), a una muestra de 150 trabajadores pertenecientes a una empresa privada.

Dicha aplicación se realizó contando, con la autorización previa de los jefes a los cuales se les dio una breve explicación, se plantearon los propósitos y objetivos del estudio. Se repartieron los cuestionarios en forma colectiva. La selección de la muestra abarcó los niveles administrativo y operativo. Posteriormente los resultados fueron analizados y se obtuvieron conclusiones.

Tratamiento estadístico

Para realizar el análisis estadístico se aplicó un análisis de frecuencias para determinar las características generales de la muestra, un segundo análisis que se utilizó fue la prueba "t" de Student para determinar si existen diferencias entre la calidad de vida y satisfacción laboral con respecto al sexo, posteriormente se aplicó un análisis de varianza simple Oneway para determinar las diferencias entre la calidad de vida y la satisfacción laboral con las variables demográficas y por último se aplicó el índice de correlación producto momento de Pearson, cuya finalidad fue conocer la relación que existe entre la calidad de vida y la satisfacción.

FORMULAS UTILIZADAS

T Students

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_D \bar{x}}$$

Coefficiente de Pearson

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Análisis de varianza simple

$$F = \frac{Mc \text{ intra}}{Mc \text{ inter}}$$

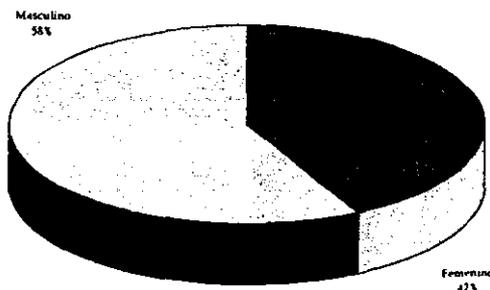
CAPITULO IV RESULTADOS.

Este estudio tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las variables: edad, sexo, antigüedad en el puesto antigüedad en la empresa, escolaridad, sueldo, y puesto con la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo.

Se realizó un análisis estadístico por computadora utilizando el programa SPSS para Windows versión 5.0, se llevó a cabo un análisis de frecuencias con la finalidad de conocer las características generales de la muestra; la prueba "t" de Student para determinar si existen diferencias estadísticamente significativas entre el sexo y la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo, así como también se obtuvieron resultados por medio del análisis de varianza simple de una sola vía, con lo que fue posible evaluar la significancia de los valores obtenidos de cada una de las variables.

Y por último se aplicó el coeficiente de correlación producto momento de Pearson, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo

Distribución por sexo

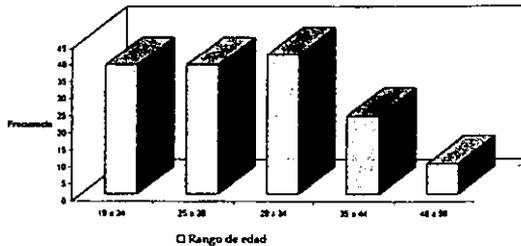


Gráfica # 1

La muestra estuvo conformada por 150 empleados de una empresa privada; de los cuales 86 eran hombres y 63 mujeres.

La edad de los empleados se distribuyó en el intervalo de edades de 18 a 58 años en donde se observa que la media es de 29,75 años con una desviación estándar de 7.60.

Distribución por edad

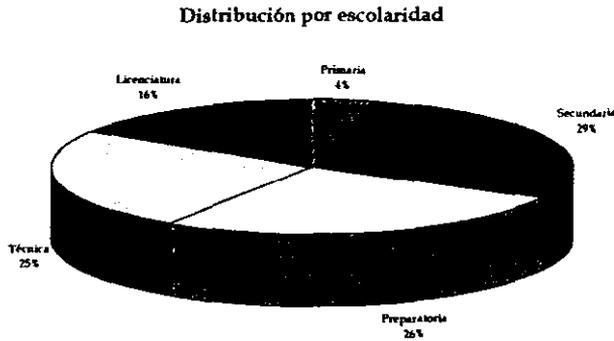


Gráfica # 2

La antigüedad en el puesto que tienen los sujetos en este empleo comprende de un mes hasta 26 años, se observa una media de 32.34 con una desviación estándar de 47.25; y en cuanto a la antigüedad en la empresa la media fluctuó en 41.36 con una desviación estándar de 45.89.

Con relación al sueldo que perciben los trabajadores el promedio es de \$2154.01 está dado en base a los salarios que van desde \$902 hasta \$7.000, se obtuvo una desviación estándar de \$1053.49.

La escolaridad de los empleados se representa en la siguiente gráfica.



Gráfica # 3

El puesto de los empleados se distribuyó de la siguiente manera en 40.25% eran operativos. el 27.92% eran administrativos y el 31.81% correspondían a mandos medios.

A continuación se describen lo resultados considerando los reactivos y el instrumento en general:

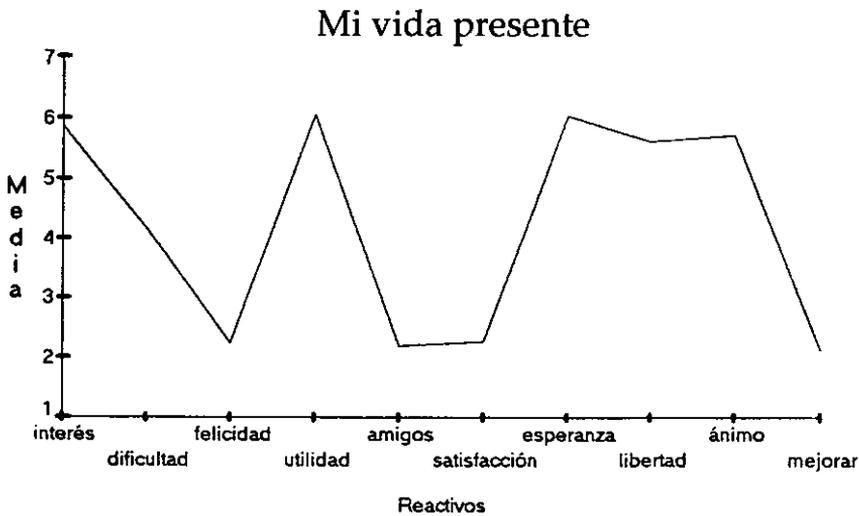
"Mi vida presente"

Para poder llevar acabo el análisis estadístico de los datos, inicialmente se calificaron las respuestas de los sujetos a cada reactivo de acuerdo a la siguiente forma: 1 al espacio marcado como el máximo negativo (muy malo, débil, etcétera), pasando por el número 4 otorgando al neutral (Ni si ni No) y así sucesivamente hasta llegar al siete considerando como el máximo positivo (muy bueno, fuerte, activo, etcétera).

En referencia a la descripción de los reactivos 1,3,4,5,6,7,8,9,10 se observa una clara tendencia de los sujetos a agruparse hacia el máximo positivo, lo que indica que reportan una calidad de vida aceptable.

En cuanto al reactivo 2 los sujetos se ubican en la calificación neutral lo que indica que no le dan mayor relevancia a los acontecimientos de su vida ya que no hacen una definición clara si le es difícil o fácil.

A continuación se muestra una gráfica en donde se observa la distribución de los reactivos.



Gráfica # 4

"Satisfacción laboral"

Para poder llevar a cabo el análisis estadístico de los datos inicialmente se calificaron las respuestas de los sujetos a cada reactivo de acuerdo a los siguientes valores.

VALOR

- 5 TA=Totalmente de acuerdo
- 4 A= Acuerdo
- 3 I= Indeciso
- 2 D= Desacuerdo
- 1 TD= Totalmente desacuerdo

Estos valores se aplicaron cuando los reactivos eran afirmaciones favorables en caso de tratarse de afirmaciones desfavorables, los reactivos se invirtieron.

En seguida se hace una descripción de cada uno de los reactivos del instrumento, agrupándolos por factor.

Trabajo mismo: Contenido e índole de las tareas funciones y actividades.

Este factor está integrado por los reactivos del 1 al 7. En la respuestas a los reactivos 1,3,4,5,6 tienden a agruparse a la dirección positiva, esto indica que las funciones y actividades les son satisfactorias.

Por otra parte los reactivos 2 y 7 se concentran en sentido negativo lo que indica una actitud desfavorable hacia tareas rutinarias.

Satisfacción con los compañeros: relación que se establece con las personas que convive y colabora en las actividades laborales.

Los reactivos que integran este factor son los siguientes: 8,9,10 y 11, las respuestas a los reactivos anteriormente mencionados se observa una tendencia a agruparse en la dirección positiva, que el ambiente de trabajo es favorable, lo que indica que hay armonía entre el grupo de trabajo.

Satisfacción con los jefes: relación que se estable con la persona con la cual se está subordinado en el ámbito laboral.

El siguiente factor se encuentra agrupado por los reactivos, 12,13,14,15 y 16, observándose una tendencia totalmente positiva hacia dichas afirmaciones, con esto podemos mencionar que es importante establecer relaciones armoniosas con los superiores.

Satisfacción con las promociones: posibilidades de ser ascendido a un puesto de nivel superior al ocupado en ese momento.

Los reactivos 17 y 19 de este factor muestran una actitud positiva del empleado, demostrando con esto, que las oportunidades de ascensos y promociones si existen dentro de la empresa se facilita obtenerlos; lo que no sucede con el reactivo 18 ya que éste manifiesta una actitud desfavorable, demostrando que los ascensos no son frecuentes.

Satisfacción con salario y prestaciones: toda aquella remuneración en efectivo o en especie que se otorga a cambio del desempeño de un trabajo.

Integrado por los reactivos 20,21 y 22. En reactivos 20 y 21 se observa malestar por parte de los trabajadores ya que tienden a lo negativo, se percibe que el salario que se les proporciona no es suficiente para cubrir sus necesidades, mientras que en el reactivo 22 se concentra en el sentido positivo lo que denota que las prestaciones son favorables para ellos.

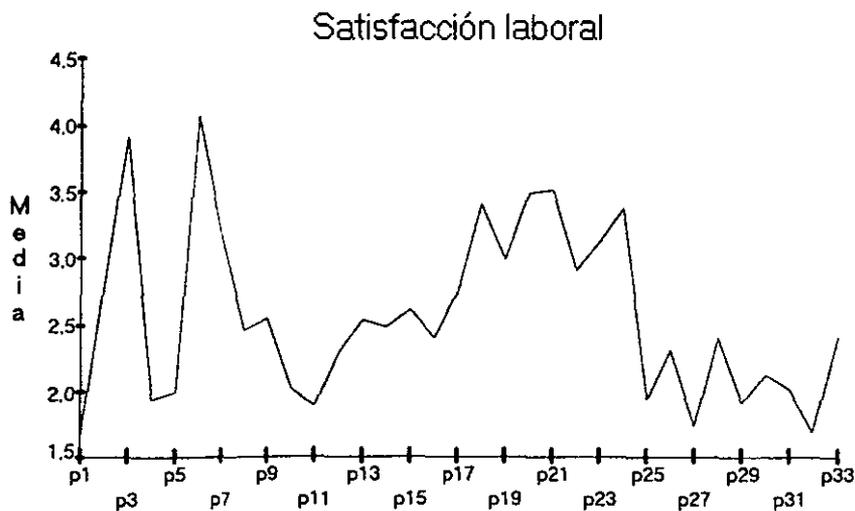
Motivos primarios: algo que se considera primordial para realizar actividades de trabajo.

Este factor está conformado por los siguientes reactivos 23,24,25 y 26, los cuales se concentran hacia una actitud positiva, lo que significa que las actividades que realiza lo motivan a sentirse una persona valiosa y con ello manifestar superación personal.

Motivos secundarios: algo que se considera de menor importancia para realizar las actividades del trabajo.

Los reactivos del 27 al 33, muestran que el trabajador se encuentra completamente motivado lo que le da pauta a desarrollar sus habilidades y enriquecer su trabajo.

A continuación se muestra una gráfica en donde se observa la distribución de los reactivos.



Gráfica # 5

Para dar respuesta a las hipótesis estadísticas planteadas se aplicó la prueba "t" de Student, y el análisis de varianza simple oneway. Para poder obtener resultados más objetivos las variables edad, antigüedad en el puesto y la empresa, se hicieron grupos de la siguiente forma:

EDAD

- Grupo 1 de 18 a 24 años
- Grupo 2 de 25 a 28 años
- Grupo 3 de 29 a 34 años
- Grupo 4 de 35 a 44 años
- Grupo 5 de 45 a 58 años

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO Y EMPRESA

- Grupo 1 1 año y menos
- Grupo 2 hasta 2 años
- Grupo 3 hasta 4 años
- Grupo 4 hasta 6 años
- Grupo 5 hasta 10 años
- Grupo 6 más de 10 años

El nivel de significancia, para ser aceptado fue de 0.05 y menor.

En la comparación que se realizó entre sexo y satisfacción laboral se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas ya que se observó una significancia de 0.084, lo que indica que el sexo no es un determinante para sentir satisfacción por el trabajo que realiza.

Así mismo se encontró que el sexo no es determinante hacia la actitud que tiene de su calidad de vida, esto se encuentra determinado por la significancia que es de 0.55 lo que muestra que no hay diferencias estadísticamente significativas.

Se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a la edad, se encontró que si influye para la obtención de satisfacción, ya que se observa una diferencia estadísticamente significativa con una significancia de 0.008 observando que el grupo 2 marca mayor diferencia con una $X= 122.31$ lo que indica que a menor edad mayor satisfacción. Y por otra parte el grupo 4 que obtuvo la menor diferencia con una $X= 103.86$ mostrando así que a mayor edad menor satisfacción.

En lo que se refiere a la edad y la calidad de vida se encontró que la edad no es un determinante ya que no existe una diferencia estadísticamente significativa, ya que se obtuvo un valor de 0.18

En relación a las demás variables y los dos instrumentos se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas ya que la significancia fue mayor a 0.05.

Valores de las diferencias y las medias obtenidos a partir del apareamiento de las variables demográficas con los instrumentos utilizados

Instrumentos	Edad	Sexo	Antig. Puesto	Antig. Empresa	Escolaridad	Sueldo	Puesto
	α						
Calidad de vida	0.1800		0.7264	0.9132	0.4364	0.2127	0.2193
Satisfacción laboral	*0.008		0.0063	0.4673	0.2349	0.1702	*0.0516

*valores significativos

Tabla # 1

Enseguida se describen los resultados que obtuvieron del apareamiento de las variables demográficas con cada uno de los factores que integran la escala de satisfacción laboral.

En el factor trabajo mismo se observó que la edad muestra diferencias estadísticamente significativas con una significancia de 0.05.

En lo que se refiere a la satisfacción con los compañeros y la edad se obtuvo un puntaje de 0.01 y con el sexo una significancia de 0.004 por lo que si existen diferencias estadísticamente significativas.

La satisfacción con el jefe, las variables que muestran una diferencia significativa son la edad con un puntaje de 0.042 y el sexo con 0.034.

En lo que a salario y prestaciones se refiere la edad es la que mostró diferencias estadísticamente significativas con una significancia 0.008.

En el factor motivaciones básicas la que muestra diferencias estadísticamente significativas es la edad con un puntaje de 0.03.

Los demás valores de las variables restantes se muestran en las siguientes tablas.

Puntajes de las significancias obtenidas a partir de la comparación de las variables demográficas con cada uno de los factores que integran la escala de satisfacción laboral.

Análisis de varianza entre factores y variables demográficas.

Factor	Edad	Sexo	Antig. Puesto	Antig. Empresa	Escolaridad	Sueldo	Puesto
	α						
Trabajo mismo	0.05	0.54	0.95	0.51	0.46	0.21	0.52
Compañeros	0.01	0.004	0.22	0.27	0.38	0.27	0.40
Jefe	0.04	0.03	0.06	0.61	0.27	0.25	0.23
Salario	0.008	0.53	0.26	0.17	0.46	0.63	0.58
Motivaciones básicas	0.03	0.77	0.42	0.63	0.20	0.64	0.94
Motivaciones secundarias	0.08	0.73	0.25	0.89	0.50	0.27	0.20

Tabla # 2

Valores de las medias por edad con relación a cada factor.

FACTOR	18-24 años	25-28 años	26-34 años	35-44 años	45-58 años	
	\bar{X} Gpo 1	\bar{X} Gpo 2	\bar{X} Gpo 3	\bar{X} Gpo 4	\bar{X} Gpo 5	α
Trabajo mismo	24.34	27.10	26.92	24.78	27.44	0.05
Compañeros	15.15	15.94	15.48	13.13	13.75	0.01
Jefe	18.00	18.63	18.41	14.56	16.22	0.04
Salario	8.34	8.92	7.48	6.47	10.22	0.008
Mot. Basic.	12.18	13.23	11.56	11.65	11.33	0.03
Mot. Sec.	28.57	28.92	27.04	24.73	28.33	0.08

Tabla # 3

Finalmente se realizó el análisis estadístico del coeficiente de asociación de Pearson con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de vida y la satisfacción en el trabajo.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

El coeficiente de correlación que se obtuvo de calidad de vida y satisfacción en el trabajo, fue una correlación baja de 0.3712 con una significancia 0.000.

A continuación se describen los resultados obtenidos de la comparación de calidad de vida con cada uno de los factores de la escala de satisfacción laboral.

En la asociación de calidad de vida y trabajo mismo se encontró un coeficiente de correlación de 0.4445 con un puntaje de 0.000, lo que indica que la relación existente no se debe al azar .

La correlación que se obtuvo entre calidad de vida y satisfacción con los compañeros fue de .3050 con una significancia de 0.000

El factor satisfacción con el jefe obtuvo un coeficiente de correlación de 0.2962 con una significancia de 0.000

A continuación se muestran los valores de las correlaciones obtenidas

Coefficientes de correlación y significancias obtenidas de cada factor.

Factor	Coefficiente de correlación	Significancia
Trabajo mismo	0.4445	.000
Compañeros	0.3050	.000
Jefe	0.2962	.000
Promoción	0.0297	.718
Salario	0.1538	.060
Motivaciones básicas	0.1997	.014
Motivaciones secundarias	0.0684	.406

Tabla # 4

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

En este apartado contrastaremos los resultados de nuestra investigación con los conceptos del marco de referencia expuesto a lo largo de la presente investigación.

Cabe señalar que el trabajo es la actividad esencial en la vida de todo ser humano y la condición que lo une a la sociedad. El trabajo es la mejor oportunidad de expresarse como persona individual y ejercer su propia personalidad de ser útil, y estar en condiciones de dar un servicio valioso y apreciado, es el esfuerzo del sentimiento de la dignidad personal.

La calidad de vida ha sido producto de muchas investigaciones debido a la importancia que ha adquirido día con día, ya que se trata de un programa que beneficia a los trabajadores fuera y dentro de la empresa, porque proporciona excelentes condiciones de trabajo, actividades variadas, ingresos adecuados, la oportunidad para desarrollar las aptitudes individuales; son programas que pocas empresas manejan, pero que tienen un beneficio tanto para los trabajadores como para la organización, es por ello que haremos mención más adelante de la importancia que tiene.

En primer lugar la calidad de vida que inició a partir de las pugnas de los trabajadores por mejorar la situación de trabajo a la que estaban expuestos, debido a las condiciones denigrantes en las que se encontraban, es por ello que a partir de los estudios de Elton Mayo (1927) en la planta de Hawthorne, en la que comenzó a estudiar las condiciones en las que el trabajador realizaba sus tareas, es ahí donde los investigadores se interesan por lo que sucede con la fuerza de trabajo; se inicia también el interés de que el trabajador reciba un trato justo y adecuado, ya que antes se le consideraba como una máquina y no se tomaba en cuenta su condición como persona, las necesidades que requería y las prestaciones a que tenía derecho, es por ello que varios autores se interesan por el tema, entre ellos encontramos a Herzberg con su teoría de los dos factores. (haremos referencia a ella debido a que la consideramos pieza clave).

Para Herzberg (1950) los factores intrínsecos y extrínsecos, son los que producen un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad, es por ello que tomadas en cuenta en este estudio, como Herzberg lo asegura los factores antes mencionados son parte importante en el desempeño del trabajador, ya que si no se encuentran cubiertas dichas necesidades no existe un desempeño adecuado de las actividades.

Posteriormente autores como Hackman y Lawer (1971), Hackman y Oldman (1980), y Alarcón (1988), entre otros manejan temas como variedad, identidad, significado, retroalimentación y autonomía, temas que llevan a persecución de una excelente calidad de vida, ellos tratan de aportar ideas que proporcionen al trabajador el mejor desempeño en sus actividades, además de interesarse en mejorar las condiciones de trabajo de los empleados.

Programas que hasta la fecha no se han manejado del todo en las empresas tal vez a la falta de interés por implementar dichos programas o a la falta de recursos económicos y humanos para estudiar dichas propuestas, esto ha puesto en entredicho a muchas empresas las cuales no conocen o no desean conocer los beneficios que pudiera traer consigo los programas, esto tal vez sería la cura para muchos de sus males, debido a que ofrecen una menor rotación, ausentismo, interés en el trabajo, mejores condiciones y desarrollo de las habilidades.

Esto traería consigo una mayor productividad y un trato justo para los trabajadores; no podemos hablar de una experiencia personal, pero por los estudios realizados en Estados Unidos donde se les ha dado importancia a estos programas, nos hemos dado cuenta de los beneficios que generan. Tal vez la ideología del mexicano y del estadounidense son completamente opuestas, pero, por qué no realizar más investigaciones en nuestro país para implementar dichos programas en un porcentaje mayor de empresas pues actualmente son pocas las que los manejan en México.

No hemos dado cuenta de la poca información que se tiene hasta en momento sobre el tema, en virtud que desde hace mucho tiempo deberían estar manejándose en las empresas, debido a la importancia de estos programas en el desarrollo de las mismas; hasta donde conocemos el instrumento que mide la calidad de vida es el Job Diagnostic Survey creado por Hackman y Oldman (1979) mediante el cual se pueden obtener resultados de la actitud de los trabajadores, desafortunadamente como en muchas de las pruebas psicológicas la estandarización del instrumento no ha sido validado en poblaciones mexicanas, por lo que los resultados que se pudieran obtener no serían del todo objetivos. Otro instrumento que evalúa la calidad de vida fue el utilizado en la presente investigación (Mi vida presente).

Por las investigaciones que existen y la investigación que llevamos a cabo nos pudimos percatar que hace falta mayor auge de estos programas de manera que se haga partícipe al trabajador de los mismos y los ejecutivos se interesen por mejorar la situación dentro del trabajo, ya sea enriqueciéndolo y dándole la oportunidad al trabajador de desarrollar sus habilidades y poder aportar nuevas ideas a las tareas realizadas, y de esta manera el trabajo será más interesante y agradable

Por otra parte es importante tomar en cuenta a la satisfacción laboral ya que forma parte de los programas de calidad de vida . Es una causa y no consecuencia de la calidad vida.

Es de importancia proporcionar a los trabajadores las motivaciones adecuadas para la persecución de objetivos , ya que la satisfacción se maneja como un estado de placer que experimenta el individuo dentro de si mismo, el saber que sus necesidades básicas se encuentran cubiertas esto lo hace sentir satisfecho conforme va cubriendo necesidades subsiguientes dominan su atención y determinan su conducta, por lo que necesita seguir cubriendo las siguientes necesidades para poder sentir placer .

Cabe mencionar que la satisfacción forma parte fundamental en la vida de todo ser humano por que es el motor para realizar las actividades que se le encomiendan; cada persona experimenta una satisfacción diferente en su trabajo, no solamente porque valora determinados tipos de trabajo sino también porque valora el mismo de forma diferente, para los individuos que el trabajo representa uno de sus principales intereses tienen la oportunidad de sentir un alto grado de satisfacción si ocupan un cargo en el que puedan desarrollar sus destrezas.

Debido a la importancia del tema algunos autores se han interesado por conocer lo que causa satisfacción, entre ellos encontramos a Maslow (1964), Alderfer y Mc Clelland (1976) que dentro de sus teorías se encuentran similitudes, ya que hablan de los motivos que mueven al individuo a experimentar satisfacción.

Para autores como Hackman y Oldhman, Turcotte, Alarcón, Bergeron, entre otros consideran la importancia de la calidad de vida, por lo que dicen que si el empleado tiene una buena calidad de vida laboral, se vera aumentada su satisfacción en todos los aspectos por lo que entonces esta influirá en la satisfacción del trabajador.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que la relación que existe entre la calidad de vida y satisfacción laboral es baja ($r=0.3712$) y una significancia de ($p= 0.000$), sin embargo ninguno de estos elementos se modifican, es decir que en esta muestra la presencia o ausencia se cualquiera de los dos no hace que el empleado perciba diferente su sentir hacia su satisfacción y calidad de vida como trabajadores de esa empresa .

Por lo que se determino que la calidad de vida en el trabajo no es una variable que tenga relación en la manera en que el trabajador percibe su satisfacción .

Si se cumplió con el objetivo planteado ya que si fue posible determinar si existía relación entre la calidad de vida y satisfacción en el trabajo .

Así mismo también se acepta la hipótesis de trabajo que dice: existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida y satisfacción en el trabajo.

En lo que respecta a los objetivos planteados que se refieren a que si existe relación entre las variables demográficas con a la calidad de vida y satisfacción en el trabajo y cuales de estas variables tienen una mayor relación fue posible cumplir con los objetivos.

Con respecto a las características individuales M. Lui (1972) dice que la edad, sexo, experiencia profesional, situación familiar, rasgos de personalidad , entre otros son algunas de las variables explicativas de satisfacción . Cabe aclarar que no necesariamente todas ellas influyen de igual manera en la satisfacción, hay que tomar en cuenta el medio social donde se desenvuelve el individuo ya que este influye en la actitud de los trabajadores .

Shutlz (1988) dice que conforme aumenta la edad del empleado; éste incrementa su satisfacción. Esto lo atribuye a que el trabajador joven busca su realización personal y al no encontrarlo se decepciona.

En esta investigación se observó que las variables que influyen en la satisfacción son la edad de (25 a 28 años) en los factores de trabajo mismo, compañeros, jefe, motivaciones básicas, salario y el sexo influyen en lo que son compañeros y el jefe .

En otro estudio realizado por Aguilar de la Peña en (1993) se obtuvieron resultados en donde la satisfacción aumenta con la edad, la insatisfacción en los jóvenes que se han intensificado en los últimos años reflejan que remuneración más elevada son los profesionistas pero la posibilidad de que lo logren en remota, mientras que en los puestos más bajos, sus expectativas económicas son menores y la pueden alcanzar más fácilmente.

En este último párrafo se pueden ver constatados los resultados que obtuvimos ya que el mayor porcentaje de nuestra muestra estuvo constituida por gente joven y con un puesto operativo por lo que es comprensible que sientan satisfacción debido a que la remuneración económica que perciben hacen que sus expectativas económicas y en general sean menores y por lo tanto sus metas alcanzar son más fácil de lograr.

Se acepta la hipótesis alterna que dice, que si existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables demográficas con la calidad de vida y satisfacción en el trabajo en el grupo de empleados de una empresa de la iniciativa privada.

Como se sabe la conducta humana es muy amplia y, debido a esto, el rango de comportamiento estudiado por los psicólogos en el sector laboral es muy extenso como la psicología misma, es por ello que consideramos que la aportación que hacemos con nuestra investigación será servicial para la psicología ya que queremos resaltar lo importante de la calidad de la vida laboral y la satisfacción, así como el papel que juega el psicólogo laboral donde, su labor consiste en crear circunstancias optimas para la utilización de los recursos humanos y que se interesen por los problemas de productividad; por el aprendizaje humano y la adquisición de habilidades; por la motivación del individuo y los efectos de varios incentivos y circunstancias ambientales, por la seguridad física y mental; y por la interacción de las metas y necesidades de la industria y las necesidades individuales de los trabajadores para el desarrollo así como la realización completa de su personalidad.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

A largo del desarrollo de nuestro tema, nos encontramos con diversas limitaciones. En primer lugar el que no existan instrumentos estandarizados en población mexicana sobre calidad de vida de los trabajadores y entendiendo como calidad de vida en cuanto a las condiciones de trabajo; el hecho de poder medir con un instrumento, tanto la variedad, significado, autonomía, retroalimentación, identidad, entorno físico, social y organizacional que nos permitan conocer las características del trabajo.

Encontramos instrumentos que median la calidad de vida, pero en cuanto al nivel de vida fuera del trabajo estos arrojan información de las condiciones a nivel económico familiar que tienen los trabajadores .

Por otra parte la información documental que existe sobre calidad de vida es poca ya que no se han realizado investigaciones sobre este tema en nuestro país, nos dimos cuenta de que no se le ha puesto interés, siendo este un tema muy importante para el desarrollo de los trabajadores y el buen funcionamiento de la empresa.

Cabe señalar el acceso restringido que tuvimos para la aplicación de los instrumentos, ya que es difícil ingresar a las empresas debido a las políticas que tienen o tal vez a la información confidencial que manejan, es por eso que solo nos fue posible tener una muestra de 150 trabajadores, en ese sentido es importante mencionar que por parte de los trabajadores no tienen libertad para poder contestar un instrumento y por lo tanto lo contestan con temor o se negaban a cooperar, lo que de alguna manera pudo haber influido en los resultados ya que se esperaban otros .

Es recomendable que para estudios posteriores se tome en cuenta aspectos que manejan diversos autores en cuanto a la calidad de vida, para que exista una mayor objetividad o el poder estandarizar un instrumento de calidad de vida para población mexicana.

Por otra parte sería importante elaborar un instrumento que mida la calidad de vida, así como realizar un estudio comparativo entre una empresa que maneja el programa de calidad de vida y otra que no lo maneje y por último realizar un seguimiento de dicho programa para conocer los beneficios que podría tener.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar de la Peña, M.E., Arriola, García, J. y Gómez, Alvarez, J. (1993). **La satisfacción laboral en una empresa gubernamental.** Tesis de Licenciatura, UNAM. México.
- Barrios López Gloria (1994). **Factores Psicosociales que determinan el Binomio Satisfacción-Productividad.** Tesis de licenciatura, UNAM. México.
- Brown, Warren, B. (1993) **Teoría de la Organización y la Administración.** Enfoque Integral. Ed. Noriega editores Limusa. .
- Carrillo Ortega Teresita de Jesús. (1996) **La Satisfacción y algunos Factores que la Producen.** Tesis de licenciatura, UNAM.
- Castaño Darvelio. (1984) **Crisis y Desarrollo de las Organizaciones: Una aproximación al trabajo organizativo.** México. UNAM.
- Chruden J. Herbert, Sherman Jr. Arthur (1992) **Administración de personal México** Compañía continental.
- Cruz Cruz Norma.(1995) **Calidad de Vida en el Trabajo como posible alternativa para incrementar la productividad.** Tesis de licenciatura,UNAM. México.
- Chiavenato Idalberto.(1988) **Administración de Recursos Humanos.** Ed.Mc Graw-Hill- México.
- Flores Procuna Gloria.(1995) **Satisfacción y Desempeño Personal.** Tesis Licenciatura. UNAM. México.
- García García Blanca. E. (1985). **Factores relacionados con la satisfacción laboral en mujeres.** Tesis de posgrado, UNAM. México.
- Ibáñez Brambila Berenice (1990). **Manual para la elaboración de tesis.** Ed. Trillas. México

- Kast Freemon E. (1988) **Administración en las Organizaciones**. México Ed. Mc Graw-Hill..
- Kazt Daniel, Kahn Robert L. (1977) **Psicología social de las Organizaciones**. Ed. Trillas.
- Kelth Davis.(1996) **Comportamiento Humano en el Trabajo: comportamiento organizacional**. Mc Graw-Hill. ed. 8ª. 1996.
- Koontz H. Donnel. (1980) **Curso de Administración Moderna**. México Mc Graw-Hill.
- Kossen Stan. (1995) **Recursos Humanos en las Organizaciones**. México . Karla.
- Madrid Lee Leticia E. (1990) **Satisfacción Laboral en mujeres que trabajan en empresas públicas y privadas**. Tesis de licenciatura UNAM. México.
- Mora Argudin María L. y Negote (1990) **Satisfacción Laboral**. Tesis Lic. en Psicología. UNAM.
- Pérez Bache Gustavo (1990) **Mejoramiento de la Calidad de Vida en el Trabajo**. UNAM.
- Ramírez Prado Benito (1997). **Apoyo en método y estadística**. Tesis Lic. en Psicología. UNAM.
- Reidl de Aguilar Lucy (1987). **Estudio de las actitudes en el trabajo**. Acta psicológica mexicana.3 (1): 57-69.
- Rojas Soriano Raúl (1987) **Guía para realizar investigaciones sociales**. Plaza y Valdés editores. México.
- Roustang, Guy (1997) **Encuesta sobre satisfacción en el trabajo o análisis directo de las condiciones de trabajo** Revista internacional del trabajo 95(3): 299-315
- Sexton William. (1990) **Teorías de la Organización**. Ed. Trillas.
- Siegel Laurence. (1974) **Psicología Industrial**. Ed. CECSA.

- Schein Edgar. (1972) **Psicología de la Organización**. México Prentice-Hall
- Schermerhorn J. Osborn R. (1987) **Comportamiento en las Organizaciones**. Ed. Interamericana. México
- Schultz D. (1988) **Psicología Industrial**. Ed. Interamericana.
- Sikula Andrew. (1989) **Administración de Recursos Humanos**. México.
- Stephen P. Robbins. (1987) **Comportamiento Organizacional**. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Strauss Sayles George. (1981) **Personal. Problemas humanos de la administración**. Ed. Prentice-Hall. México.
- Turcotte Pierre R. (1986) **Calidad de Vida en el Trabajo: Antiestres y Creatividad**. Ed. Trillas. México.
- Vega, Bautista David. C. (1995) **Diagnóstico de la calidad de vida, capacitación y cultura** UNAM, México
- Werther William. (1982) **Dirección de Personal y Recursos Humanos**. Ed. Mc. Graw-Hill.
- Werther William. (1991) **Administración de Personal y Recursos Humanos**. Ed. Mc. Graw-Hill.
- Wnuk., Lipinski Edmund (1977) **Satisfacción en el empleo y la calidad de vida en el trabajo, la experiencia de Polonia**. Revista internacional del trabajo 95(1): 57-71.

ANEXOS

INSTRUCCIONES GENERALES (DATOS GENERALES)

La información que se obtenga a través de las presentes escalas se utilizara exclusivamente para la realización de un trabajo de investigación de tesis cuyo propósito consiste en determinar la actitud de los trabajadores hacia su empleo actual. Por esta razón sus respuestas son importantes. Las escalas son anónimas.

Conteste con sinceridad las siguientes escalas, siguiendo las instrucciones. Las respuestas que se obtengan serán confidenciales. Agradecemos de antemano su colaboración.

Conteste los siguientes datos:

Edad	_____
Sexo	_____
Antigüedad en el puesto	_____
Antigüedad en la empresa	_____
Sueldo	_____
Escolaridad	_____
Puesto	_____

INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA

Este es un cuestionario que pretende evaluar la calidad de vida de los empleados. Las respuestas son absolutamente confidenciales por lo que agradecemos tu cooperación.

INSTRUCCIONES

Marca con una X el espacio correspondiente a tu respuesta que consideres más cercana a lo que es "TU VIDA PRESENTE". Si tiene alguna duda pregunte al aplicador.

"MI VIDA PRESENTE ES..."

Aburrida	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Interesante
Fácil	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Difícil
Feliz	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Infeliz
Inútil	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Valiosa
Con amigos	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Solitaria
Llena de satisfacciones	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Vacía
Sin esperanza	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Llena de esperanza
Esclavizada	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Libre
Desanimadora	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	Recompensadora
Me estimula a ser mejor	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	No me da oportunidad

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES

La siguiente parte de la escala, presenta una serie de afirmaciones referidas a la satisfacción laboral, usted debe marcar con una X, sobre la línea que aparece después de cada una de estas oraciones y que va desde el TOTALMENTE DE ACUERDO, DESACUERDO, INDECISO, DESACUERDO, TOTALMENTE EN DESACUERDO. Lo que usted considere pertinente según su criterio o sentir al respecto. Es muy importante que marque todas las afirmaciones.

1.- Mi trabajo es interesante

T.A A. I. D. T.D

2.- El trabajo que desempeño es rutinario

T.A A. I. D. T.D

3.- Mi trabajo es aburrido.

T.A A. I. D. T.D

4.- Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.

T.A A. I. D. T.D

5.- Mi trabajo es agradable.

T.A A. I. D. T.D

6.- Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo.

T.A A. I. D. T.D

7.- El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener

T.A A. I. D. T.D

8.- Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.

T.A A. I. D. T.D

9.- Mis compañeros de trabajo se interesan por mi	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
10.- Mis compañeros de trabajo son amistosos	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
11.- Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
12.- Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
13.- Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
14.- Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo.	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
15.- Mi jefe se interesa por mi bienestar	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
16.- Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
17.- En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
18.- Los ascensos en mi trabajo son frecuentes.	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D
19.- En mi trabajo las políticas para ascender son injustas	<u> </u> T.A	<u> </u> A.	<u> </u> I.	<u> </u> D.	<u> </u> T.D

20.- Los ingresos que recibo por mi trabajo son adecuados para mis gastos	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
21.- Estoy satisfecho con el dinero que gano de mi trabajo	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
22.- Las prestaciones que recibo en mi trabajo son adecuadas	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
23.- Trabajo únicamente por razones económicas.	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
24.- Trabajo por que es mi obligación.	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
25.- El sentirme segura es una razón para trabajar.	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
26.- Estoy trabajando para sentirme una persona valiosa	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
27.- Trabajo por mi superación personal	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
28.- Estoy trabajando por libertad y dignidad que el trabajo me da ante los demás	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
29.- Uno de los motivos por los que trabajo es poner en práctica mis habilidades y conocimientos	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
30.- Una razón importante para trabajar es sentirme realizado	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D
31.- Un razón para trabajar es lograr mi autosuficiencia	_____	_____	_____	_____	_____
	T.A	A.	I.	D.	T.D

32.- Una de las razones por las que trabajo es tener más conocimientos

T.A A. I. D. T.D

33.- Lograr mi independencia es una razón para trabajar

T.A A. I. D. T.D