

881225

3
Ley.

UNIVERSIDAD ANAHUAC

ESCUELA DE PSICOLOGIA

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO



"SATISFACCION LABORAL Y AUTOESTIMA EN UNA MICROEMPRESA MEXICANA"

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
ORTEGA PADILLA JUANA LETICIA

ASESOR DE TESIS: LIC. MARTHA AVILA OSORNIO

MEXICO, D. F.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

265751

1998



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por caminar siempre a mí lado,
en todos los momentos de mí vida,
ofreciéndome su amor y su luz.

A MIS PADRES:

ING. ROGELIO ORTEGA ARENAS Y
SRA. AURORA PADILLA DE ORTEGA,

Por que con este poquito no me es
suficiente para poder agradecerles,
todo el amor y apoyo que me ofrecen
de manera incondicional.

A MIS HERMANOS:

DRA. BLANCA ORTEGA PADILLA
LIC. TONATIUH ORTEGA PADILLA

Gracias, porque siempre estuvieron
conmigo para darme fuerzas para
seguir adelante.

A MI HIJA:

ITZIAR FERNÁNDEZ ORTEGA

Que con tú presencia haz llenado
mí existencia con amor y alegría,
y porque eres lo mejor
que me ha sucedido en la vida.
Que Dios te irradie de felicidad
y amor, toda tu vida.

A MI ABUELITA:

LUZ MA. CARO DEL CASTILLO

Por que siempre me haz ayudado
con tus consejos.

A:

LIC. MARTHA ÁVILA;
MTRA. NAZIRA CALLEJA Y
MTRA. CECILIA BALBÁS

Con profunda admiración y
agradecimiento por su colaboración
a lo largo de la realización de esta tesis.

A MIS QUERIDOS SOBRINOS:

Lenin, Mauricio, Andrea y Juan Pablo.

A TODOS MIS AMIGOS

Por la confianza que han tenido en mi.

ÍNDICE

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2

PARTE A MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

EL TRABAJO Y LAS NECESIDADES DEL HOMBRE

1.1 El trabajo y su significado	5
1.2 Motivos para trabajar	8
1.3 Las necesidades del hombre	11
1.3.1 El trabajo y la gratificación de necesidades	12
1.4 Los incentivos humanos	14
1.4.1 Aspectos generales de los incentivos	14
1.4.2 Los incentivos en el trabajo	16

CAPÍTULO II

LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

2.1 Definiciones de satisfacción laboral	19
2.2 Importancia de la satisfacción en el trabajo	22
2.3 Teorías sobre satisfacción laboral	24
2.3.1 Teorías de contenido	24
2.3.2 Teorías de proceso	32
2.4 Factores de la satisfacción laboral	35
2.4.1 Características personales	35
2.4.2 Factores laborales	37
2.5. Insatisfacción laboral	40
2.6. Estudios sobre satisfacción laboral	42

CAPÍTULO III

LA SATISFACCIÓN Y LA AUTOESTIMA EN EL TRABAJO

3.1 Autoconcepto	53
3.2 Autoestima	58
3.3 Estudios de autoestima y satisfacción laboral	62

PARTE B

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Planteamiento del problema	69
4.1.1 Objetivos	70
4.1.2 Preguntas de investigación	70
4.1.3 Hipótesis	71
4.2 Método	73
4.2.1 Sujetos	73
4.2.2 Definición de variables	75
4.2.3 Instrumento	78
4.2.4 Procedimiento	85
4.3 Resultados	86
4.3.1 Análisis descriptivo	86
4.3.2 Pruebas de hipótesis	94
4.3.3 Análisis post hoc	101
DISCUSIÓN	105
CONCLUSIONES GENERALES	113
SUGERENCIAS Y LIMITACIONES	117
ANEXOS	118
BIBLIOGRAFÍA	127

“Trabajo es amor hecho realidad, y si no podéis trabajar con amor, sino con disgusto, será preferible que abandonéis el trabajo y sentaros a la puerta del templo, y ahí pedir limosna a los que trabajan con regocijo”.

GIBRÁN JALÍL GIBRÁN

RESUMEN

Partiendo del supuesto de que la satisfacción en el trabajo está relacionada altamente con la autoestima laboral del trabajador, se llevó a cabo el presente estudio para determinar la relación que existe entre estas dos variables, así como analizar la influencia de diversas variables demográficas, urbanas, de la empresa y de motivación laboral.

Para tal efecto, la población estuvo constituida por el total de empleados que laboran en una fábrica de chocolates, ubicada dentro de la zona metropolitana, a quienes se les aplicó un cuestionario demográfico, con el objeto de conocer ciertas variables como su edad, género, escolaridad, puesto, salario, medios de transporte utilizados, situación familiar, etc. Se integraron preguntas abiertas encaminadas a investigar la motivación laboral de los sujetos. Así mismo, se les administraron dos escalas, utilizadas anteriormente en México: una para medir satisfacción en el trabajo y la otra para autoestima laboral, con cuatro opciones de respuesta.

Los resultados obtenidos demostraron que sí existe una clara relación entre la satisfacción y la autoestima ya que se encontró que las personas con una autoestima laboral elevada mostraron satisfacción por su trabajo. No obstante no se encontró relación entre todos los factores urbanos con la satisfacción y la autoestima laboral.

En cuanto a las variables demográficas de género, y estado civil, sólo se encontró que tienen una tendencia a relacionarse con la satisfacción y la autoestima laboral; mientras que la edad mostró una relación significativa con autoestima. En lo que se refiere a las variables de la empresa se obtuvo una relación significativa con antigüedad en la empresa y oportunidades de promoción.

Se había planteado que la motivación laboral mostraría alguna relación y se encontró que tanto los motivos para trabajar, como las características positivas de su trabajo mostraron una relación significativa con el factor jefe; solamente las características deseadas del trabajo tienden a relacionarse con la satisfacción laboral global.

INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy en día se encuentran en una constante lucha por sobrevivir en un mercado altamente competitivo y global.

Hace algunos años, la clave de la competencia estaba sustentada casi exclusivamente en factores tecnológicos, financieros o de mercadeo. Actualmente además de estos factores, las empresas deben tener una actitud abierta a la competencia, mayor capacidad para aprender y ajustarse rápidamente a las exigencias del mercado, tener personal entrenado para las vicisitudes del reto cotidiano de producir bienes, servicios que cumplan y excedan las expectativas de los clientes, ya que son actitudes empresariales indispensables para sobrevivir.

Sin embargo no se puede hablar de las organizaciones sin tomar en cuenta que están constituidas por individuos. La vida humana es una constante actividad que se desarrolla en diferentes áreas, cada persona es un fenómeno individual; multidimensional, que interactúa con su medio en diferentes campos, como son la familia, el trabajo, la política, grupos religiosos, amigos, etc. (Chiavenato, 1994).

El por qué y para qué trabaja la gente son preguntas muy amplias, que no admiten respuestas únicas. No obstante, el sentido del trabajo siempre ha sido una preocupación humana, ya que éste forma parte importante de la vida de un ser humano durante mucho tiempo. Las actuales exigencias económicas y sociales obligan a un trabajador a invertir entre 9 y 12 horas diarias en el trabajo, esto nos llevaría a considerar que el individuo invierte entre el 50% o 70% de su vida en una organización. Así, el trabajo constituye una dimensión fundamental del hombre en la tierra (Moran, 1990).

Actualmente, las organizaciones reconocen que el factor humano es el principal recurso con que cuenta para lograr sus objetivos. El hombre no es sólo un medio para obtener resultados de producción y financieros, también es un ser con afectos, intereses, miedos, dudas, defectos, luz, sombra.

Las instituciones por grandes e importantes que sean, no pueden olvidar que están integradas por seres humanos que sienten, piensan y desean trascender.

El hecho de que una persona pueda desarrollarse a través de su trabajo y encontrarse satisfecho o insatisfecho con la ocupación que desempeña, viene siendo objeto de preocupación no sólo de los estudiosos del comportamiento organizacional, sino de los propios dirigentes, ya que se ha ido descubriendo paulatinamente cómo esta actitud es crucial en la consecución de los objetivos de la empresa.

Aunque hoy en día muchos autores consideran a la persona como el elemento más importante en una organización, todavía se deben estudiar aspectos del comportamiento humano como los principios básicos de la motivación y los elementos que contribuyen a la satisfacción individual del trabajo.

De acuerdo con algunas investigaciones realizadas sobre este tema, se han encontrado relaciones significativas entre la satisfacción y la autoestima que siente un trabajador. Se ha demostrado que las personas que gozan de una elevada autoestima, buscan ser lo mejor que pueden ser y de esta manera tratan de poner en práctica todas sus habilidades y facultades en el trabajo siendo productivos y creativos, logrando así satisfacción con lo que hacen.

A pesar de que estas dos variables, han sido estudiadas en otros lugares del mundo, encontramos que en México, existen muy pocas investigaciones a este respecto, sobre todo relacionando ambas, no obstante las que existen reportan que se comprobó una relación muy alta.

Por lo anterior la presente tesis se realizó con el propósito principal de evaluar la satisfacción laboral para establecer la relación que existe entre ésta y la autoestima del trabajador, así como identificar la influencia que tienen diversas variables demográficas, urbanas, de la empresa y de motivación laboral en los empleados de una fábrica de chocolates, ubicada en la Ciudad de México, D.F., que representa todas las áreas de cualquier empresa de nuestro país.

El presente estudio pretende aportar datos que se adapten a las realidades y necesidades concretas de las organizaciones mexicanas.

Para estar en condiciones de abordar esta problemática se presenta, en una primera parte, el marco conceptual que fundamentó al estudio. Posteriormente la investigación propiamente dicha, la metodología y los resultados así como en la parte de anexos los instrumentos utilizados para este fin.

“Trabajar con amor, es sembrar con ternura y cosechar con regocijo, como si el fruto fuese para alimentar al ser más amado, es infundir a todas las cosas que creáis un soplo de vuestro propio espíritu, y saber que todos los muertos sagrados, os rodean y vigilan”.

GIBRÁN JALÍL GIBRÁN

PARTE A

MARCO TEORICO

CAPÍTULO I

EL TRABAJO Y LAS NECESIDADES DEL HOMBRE

1.1 El trabajo y su significado.

El trabajo es la actividad esencial en la vida de todo ser humano que le da condición y lo une a la sociedad; éste puede ser una tarea, un deber o un logro, así como también puede ser físico, mental o ambos. Su importancia en la existencia humana se refleja en el hecho de ser la actividad a la que se le dedica mayor tiempo durante la edad adulta, en el hecho de que es el medio más seguro de ganar el sustento económico para la familia, de sí mismo y por desempeñar un papel en la sociedad.

En un principio, el trabajo podía definirse como un intercambio del hombre con la naturaleza, en donde aquél utilizaba los recursos que le brindaba el mundo natural para su beneficio.

Por esta razón el concepto del trabajo podía ser definido desde un punto de vista ortodoxo, como una imposición, el hombre tiene que trabajar para subsistir (Arias Galicia, 1996).

En la actualidad, el concepto ha sufrido modificaciones, pues ya se reconoce que se puede disfrutar de la actividad laboral. Por lo cual el trabajo es considerado como una actividad de índole social. De esta manera, Schermerhorn (1992) llega a definir al trabajo como aquello que las personas hacen a cambio de cosas que consideran valiosas que por sí mismas no pueden obtener.

Ello implica que se trata de un medio de interacción entre un individuo y una organización, interacción de la cual ambos salen beneficiados.

A este respecto Brown (1973) dice que el trabajo es fundamentalmente una actividad social, que cumple las funciones principales: producir los bienes que la sociedad requiere e integrar al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen la sociedad.

Conforme la estructura y organización social se tornan más complejas, esta relación deviene menos clara y aparece un mayor número de ocupaciones insertas en el marco de la interacción personal. De esta manera Neff (1972) menciona que el trabajo constituye una actividad de tal importancia en la vida del hombre que, además de tomar una parte importante de su tiempo y de su energía, contribuye mayoritaria y determinante en la definición de su identidad y de su autoestima.

No obstante Robbins (1996), argumenta que además de la mera realización de una actividad, el trabajo no sólo requiere la intervención de un esfuerzo físico, sino también de la racionalidad y de la voluntad humana, para orientarse hacia la consecución de ciertos objetivos, pues el trabajo no es un fin en sí mismo, su fruto es la generación de bienes y servicios que son externos al hombre.

Como consecuencia de esto y de lo anterior, es la mejor oportunidad de expresarse como una persona individual y única, la expansión de la propia personalidad, es la satisfacción de ser útil, de estar en condiciones de dar un servicio valioso solicitado y apreciado, es el esfuerzo del sentido de la dignidad personal.

Otro aspecto del trabajo que es de suma importancia, lo constituye el ambiente en que se efectúa así como las condiciones físicas y psicológicas que lo rodean. De acuerdo a Luthe (1990) existen tres aspectos principales que deben tomarse en cuenta para describir el trabajo desde un punto de vista psicológico :

- * El personal : es un hombre en toda su integridad el que trabaja y en su empleo forja su existencia, desarrolla su personalidad e influye en la existencia y personalidad de los demás.

- * El productivo : siempre produce algo que satisface o pretende satisfacer una necesidad, conveniencia o demanda de la sociedad.
- * El social : trabaja con otros y su trabajo depende del trabajo de los otros, de las relaciones humanas existentes en la empresa, del sentido que se da al trabajo en la sociedad y de la estructura general de la sociedad.

Como consecuencia de estos aspectos psicológicos del trabajo surgen las siguientes funciones para el individuo :

- * Identidad personal : en gran medida las personas llegan a ser lo que hacen, debido a la gran cantidad de tiempo y energía dedicada al propio trabajo.
- * Autoestima : el trabajo tiene la capacidad de asegurar al individuo respeto a su capacidad para dominar al yo y al ambiente. La mayoría de las situaciones de trabajo ofrecen retroalimentación sobre la propia capacidad para actuar satisfactoriamente. El trabajo también provoca la sensación de que se está haciendo algo que necesita hacerse; y en la medida en que se pueda enorgullecer por la calidad y significancia del propio trabajo, mayor autoestima habrá.
- * Funciones sociales : los sociólogos determinan que uno de los principales determinantes del status en esta cultura, es la ocupación. No solo ayuda a identificar en una posición del status social, sino que también es una fuente de contactos sociales, un lugar donde encontrar personas, conversar, intercambiar intereses y preocupaciones mutuas.

Como hemos visto el trabajo tiene un significado diferente para cada persona, por lo que éste no se puede considerar independientemente del individuo que lo efectúa. Su significado está determinado por cosas como la naturaleza de las tareas, las recompensas recibidas, la estructura organizacional y las relaciones sociales en el empleo; pero además, se deben de tener en cuenta los motivos de la persona, sus experiencias y sus interacciones con la familia y con la comunidad.

1.2 Motivos para trabajar

Como ya se mencionó el que una persona ingrese a trabajar a una determinada organización, dependerá en gran medida de los motivos que la llevan a realizar esa tarea.

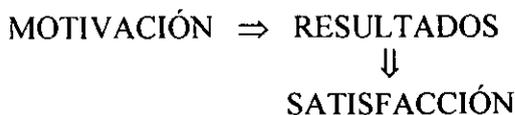
Los motivos que llevan a un individuo a buscar un trabajo remunerado son muy variados; lo primero que observamos es de naturaleza económica, necesita cubrir sus necesidades básicas para sobrevivir. No obstante, existen otra serie de motivaciones, que una vez que está cubierto el aspecto económico, o adicionalmente a él, conducen al desempeño de un trabajo. En gran medida, los motivos que llevan a una persona a trabajar, repercuten tanto en la eficiencia de las actividades laborales, como en la satisfacción al realizarlas.

De acuerdo a Robbins (1996) y a Chruden (1992), la satisfacción en el trabajo y las motivaciones son dos procesos que se encuentran interrelacionados, de la siguiente manera:

La motivación es un proceso satisfactor de necesidades que puede definirse como el estado o condición que induce al hombre a realizar algo; en otros términos, es el deseo de realizar mucho esfuerzo por alcanzar una meta.

En términos generales se puede decir que la satisfacción se deriva de la realización de motivaciones y que nuevas fuentes de motivación producen a su vez nuevas satisfacciones.

A este respecto Koontz (1994) explica que la motivación se relaciona con el impulso y el esfuerzo por satisfacer un deseo o una meta; la satisfacción se experimenta cuando se ha logrado el resultado.



Por lo tanto una persona puede tener una alta satisfacción en el empleo pero un bajo nivel de motivación o viceversa. Desde este punto de vista es comprensible de que exista la probabilidad de que las personas altamente motivadas con poca satisfacción en el trabajo busquen otras posiciones. En igual forma las personas que consideran gratificantes sus puestos pero a quienes se le paga menos de lo que desean o piensan que se merecen, probablemente buscarán otro empleo.

Davis (1991) y Chrudden (1992), toman en cuenta los factores y los motivos que originan la conducta, pueden generarse desde el interior del individuo a través de los procesos mentales, es decir son personales e internas. Apoyándose Schultz (1995) considera que la persona actúa en respuesta a varios estímulos impulsada por varios motivos, que en algunos casos son complementarios y en otros resultan contradictorios; es raro que actúe en respuesta a un estímulo impulsada por un sólo motivo. Estos factores pueden ser biológicos como el hambre, la sed y el sueño o de tipo psicológico, social y cultural: la forma de satisfacerlos está determinada por la cultura o sociedad.

Según Kast y otros (1993) en la motivación están incluidas las necesidades, deseos, tensiones e incomodidad, los cuales impulsan al individuo a actuar hacia objetivos que le permitan satisfacerlos.

Con la motivación está relacionada también el sistema cognoscitivo, ya que las acciones del hombre son guiadas por sus conocimientos. También se encuentra vinculada al sistema de valores de una persona; éste evoluciona en forma continua y el proceso motivacional es parte del desarrollo. Conforme se satisfacen algunas necesidades, pasan a ocupar un lugar secundario y otras se generan a partir de la experiencia.

La frustración, el conflicto y la retroalimentación, son fuerzas que Davis (1991) toma en cuenta, como capaces de cambiar necesidades o deseos del individuo. Así, la satisfacción puede motivar un gran esfuerzo, mientras que la frustración continua puede terminar con cierto comportamiento.

Kelly Joe (1989) opina que uno de los errores más importantes que ha cometido la industria en general ha sido la simplificación excesiva del concepto de motivación, ya que el hombre tiene muchos motivos, por lo que hay que reconocer la parte que desempeña cada uno de ellos para poder entender su conducta.

Otro punto a tomar en cuenta es que las personas cooperan entre sí para obtener resultados que no lograrían en forma individual, pero no se explica el por qué las personas están dispuestas a trabajar en empresas de todo tipo, entonces probablemente lo que motiva es la necesidad de contar con un salario para atender a sus necesidades, pero no sería legítimo suponer que esta sea la razón exclusiva ni primordial (Schultz, 1995).

Podemos decir que la motivación en el trabajo es básicamente un conjunto de actitudes ante él, es una disposición psicológica del sujeto a su trabajo, lo que piensa de él, incluyendo un grupo de actitudes o sentimientos. Por lo tanto las relaciones con los colaboradores, y los supervisores influyen frecuentemente en lo que motiva a una persona a producir, restringir su producción, permanecer en un trabajo o abandonarlo.

Por otro lado tenemos que el contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye en la satisfacción personal. Si se rediseña el trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Entonces, los factores situacionales son importantes, pero existen otros que no forman parte de la atmósfera laboral, y repercuten en la satisfacción, como son la edad, sexo, salud, antigüedad en el trabajo, nivel de inteligencia, actividades recreativas y de tiempo libre, relaciones familiares, etc.

Ésta es la razón por la cual los estudiosos de la conducta laboral, cada vez se hacen más conscientes de la motivación de los trabajadores y de que la conducta humana no solo depende de una necesidad. Entonces la motivación humana se refiere a las fuerzas, motivos, necesidades, deseos, instintos, impulsos que tienen que ver con las acciones de los seres humanos, con lo que hacen y con lo que dejan de hacer.

1.3.- Las necesidades del hombre

Toda persona tiene necesidades que deben satisfacerse gradualmente para lograr una homeostásis; nadie debe trabajar con seres humanos sin tener una noción de lo que son las fuerzas que motivan a realizarse. A esta noción de fuerza se le conoce también como impulso, urgencia, deseo o necesidad (Blum, 1994).

La necesidad es un estado de privación, no puede ser vista sino únicamente inferida por el comportamiento del sujeto.

Durante los primeros meses de vida, la actividad del hombre tiende a ser dominada por sus necesidades fisiológicas básicas como el alimento, el agua o el sueño. Posteriormente, y conforme el niño crece, van apareciendo nuevos motivos y necesidades los cuales son cada vez más numerosos y complejos. Fundamentalmente aún es empujado por sus necesidades fisiológicas, pero éstas dejan de ser la única causa de la conducta. A medida que aumenta en edad, y hasta mucho después del nacimiento, el ser humano es motivado por cosas como el dinero, el prestigio o el deseo de ser socialmente aceptado (Blum, 1994; Davis, 1991; Whittaker, 1980).

Básicamente se distinguen dos tipos de necesidades y motivos:

- * Necesidades fisiológicas o primarias: Son las necesidades que se originan en los requerimientos básicos vitales y en los procesos de autorregulación del organismo, comprendiendo entre ellas alimento, agua, sueño y descanso, sexo, eliminación de esfínteres, evitación de dolor, aire y temperatura confortable. Estas necesidades son innatas, es decir, están presentes en el momento del nacimiento. Por otro lado, resultan importantes para la sobrevivencia de la raza humana; son, en consecuencia, propias de toda gente, pero varían en intensidad de una persona a otra.
- * Necesidades sociales o secundarias: Estas necesidades se desarrollan conforme el niño va madurando; son aprendidas, no innatas, y resultan de las experiencias individuales. Se adquieren durante el curso de la

socialización dentro de una cultura dada, las determinan las relaciones personales y los valores establecidos, las normas y/o las instituciones de la sociedad en que vive. Estas necesidades son sentimientos vagos que se relacionan más con la mente y el espíritu que con el cuerpo. Su número y variedad es virtualmente infinito pero entre ellas están la rivalidad, la autoestima, el sentido de responsabilidad, el dar y recibir afecto, el logro, el prestigio, la autorrealización y muchas más.

Para Fernández (1987), tanto las necesidades fisiológicas como las sociales, contienen los siguientes aspectos fundamentales:

- * No todas las necesidades son de igual importancia para todos los seres humanos.
- * Cuando una necesidad importante para un individuo se cubre, puede perder su fuerza y ser sustituida por otra.
- * Generalmente las necesidades de naturaleza menos utilitaria van a adquirir fuerza solo cuando las necesidades más elementales ya han sido saciadas y el orden varía según la persona.
- * En el caso de que una necesidad no pueda cubrirse, la gente suele autocompensarla aumentando demanda de otras necesidades más fáciles de satisfacer.
- * Las necesidades suelen fluir en el individuo de modo inconsciente y sólo una vez que dejan de intervenir, se da cuenta de ello y comprende que fue lo que lo impulsó a actuar.

1.3.1 El trabajo y la gratificación de necesidades

El trabajo, como ya se ha visto, debido a su gran capacidad para saciar cualquier tipo de necesidad, sea este fisiológica o social, representa para las personas una fuente de gratificación (Muchinsky, 1994).

Desde el punto de vista de Chudren (1992), el trabajo puede y debe proporcionar algo más que la mera subsistencia; debe dar satisfacción a los deseos del individuo de producir, crear, lograr mayor respeto, adquirir prestigio o cualquier otro anhelo. El trabajo tiene que propiciar oportunidades de poner en juego el talento y la energía del empleado, lo que podría ser tan placentero como muchas de las actividades que lleva a cabo en su tiempo libre.

Tomando en cuenta lo anterior Davis (1991), opina que esas son las verdaderas razones por la que la gente trabaja, no es cuestión únicamente de ganar dinero o de mantenerse ocupado durante el día, sino de lograr, a través del empleo, prestigio, aceptación social, autoconfianza y muchos otros motivos relacionados, entre ellos principalmente la autorrealización.

Idealmente el trabajo debería ser el medio de gratificación para las necesidades que el individuo piensa poder cubrir en él, pero a veces la realidad es diferente y el empleo, antes que satisfacer necesidades causa frustración. Si esto ocurre, hay pocas personas que sean capaces de continuar con él, pues lo consideran insignificante, pesado y/o desagradable. Cuando gracias al trabajo se cubren las necesidades, se opina que éste es una experiencia sumamente placentera (Kast, 1993).

Según Chruden (1992), los puestos deben ser estructurados, hasta donde sea posible, de manera que los empleados obtengan la gratificación del mayor número que se pueda de sus necesidades. Esto le dará una sensación de identificación con su empleo y con la organización.

Los incentivos que los empleados pueden obtener de su trabajo, y por lo tanto, la gratificación de sus necesidades, dependen del individuo mismo, de la naturaleza de las tareas que desempeña, del dinero recibido, de la estructura organizacional y de las relaciones con compañeros, supervisores y todas las otras personas con quienes convive al trabajar.

1.4.- Los incentivos humanos

A lo largo de la historia de las organizaciones se ha observado, que la manera tradicional de satisfacer las necesidades de los trabajadores, ha sido a través de distintas clases de incentivos.

Las necesidades del ser humano se satisfacen mediante la consecución de incentivos específicos, es decir, objetos o sucesos integrantes del medio ambiente externo del individuo que lo inducen a la acción.(Smith y Wakeley,1977, citado por Mora, 1990).

1.4.1. Aspectos generales de los incentivos

Existen distintas clases de incentivos; pueden ser reales o sustitutivos, positivos o negativos y tangibles o intangibles (Fernández,1987).

- * Reales o sustitutivos.- Los incentivos reales son aquellos hacia los que la persona dirige su conducta. Los incentivos substitutivos son aquellos que el individuo acepta cuando no puede alcanzar los incentivos reales.
- * Positivos o negativos.- Los incentivos positivos son los que sirven para cubrir las necesidades, influyen positivamente en el hombre, resultan átrayentes y, finalmente, producen satisfacción. Los incentivos negativos hacen que una persona que esta experimentando estados de dolor, miedo, ansiedad o cólera reacciona con conductas encaminadas a huir o a destruir esos incentivos.
- * Tangibles o Intangibles.- Los incentivos tangibles son objetos materiales o eventos cuyas consecuencias son observables materialmente; son generalmente los incentivos adecuados para las necesidades primarias. Los incentivos intangibles son observables, se refieren más bien a sentimientos provocados como resultado de la realización de una conducta, son los incentivos indicados para las necesidades secundarias.

Otra manera de verlos de acuerdo a Davis (1991), es que un incentivo puede ser débil o fuerte y puede alcanzar o no su fin propuesto; todo depende de que satisfaga las necesidades para las que se requirió o de la forma en que se utilizó.

En realidad es difícil saber si el incentivo efectivamente ha satisfecho la necesidad o si solamente ha apaciguado una necesidad aparente que oculta un motivo más profundo. También hay que considerar que debido a la diferencia entre los esquemas individuales de necesidades y su naturaleza en continuo cambio, los incentivos que son eficaces para un grupo o para una persona, pueden no serlo para otro grupo u otra persona.

Para que los incentivos cumplan con su fin de satisfacer las necesidades se deben cubrir tres características (Fernández, 1987) :

- * Los incentivos motivan a la persona sólo si ésta carece de la necesidad que los hace desear. Sin embargo, a veces los incentivos pueden provocar o despertar necesidades.
- * Los incentivos no deben ser ni demasiado altos ni demasiado bajos en relación con las aspiraciones usuales de cada persona.
- * Los incentivos no deben ser ni demasiado fáciles ni demasiado difíciles de conseguir. Si son muy fáciles, se desprecian; si son muy difíciles, provocan frustraciones.

Para tener acceso a los incentivos, Muchinsky (1994) considera que las personas a través de sus experiencias, llegan a conocer las distintas fuentes en las que es posible encontrar aquellos incentivos que consideren adecuados para satisfacer sus necesidades y, por lo tanto, en las que efectuarán sus actividades y así lograr su objetivo.

Estos medios de gratificación, entre los que se ubican la familia, la religión, el grupo de amigos, la escuela y otros más, deben de ser capaces de proporcionar los suficientes incentivos para llenar la o las necesidades insatisfechas para las que fueron requeridos tales medios. Sin embargo, no

hay una fuente única en la que sea posible atender y saciar de alguna forma todos los deseos que se vayan presentando, sino solamente una parte de ellos, provocando que para satisfacer sus diversas necesidades, el hombre recurra a la vez a varias fuentes de gratificación.

1.4.2. Los incentivos en el trabajo

No existe ninguna otra fuente de gratificación potencialmente capaz de facilitar los incentivos precisos para satisfacer cualquier tipo de necesidad como lo hace el trabajo (Rue, 1957, citado por Dicaprio, 1985). Sólo en él se dan al mismo tiempo las condiciones para que una persona se provea de alimento o abrigo, obtenga seguridad económica, se sienta querida, logre el reconocimiento o la autorrealización o alcance cualquier otra meta.

Dentro de la atmósfera laboral existen tantos incentivos positivos como negativos, aquí se hablará principalmente de los primeros, pues son los que satisfacen necesidades. Entre los positivos, dependiendo del tipo de necesidad para la que resulten más adecuados, se encuentran incentivos intangibles; aquéllos implican un beneficio remunerativo y son los económicos y los de seguridad, éstos involucran sentimientos y son los de afiliación, los de prestigio y los de realización (Chruden, 1992).

1. Económicos y de seguridad .- En la sociedad actual la satisfacción de gran parte de las necesidades básicas depende del dinero, por tanto, el pago monetario que se recibe a cambio de realizar un trabajo, es el incentivo gracias al cual se obtiene lo esencial para vivir como comida, agua, ropa y alojamiento; pero, además, se pueden adquirir propiedades personales no vitales como muebles, automóvil y otros bienes materiales. Una remuneración constante y periódica permite tener la certeza de que mañana y los días siguientes las necesidades elementales serán cubiertas. El mismo papel juegan las prestaciones como son pensión, despensa, prestamos para casa y otros bienes, servicio médico, etc. Sin embargo, el dinero no representa para todos lo mismo. Para los que están en desventaja económica significa lo antes descrito, con la

diferencia de que entre más desahogada sea la posición del individuo, la paga se va convirtiendo en un incentivo de poder y de prestigio, aunado a que sus necesidades materiales son cada vez más caras. Durante mucho tiempo se consideró que los incentivos económicos, al satisfacer en su mayoría a las necesidades de todo tipo, eran los incentivos más buscados por los empleados, actualmente se sabe que la gente desea otras cosas en su trabajo, como reconocimiento, prestigio, desarrollo personal y profesional.

2. De afiliación .- El trabajo se desarrolla en un ambiente social, es por eso que las relaciones que se crean con los compañeros sirven como incentivos para cubrir las necesidades de amor, pertenencia o afiliación, siempre y cuando el grupo sea compatible y la convivencia entre sus miembros cause a los mismos sentimientos de placer y de apoyo.
3. De prestigio y de realización .- El tipo y la naturaleza de las tareas efectuadas en el puesto funcionan como incentivos para varias de las necesidades secundarias. Las actividades que implican logro y responsabilidad; al dar una sensación de independencia y libertad, y si por realizarlas se es valorado por jefes y compañeros, pueden cubrir necesidades involucradas con el reconocimiento, admiración y autoconfianza. Estos incentivos consisten en oportunidades de llevar a cabo tareas consideradas importantes para la organización y para la sociedad y en tener poder sobre personas y recursos. De esta clase de incentivos son también las oportunidades de ascensos y de competencia ocupacional. Las necesidades de realización hallan sus incentivos en las tareas en las que se haga uso de los talentos y la creatividad del individuo y sean acordes a sus intereses, permitiéndole ser productivo, conocer de que es capaz de hacer y de no hacer y dándole libertad para desempeñarse sin ser supervisado estrechamente.
4. Incentivos negativos.- Dentro del campo de la motivación laboral, este tipo de incentivo es a grandes rasgos un castigo o una amenaza de castigo que al querer evitarlo, provoca que una persona se comporte adecuadamente en su trabajo, los castigos más comunes son

amonestación, multas monetarias, degradación y despido (Arias G., 1996).

Ambas clases de incentivos, positivos y negativos, se han venido aplicando en la industria desde hace mucho tiempo, los primeros como premios y los últimos como castigos, con el objeto de motivar al empleado a que tenga un buen desempeño en su trabajo (Robbins, 1994).

Por otro lado, todos los mencionados son sólo un ejemplo de los incentivos que se pueden encontrar en el trabajo. Hay muchas más necesidades, luego entonces, hay muchos más incentivos laborales.

Del tipo de necesidad o necesidades que se quiere atender, de la importancia individual de las mismas y de encontrar o no en su empleo el incentivo que se requiere o de que éste satisfaga o no aquella, va a depender el que una persona se sienta feliz o triste en su ocupación. A su vez esto último determinará el significado final que cada quien le dará a su trabajo (Koontz, 1991).

CAPITULO II

LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

2.1 Definiciones de satisfacción laboral

Se hace necesario aclarar lo que se entiende por satisfacción laboral : según Chrudden y Sherman (1992) es una dimensión de importancia en el proceso motivacional, que refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus necesidades y carencias están cubiertas. Davis y Newstrom (1991) definen a la satisfacción en el trabajo como un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo. Expresa el grado de conciencia que existe entre las expectativas de las personas que éste le ofrece.

Ahora bien, este estado de placer es una actitud general que es el resultado de un conjunto de actitudes específicas, tanto favorables como desfavorables, en tres áreas: factores específicos del trabajo, características individuales y relaciones de grupo fuera del trabajo (Blum, 1994; Schutlz, 1995).

Si queremos entender dónde se enmarca conceptualmente la satisfacción laboral, tenemos que remitirnos al concepto de actitud. Según Fernández (1997) existen dos posturas :

- A. Una visión multidimensional : Plantea la actitud como un elemento que media entre los estímulos antecedentes y las conductas consecuentes. Componiéndose de tres dimensiones, una afectiva, una cognitiva y otra conductual.
- B. Una visión unidimensional : Conjunto de respuestas afectivas relacionados con el objeto de actitud.

Por lo tanto desde un punto de vista unidimensional como un conjunto de respuestas afectivas encontramos que la satisfacción en el trabajo es la actitud o disposición psicológica de la persona hacia su trabajo : qué es lo que piensa de este, si esta contento o no con su empleo, y supone un conjunto de actitudes o sentimientos respecto a uno mismo (Schutzl,1995).

Desde el punto de vista multidimensional encontramos que la satisfacción y las actitudes laborales dependen en mucho del grado hasta el cual el trabajo y todo lo relacionado con él, cubren los deseos y necesidades del individuo (Chruden, 1992; Dessler 1996).

Lo anterior implica que en la satisfacción laboral influyen los diversos aspectos que componen un empleo, tales como el salario, la naturaleza de la tarea desempeñada, los compañeros, etc. Pero además de éstos, en la percepción que se tenga del trabajo, intervienen otros factores ajenos a la atmósfera laboral, ellos son la edad, la antigüedad, la familia, la posición socioeconómica y las restantes características individuales del empleado y de los grupos a que pertenece (Blum, 1994; Schultz, 1995).

El medio ambiente afecta los sentimientos que una persona pueda tener hacia su trabajo. Del mismo modo, ya que el trabajo es una parte importante de la vida, dicha satisfacción, influye en el bienestar general de su existencia (Davis, 1995).

Blum y otros (1994) señalan que existe confusión en el uso del término "satisfacción en el trabajo" y los factores que contribuyen a ella. Dicen que muy pocos estudios han tratado de medir las tres áreas de la satisfacción; algunos se han enfocado a los factores específicos de trabajo, otros han considerado los factores individuales y los de trabajo. A esto se debe lo conflictivo de los resultados obtenidos en los diferentes estudios y no es que uno este correcto y otro equivocado, sino que la mayoría están incompletos. Una organización con un buen programa de personal, buenas prestaciones, etc. se puede encontrar con un empleado que tiene poca satisfacción en el trabajo debido a otras razones como problemas familiares, infelicidad por su fracaso en otras actividades o porque no tiene la capacidad o habilidades necesarias para efectuar bien sus labores.

Para Dessler (1996), es importante distinguir el término satisfacción en el trabajo de otros como “moral industrial”, “interés por el trabajo”, “motivación” y “clima organizacional”, ya que se pueden llegar a confundir.

La satisfacción es según Blum (1994), el resultado de varias actitudes del empleado hacia su trabajo, factores relacionados y la vida en general, mientras que por moral industrial entendemos, que, es un producto derivado de un grupo y generado por éste. Es decir es el sentimiento del empleado de ser aceptado y pertenecer a un grupo a través de la adherencia a metas comunes y la confianza en la conveniencia de éstas mismas. La satisfacción en el trabajo es diferente a la moral aunque puede contribuir a ella.

Mientras que para Schultz (1995), el interés por el trabajo, es la intensidad de la identificación psíquica de la persona a su empleo; ¿qué importancia tiene para él?, ¿qué función desempeña en su vida?, ¿hasta qué punto se identifica con éste?. Así en cuanto mayor sea la identificación, mayor será la satisfacción; influye mucho en ella pero son dos términos distintos.

Así, Siliceo (1995), opina que el clima organizacional es el ambiente humano dentro de el cual realizan su trabajo los empleados de una organización. Afecta todo lo que sucede en ésta y a su vez se ve influenciado por casi todo lo que pasa en ella. Influye en la satisfacción en el trabajo al crear expectativas con respecto a que consecuencias se producirán a través de determinadas acciones.

Y por último, Schultz (1995) hace una diferenciación entre la satisfacción y la motivación, pues aunque están estrechamente relacionados; la satisfacción se deriva de las motivaciones y nuevas fuentes de satisfacción, producen a su vez otras motivaciones.

En resumen, la satisfacción en el trabajo es el estado de placer emocional experimentado por una persona en su empleo, como resultado de un conjunto de actitudes favorable y desfavorables, mediante las cuales percibe en que grado su trabajo cubre sus deseos y necesidades.

2.2 Importancia de la satisfacción en el trabajo.

Como ya se ha visto anteriormente el trabajo, es un componente importante de la vida humana. La gente busca en él no solo el medio de ganar el sustento, sino que también, y sobre todo, el trabajo juega en su existir el papel de puente que le llevará a la realización de sus anhelos relacionados con la interacción social o bien de los que tengan que ver con la superación personal. Pero sea cual sea la razón por la que un individuo aprecia su empleo, espera que éste cumpla con sus expectativas y, como consecuencia, sentirse contento con él y, por lo tanto, satisfecho.

A este respecto Dessler (1996) y Schultz (1995), consideran que un empleo satisfactorio le da al trabajador un sentido de identidad y aumenta sus sentimientos de autoestima, afiliación y pertenencia, contribuyendo, además, a su satisfacción en los restantes aspectos de su vida; todo ello va a influir positivamente en su felicidad y seguridad emocional. Por el contrario, una ocupación insatisfactoria provoca tristeza y actitudes negativas, tanto dentro como fuera del trabajo, incluso aún en el hogar. Aún es más Werther (1993), cree que quizás hasta la mala calidad del empleo, pueda ser una de las raíces de problemas como la criminalidad, el uso de drogas o el maltrato del cónyuge o de los hijos.

Para Robbins (1994) y Schultz (1995), el que un trabajo sea satisfactorio o insatisfactorio, puede repercutir en la salud física y mental. Se ha demostrado que un empleado satisfecho reporta menor ausentismo por problemas de salud que uno descontento; en cambio, la insatisfacción puede dar como resultado estrés, generando todo tipo de problemas médicos, como cefaleas, cardiopatías, úlceras, artritis, enfermedades psicosomáticas, ansiedad, preocupación y tensión.

Con el tiempo, el grado de satisfacción o insatisfacción producido por cualquier trabajo, probablemente determina en gran medida el modo en que una persona se desenvuelve en el mismo. Por principio de cuentas, el encontrar satisfactorio o no el empleo, influye en la decisión de permanecer en la organización o de desligarse de ella.

Entre otras consecuencias, los empleados satisfechos no suelen faltar, llegan temprano y salen tarde, se aproximan a su jefe y aceptan las solicitudes y consejos de este, aprecian a sus compañeros. Los trabajadores insatisfechos buscan cambiar de empleo, faltan o llegan tarde, evitan a su jefe y rechazan sus solicitudes y consejos, se alejan y se quejan de sus compañeros, por ultimo, se lamentan del salario (Werther, 1993).

Por otro lado, Dessler (1996) argumenta que aunque no se ha confirmado totalmente, las personas con una ocupación satisfactoria tienen altas aspiraciones dentro de la empresa y ponen mayor esfuerzo, siendo más productivas y eficaces que los individuos con su trabajo insatisfactorio, mismos que reducen sus esfuerzos y tienen pocas aspiraciones. Es por todo esto que las organizaciones deben preocuparse por encontrar la manera de intensificar la satisfacción de su personal.

Como se podrá notar, lo gratificante o lo frustrante que para alguien resulta su empleo y todo lo relacionado con él, repercute para bien o para mal en su estabilidad emocional y en su salud física y mental, por una parte y por otra, según se creé, en su desempeño en el propio trabajo. De ahí lo importante de estar satisfecho con el empleo.

Esas son también las razones para investigar esta situación laboral, ya que el determinar cuáles son los gratificantes que la gente busca en su trabajo y el entender cuales son los factores que hacen de un empleo una experiencia satisfactoria o insatisfactoria, ayudará al individuo, a mejorar su bienestar en uno de los aspectos más trascendentes de su vida y, a las organizaciones, a incrementar el empeño e interés de su personal.

2.3 Teorías sobre satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada, y es por ello que han surgido gran variedad de teorías que tratan de explicar la dinámica de la satisfacción en el trabajo y entender qué hace de un determinado empleo algo agradable.

Los planteamientos que hacen estas teorías generalmente se centran en los factores que influyen en la satisfacción o en los procesos por los cuales algunas variables psicológicas interactúan con el trabajo para producir satisfacción. Tomando en cuenta lo anterior, Campbell (1970) y otros (citado por Gruneberg, 1994) las dividen y llaman a las del primer tipo, “ Teorías de Contenido ”, y a las del segundo, “Teorías de Proceso”. Se puede decir que más que contrarias, se complementan entre sí. Las primeras tienen más nexos directos con la satisfacción y las segundas se relacionan directamente con los esfuerzos y el desempeño. En conjunto explican la satisfacción y el desempeño como resultados claves del trabajo (Gruneberg 1994).

A continuación se exponen algunas de las teorías más representativas al respecto.

2.3.1 Teorías de contenido

Estas teorías se basan en la descripción del contenido de la motivación. En ellas se afirma que las necesidades son las que originan y guían la conducta del hombre. Todas estas teorías dan una suma de los factores que influyen en la satisfacción, resaltando la importancia de las oportunidades de crecimiento y responsabilidad que ofrece el trabajo al empleado. En este grupo las más destacadas son :

- * Teoría de la Jerarquía de las necesidades.
- * Teoría de los Dos Factores.

* Teoría de la jerarquía de las necesidades.

Abraham Maslow en (1943) (citado por Blum, 1994; Kumar, 1992; Misra, 1989; Moran, 1990) propuso esta teoría en la cual sugiere que las necesidades del hombre forman una estructura jerárquica de cinco niveles, la cual parte de las necesidades básicas a un conjunto de necesidades sociales más elevadas.

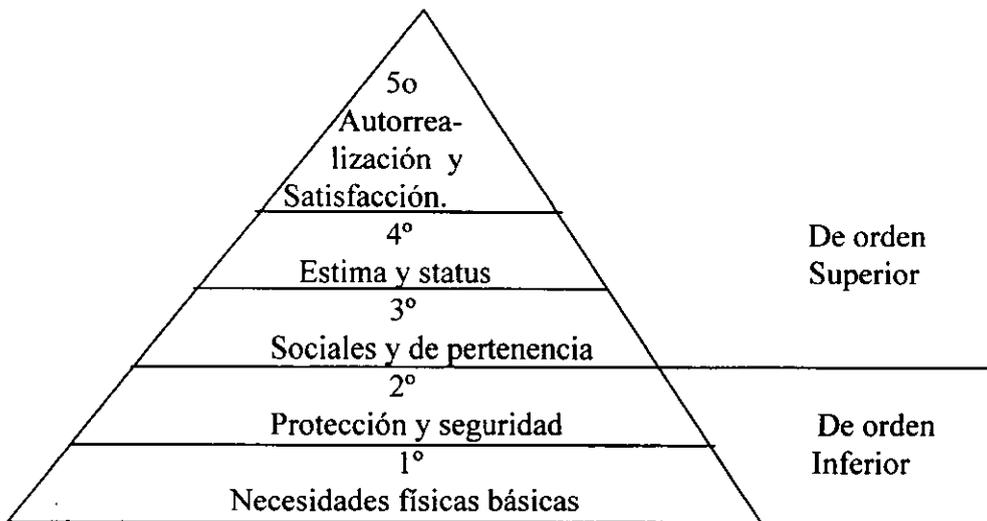
Esta teoría se basó en el hecho de que la motivación se origina internamente y no se puede imponer desde afuera; la jerarquía de las necesidades postula tres supuestos básicos :

1. "Puesto que los seres humanos son animales deseosos, se determina la conducta humana por las necesidades no satisfechas; una necesidad satisfecha ya no motiva el comportamiento".
2. "Las necesidades humanas se agrupan según la jerarquía de importancia"
3. "Las necesidades superiores difieren de las inferiores en que nunca se satisfacen completamente " (Kumar, 1992).

Para Maslow (1943, citado en Robbins, 1994) existen diferentes tipos de necesidades en los sujetos, que guardan relación una con otra en forma de jerarquía; consta de cinco niveles de necesidades, empezando por los más primitivos y terminando con los más utópicos :

- 1º Necesidades físicas básicas: Son las necesidades básicas del organismo indispensables para la sobrevivencia. Comprenden el alimento, el agua, el oxígeno, el sueño, la evitación del dolor, el sexo y el movimiento.
- 2º Protección y seguridad: Se refieren al mantenimiento de una existencia ordenada en un medio libre de amenazas, las necesidades de orden, de seguridad, de estabilidad, de protección, de ausencia de peligro y de un futuro previsible.

- 3° Necesidades sociales y de pertenencia: Estas necesidades implican el relacionarse con otros y el ser aceptado por sus semejantes. El interés es por tener amigos, una familia compañeros y una relación romántica con otra persona.
- 4° Estima y status : Son las necesidades existentes en el hombre de tener un alto concepto de sí mismo mediante la autoestima y el respeto de los demás. La autoestima se refiere al amor propio, a los deseos de fuerza, logro independencia y libertad, a la propia capacidad y a la auto evaluación. La estima de los otros comprende la reputación, el reconocimiento, el éxito social y la fama.
- 5° Autorrealización y satisfacción : Se refieren a la tendencia de realizar todo aquello para lo que se es apto y para lo que potencialmente se tiene capacidad.



Maslow separó las cinco necesidades en niveles superiores e inferiores. Las necesidades de orden inferior son las fisiológicas y de seguridad y se satisfacen predominantemente desde el exterior, mientras que las de orden superior, son las sociales, de estima y autorrealización, éstas quedan satisfechas en lo interno. Las necesidades fisiológicas surgen primero, una vez satisfechas dejan de actuar como motivadores del comportamiento, permitiendo la activación y aparición de las del siguiente nivel.

Como un ejemplo de cómo se puede aplicar esta teoría en la industria, Misra (1989), observa que en las empresas las necesidades fisiológicas y de seguridad, se ven satisfechas por medio de los salarios y las compensaciones, no obstante el favoritismo, la discriminación y la administración arbitraria de las normas de la organización, son actividades que afectan las necesidades de seguridad.

Cuando el nivel de vida aumenta de modo que el individuo goza de seguridad, las necesidades sociales tienen prioridad; es cuando pertenecen ya a las necesidades de orden superior. Suelen incluirse en este tercer nivel las necesidades de amor, afecto y pertenencia (Koontz, 1991).

Las necesidades sociales o de pertenencia, son las relaciones afectivas con otros individuos y la necesidad de contar con un lugar reconocido como miembro de un grupo.

El siguiente nivel a cubrir se refiere a la autoestima. Ésta se divide en; autoestima propia, que es la necesidad de toda persona de sentirse adecuado y tener confianza en sí mismo, y en estima de los demás, que consiste en ver a los otros seres valiosos.

A este respecto Moran (1990) afirma que la búsqueda de estima y el desarrollo de un concepto de sí mismo dependen completamente de la satisfacción de las necesidades de afecto y pertenencia. Comenta que la falta de autoestima lleva a sentimientos de inferioridad, depresión e incapacidad.

Estas necesidades se satisfacen al formar varias relaciones basadas en el buen desempeño, la independencia, en dar y recibir muestras de aprecio así como de aceptación.

El siguiente nivel de la jerarquía es la autorrealización o autocumplimiento, que se logra cuando las personas eligen ocupaciones que les gustan y obtienen satisfacción del cumplimiento de sus tareas. A medida que las necesidades de este nivel se pueden atender, la persona encontrará su trabajo satisfactorio y desafiante.

La necesidad de autorrealización nunca se satisface por completo; siempre se puede llegar a un paso más alto, ya que las personas siempre desean algo más. Sin embargo todas las necesidades se ven satisfechas a lo largo de la vida, y esta gratificación va a determinar la formación del carácter y de la salud mental del individuo (Robbins, 1994).

Maslow (citado en Blum, 1994) con base en su teoría sobre las necesidades, propone una teoría sobre satisfacción. En esta última sugiere que, los puestos capaces de satisfacer una mayor cantidad de necesidades propuestas en su teoría anterior, serían los que darían por resultado una mayor satisfacción por parte de los empleados.

Las investigaciones realizadas sobre las implicaciones de la teoría en la industria, han encontrado poco apoyo para la disposición sugerida de la jerarquía y sus consecuencias. Algunos de estos estudios concluyen que la teoría se cumple en los dos primeros niveles, pero más allá de la seguridad satisfecha, no es evidente que exista una jerarquía. Se indica que las cinco necesidades propuestas se reducen solo a tres : “fisiológicas”, “de pertenencia” y de “estima” (Wahba y Bridwell, 1976; Porter, 1961 y Mathes, 1981, todos citados en Dicaprio, 1985).

*** Teoría de los dos factores**

La teoría de la satisfacción laboral, que ha estimulado un gran número de investigaciones en los últimos años, es la conocida como la teoría de los

factores higienizadores y motivadores de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) (citados por Kast 1993).

Herzberg, distingue cuatro puntos principales de la satisfacción :

1. El grado de satisfacción de las personas en el trabajo no varía a lo largo de un continuo de satisfacción e insatisfacción. Señala que lo opuesto de satisfacción es no satisfacción, y lo opuesto de insatisfacción es no insatisfacción. La eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio, ya que los factores que componen la satisfacción son diferentes a los que componen la insatisfacción.
2. Existen dos categorías de factores intrínsecos y extrínsecos :
 - Intrínsecos (motivadores, factores de contenido de trabajo) :
Necesidades que procuran satisfacción en el mismo. La realización, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad y el desarrollo o el ascenso.
 - Extrínsecos (higiénicos, contexto del puesto) :
Necesidades que ocasionan malestar o insatisfacción. La política de la empresa y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, la categoría y el seguro social.
3. La acción y efecto de los factores intrínsecos se describen como motivadores; en tanto que la acción y efecto de los extrínsecos, se definen como higiénicos.
4. La satisfacción e insatisfacción deben medirse por medio de escalas diferentes, por lo que su teoría se conoce con el nombre de "teoría dual".

Motivadores

Factores de higiene

<p>Logros Reconocimiento El trabajo en sí Responsabilidad Ascensos Crecimiento</p>	<p>Supervisión Políticas de la compañía Relación con el supervisor Condiciones de trabajo Sueldos Relaciones con compañeros Vida personal</p>	
Satisfecho	Neutral	Insatisfecho

Herzberg, en su investigación indica que los factores motivadores e higiénicos, se aplican en todos los campos de la vida y de las organizaciones, ambos están incluidos en la motivación individual para un desempeño normal (Arias Galicia, 1996).

Una consecuencia inmediata de esta teoría es que para llegar a la satisfacción se debe buscar la forma de hacer el trabajo más interesante, reconocer una tarea bien desempeñada, dar mayor autonomía al empleado, llevar a cabo promociones de acuerdo al rendimiento, asignar mayores responsabilidades a los empleados, etc. Elementos como las prestaciones de tipo social, mejores condiciones de trabajo y buenas relaciones con compañeros, solamente evitan que exista insatisfacción (Fernández Ríos, 1997).

Esta teoría ha recibido apoyo de muchas investigaciones pero también ha sido muy criticada, fundamentalmente en la distinción entre ambas clases de factores, ya que algunos investigadores sugieren que factores de higiene como el aumento salarial y los elogios del supervisor, podrían actuar como motivadores pues llevan al reconocimiento del logro (Schultz, 1995). Además, se ha demostrado que esta forma de agrupar los factores depende, entre otras cosas, del ambiente organizacional, la personalidad, el sexo y el método de recopilar datos, un factor puede causar insatisfacción para un individuo y satisfacción en otro (Korman, 1978).

Otra crítica , es que el ser humano tiende a hacer suyos los créditos y los éxitos, y por el contrario responsabiliza a los demás de los fracasos. Por lo tanto los individuos suelen indicar que la satisfacción obtenida se debe a que hicieron un esfuerzo personal, mientras que culparía de su insatisfacción a los demás compañeros, al supervisor, a las políticas de la empresa, etc. (Koontz, 1991).

Aunque esta teoría no ha sido probada en su totalidad en investigaciones posteriores, tiene gran importancia ya que gracias a ella se han tomado en cuenta los aspectos intrínsecos del trabajo y su propiedad de motivar al personal (Schultz 1995).

Los factores de higiene se pueden relacionar con las necesidades fisiológicas y de seguridad de Maslow y los motivadores, con las de alto nivel como la estima y la autorrealización.

A continuación se muestra un cuadro que compara las dos teorías :

JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES	TEORÍA DE LOS DOS FACTORES
Autorrealización y Satisfacción	Trabajo mismo Logro Posibilidad de crecimiento Responsabilidad.
Estima y posición social.	Ascensos Reconocimiento
Necesidad de pertenencia y de tipo social.	Relaciones Interpersonales Supervisión.
Seguridad de todos los tipos	Política administrativa Seguridad en el empleo Condiciones de trabajo
Necesidades Fisiológicas	Pago o Salario.

2.3.2 Teorías de proceso

Estas teorías explican los procesos mentales mediante los cuales variables como las expectativas, las necesidades y los valores, interactúan con las características del puesto para producir satisfacción en el trabajo y cómo intervienen en la toma de decisiones referentes al empleo, principalmente en cuanto al empeño que se ha de poner en él. Entre las teorías de este grupo se encuentran las siguientes :

- * Teoría del grupo de referencia social.
- * Teoría de las expectativas.
- * Teoría de la equidad.

- * **Teoría del grupo de referencia social**

Salancik y Pfeffer (1979, citados por Muchinsky, 1994) postulan en su teoría que el individuo valora y comprende el medio ambiente que le rodea, siguiendo los parámetros establecidos desde el punto de vista y parecer del grupo social al que pertenece o al que toma como guía. De acuerdo con esto, un trabajo será satisfactorio sólo si cumple con los deseos, intereses y exigencias de ese grupo, mismo al que se le llama: "Grupo de referencia social".

Existen bastantes evidencias favorables a este modelo, siendo suficiente en muchos casos explicar la satisfacción laboral en base al grupo de referencia; sin embargo es una explicación incompleta, ya que mientras hay personas que hacen lo que dicen los demás, hay otras que son independientes a la presión social (Korman,1978).

* Teoría de las expectativas

Vroom señala en su teoría que la satisfacción en el trabajo se da dependiendo del valor que tenga de su empleo el trabajador, es decir son las recompensas ofrecidas que pueden crear en la persona un sentimiento de satisfacción o insatisfacción. Es un reflejo de que tan atractivo resulta para un individuo su trabajo, de tal forma, que la permanencia en el trabajo ira en función a la valorización del trabajador en su empleo (Blum, 1994).

Toma como contexto al individuo y el mundo de trabajo, utiliza el concepto de "valencia" como la noción clave, la cual define como el atractivo de la meta o resultado, esto es, la satisfacción anticipada de un resultado (Robbins, 1994).

Vroom subraya dos proposiciones:

- * Deseo o valencia : Es el deseo de una persona por cualquier objetivo, está directamente proporcionado con la posibilidad de que el mismo ofrezca la oportunidad de llevar a objetivos subsecuentes, lo cual proporcione una conveniencia dada (valencia).
- * Mientras mayor sea la valencia de cualquier resultado, mayor será la aptitud de un persona para tomar acción: El deseo de una persona por permanecer en un trabajo debe de estar directamente relacionado con la valencia del mismo. Para comprobar la hipótesis, las medidas apropiadas a utilizar son la rotación y el ausentismo.

Con objeto de obtener el nivel de satisfacción en el trabajo, en este modelo se multiplican las necesidades de una persona por el grado hasta el cual el trabajo las satisface; se suman los productos de todas éstas y el total representa el nivel de satisfacción (Reyes Ponce, 1992).

Uno de los grandes atractivos de la teoría de Vroom es que reconoce la importancia de varias necesidades y motivaciones individuales. Está de acuerdo con el concepto de la armonía de los objetivos : las personas tienen

metas personales diferentes a las de la organización, pero ambas pueden armonizar, (Koontz, 1991).

Aunque esta teoría presenta muchas ventajas, es difícil de aplicar en la práctica, ya que la combinación multiplicadora de los elementos no es muy clara y es objeto de discusión. Para esto es necesario desarrollar mediciones confiables de valencia, expectativa e instrumentalidad reales que se puedan utilizar en ambientes de trabajo. Pero, es importante tomarla en cuenta ya que la suposición de que las percepciones del valor varían entre las personas en momentos y lugares diferentes, indica que la motivación laboral es mucho más compleja que la que parece implicar desde el punto de vista de Maslow y Herzberg (Davis, 1991).

*** Teoría de la equidad**

Teoría propuesta por Stacy Adams (1963, citado por Koontz, 1991) quien plantea que en toda situación de trabajo, las personas evalúan el esfuerzo puesto en las tareas y el premio recibido por ello, con base a la comparación hecha entre el esfuerzo y el premio de los compañeros de trabajo.

Cada quien tiene un concepto preciso acerca de cuáles son las recompensas adecuadas a determinado esfuerzo ; por eso, cuando se percibe haber recibido menos que los demás, cuando se ha producido igual, se origina una condición de inequidad o de desigualdad que hará al individuo sentirse insatisfecho. Pero si recibe lo mismo que los otros, existirá un estado de equidad o de justicia por el cual se experimentará satisfacción laboral.

Uno de los problemas que se presentan con esta teoría es que las personas quizá sobreestimen sus propias contribuciones y las recompensas que reciben de otros. Los empleados pueden tolerar durante algún tiempo ciertas faltas de equidad, pero el sentimiento prolongado de injusticia puede provocar reacciones violentas ante un acontecimiento aparentemente sin importancia (Cosier, 1983).

Una vez revisado las teorías que hablan sobre la satisfacción laboral procederemos a revisar los factores que influyen para que ésta se produzca.

2.4 Factores de la satisfacción laboral

Dentro de las organizaciones se habla de la satisfacción laboral cuando se dice que el personal está a gusto con su trabajo o con los distintos aspectos que lo conforman (Blum, 1994).

Un trabajo puede ser una experiencia agradable o desagradable debido a la influencia que ejercen sobre la satisfacción las características personales por un lado, y los factores laborales por otro.

Para Luthé (1990), las características personales son importantes porque lo que un individuo desea de su puesto, depende de ellas. Los factores laborales intervienen porque ellos determinan que se cumplan o no dichos deseos.

Los factores laborales, si son mejorados, controlados o ajustados por la empresa, ayudan a elevar el nivel de satisfacción de los empleados; en cambio, las características personales no las puede modificar la organización; pero sirven para prever el grado de satisfacción que se esperaría en diferentes grupos de trabajadores (Schultz,1995; Dessler,1996).

2.4.1. Características personales

Aún cuando un grupo de empleados bajo las mismas condiciones de tipo de puesto, sueldo y su jefe sea el mismo, es probable que entre ellos existan distintos niveles de satisfacción o descontento (Luthé,1990; Dessler,1996). La causa de esto es que las expectativas de trabajo, es decir, lo que se creó que éste debería ser, difieren de un individuo a otro (Luthé,1990)

lo que a su vez se debe a que las necesidades, anhelos y experiencias que originaron las expectativas, están en función de las características personales de cada empleado. Así pues lo que un individuo desea de su empleo es determinado por sus propias características y, por lo mismo, influyen en la satisfacción laboral (Werther, 1993).

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

- * **Edad:** Existe evidencia que indica que con la edad del empleado aumenta sus satisfacción laboral (Hoppock, citado por Blum,1994). Las satisfacciones que se esperan del trabajo dependen en parte de la edad que se tiene; esta relación generalmente es positiva hasta pocos años antes de la jubilación. A partir de entonces ésta desciende rápidamente (Saleh & Otis, citado por Wendell,1983). A medida que los empleados envejecen, la seguridad financiera se convierte en lo más importante, por el temor a ser despedidos y la dificultad que representa el volver a ser contratados (Gruneberg,1994). Actualmente los jóvenes trabajadores desean obtener una realización personal más completa, y al no encontrarla se decepcionan. Con el paso de los años se adaptan a la realidad de la vida y renuncian a esa búsqueda, además, los factores que antes molestaban del trabajo, pierden importancia para ellos (Peña,1985).
- * **Antigüedad:** Inicialmente un empleado de reciente ingreso se siente satisfecho con su trabajo, pues el aprendizaje de algo nuevo lo estimula. Sin embargo, la satisfacción decrece durante los primeros años a menos que el individuo considere que logra progresos. Es a partir del séptimo año que nuevamente se eleva el nivel de satisfacción hasta llegar a su máximo punto a partir de los veinte años de antigüedad, ya que probablemente ha recibido estímulos que lo hacen sentir satisfecho (Schultz, 1995; Peña, 1985).
- * **Género:** No hay nada concluyente respecto a la relación sexo - satisfacción laboral. Algunas veces se ha encontrado mayor satisfacción en la mujeres que en los hombres y otras veces lo

contrario. Entre las empleadas, amas de casa, el trabajo suele ser una 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, no obstante encuentran pocas oportunidades de progreso en comparación con ellos. Por otro lado hay diferencias en la importancia que cada sexo le concede a los distintos aspectos del empleo (Wendell, 1983).

* Nivel de educación: Se ha comprobado que las personas con escolaridad alta están más satisfechas con su trabajo que las de escolaridad baja, quizás porque aquéllas consiguen puestos más interesantes. Sin embargo cuando están en puestos similares, hay mayor satisfacción entre las de baja escolaridad que entre las de alta, debido a que estas esperan más de su trabajo (Schultz,1995; Peña,1985).

- Inteligencia: El nivel de inteligencia en sí no es un factor determinante en la satisfacción del empleado. Su importancia radica en la naturaleza del trabajo que se va a realizar. En muchas profesiones y ocupaciones hay un límite de inteligencia necesario para un buen rendimiento y satisfacción con el trabajo, los que no lo alcanzan sentirán frustración e insatisfacción. Se ha visto que las personas que tienen una inteligencia alta para su trabajo, lo juzgan monótono y se sienten descontentos, como también aquellos que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para su capacidad intelectual (Dessler,1996).

2.4.2 Factores laborales

Una persona encuentra en su empleo aspectos favorables pero también aspectos desfavorables, lo que la hace sentir contenta con los primeros y molesta con los segundos, haciendo de la experiencia global del trabajo, algo satisfactorio o insatisfactorio dependiendo de la medida en que unos y otros se presenten.

Esta influencia que tienen los componentes laborales sobre la satisfacción, tanto general como por factores, consiste principalmente en que de las condiciones reales en que se hallan tales componentes, depende el cumplimiento o no de las necesidades que, trae el individuo a su empleo (Dessler,1996).

El número de aspectos laborales puede variar de un empleo y /o tipo de trabajo a otro: algunos de ellos pueden ser más significativos para unas personas que para otras y algunas facetas pueden ser halladas sólo en determinados puestos, mientras que otras son comunes a todos los trabajos (Schultz 1995).

No obstante, los componentes de trabajo que suelen ser más representativos se mencionan a continuación, junto con el modo en que proporcionan satisfacción (Gruneberg,1994; Dessler,1996; Wendell, 1983; Peña, 1985; Harris, 1994; Reyes P., 1992):

* Tipo de trabajo: En esta faceta el grado de satisfacción está en función de lo interesante y variado que resultan las tareas y las actividades del puesto, de la dificultad y cantidad de las mismas, de las oportunidades que ofrecen de aprender y de obtener éxito, y del control que se tiene sobre el método empleado para llevarlos a cabo.

* Reconocimiento: El grado de satisfacción en este factor está en función de los elogios que se reciben por un buen desempeño, del crédito que se otorga al trabajo del individuo, de las críticas, ya sean buenas o malas, que se hacen al mismo y, en sentido negativo, de las censuras y reproches recibidos.

* Promociones: El nivel de satisfacción depende, en este caso, de que tantas oportunidades existen en la empresa para los ascensos y para las promociones, de las bases para elegir candidatos a ellos, de la justicia con que se otorgan dichos cambios, de sí se le dan al trabajador y, en sentido negativo, de las degradaciones.

* Condiciones de trabajo: El nivel de satisfacción en este aspecto lo determina el que tan óptimas y adecuadas son las condiciones ambientales en que se desarrolla el trabajo y que pueden ser físicas, como la ubicación de la empresa, ventilación, humedad, temperatura, iluminación y equipo, o temporales, como el turno el número de horas y el tiempo de descanso.

* Salario: La satisfacción en esta faceta se determina por el monto otorgado, por lo equitativo del mismo comparándolo con el esfuerzo realizado y con las remuneraciones dadas en puestos similares, y por el sistema en que se hace el pago.

* Prestaciones: En este aspecto, la satisfacción está en función de cuantas y cuáles prestaciones otorga la empresa, siendo las principales seguro de vida y gastos médicos, pago de vacaciones, pensión, aguinaldo y reparto de utilidades, despensa y facilidades de préstamos para vivienda y otros bienes.

* Seguridad en el empleo: En esta faceta la satisfacción depende de signos que indiquen la conservación del empleo o por lo contrario, las posibilidades de perderlo, tales como un contrato permanente o eventual, la estabilidad o inestabilidad de la empresa, el método financiero de la misma y las técnicas que supongan reducción de personal.

* Políticas y administración de la empresa: La satisfacción en este aspecto está en función de lo adecuado o inadecuado de las políticas de personal, de qué tan acordes son las mismas y otras políticas de la empresa con las opiniones del empleado y de lo eficiente o ineficiente de la organización del trabajo.

* Supervisión: En esta faceta la satisfacción depende del estilo y técnica de supervisión utilizados por el jefe, de las habilidades administrativas del mismo y de la calidad de la interacción social que se establece con él.

* Compañeros: La satisfacción en este caso se determina por los grados de confianza y amistad, así como de cooperación y cohesividad que se establece con los compañeros de trabajo.

2.5 Insatisfacción laboral

Contrariamente a la satisfacción laboral existe la insatisfacción laboral, la cual da como resultado una serie de comportamientos negativos hacia la empresa.

Muchos individuos están contentos con sus trabajos, la paga, las condiciones, la naturaleza del trabajo. Esto sucede en trabajadores con altos ingresos, y aquellos que tienen considerable autonomía, flexibilidad y oportunidad de progresar de acuerdo a sus propias metas y normas. Sin embargo existen trabajadores que poseen las mismas ventajas, pero no tienen las mismas fuentes de satisfacción en el trabajo, o viceversa que sin tener esas ventajas, se encuentran altamente motivadas y satisfechas (Luthe,1990).

Los estudiosos de la ciencia de la conducta, se han preocupado por saber cual es la razón de que se produzcan éstas actitudes contrarias, ante un mismo estímulo, y se han tenido que enfrentar ante el importante fenómeno de la "frustración humana" (Siliceo,1995).

La frustración es uno de los principales resultados de la insatisfacción laboral definida por Kast (1993) como, un estado del organismo resultante de un acontecimiento insatisfactorio, la emoción que una persona experimenta cuando está en una situación que no le produce satisfacción.

La frustración como concepto, fenómeno, sentimiento y comportamiento del hombre es estudiada por la psicología y las ciencias de la conducta a partir de las necesidades que todos los seres humanos tenemos para satisfacer tanto en el orden básico biológico como en el superior - espiritual (Werther, 1993).

En esta línea de pensamiento bastará recordar los modelos mencionados anteriormente en el capítulo II, de Abraham Maslow y de Herzberg, en los que han señalado una escala de necesidades a través de la cual el hombre va

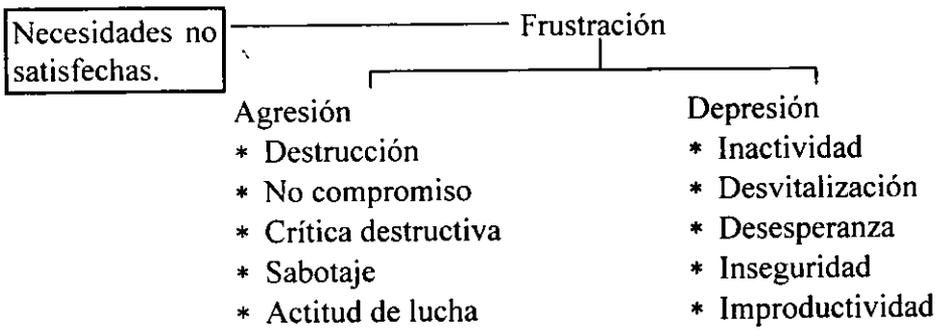
satisfaciendo sus requerimientos para su perfeccionamiento en lo material y espiritual.

El ser humano por su misma naturaleza finita y limitada está exento de poder satisfacer al 100% sus necesidades tanto de orden biológico como de orden superior. No ha existido, no existe, ni existirá persona alguna que pueda satisfacer en términos absolutos todas sus necesidades biológicas, de motivación, de crecimiento y realización. Este fenómeno propio de la naturaleza humana nos lleva de frente al concepto de frustración que deriva, desde luego en diferentes grados, de la insatisfacción de necesidades no cubiertas o insatisfechas (Siliceo,1995).

Una de las respuestas más comunes ante la frustración es la agresión contra el agente que la produce; esta puede manifestarse en forma de huelgas u otras actividades produciendo graves pérdidas económicas para los individuos y empresas afectadas (Davis, 1991).

En las empresas también existen formas de evasión como consecuencia de la Insatisfacción laboral. Clínicamente hablando, toda frustración se convierte en agresión o en depresión. En una organización, estas conductas se manifiestan de diversas maneras, en el siguiente esquema, se muestran algunas (Siliceo,1995).

LA FRUSTRACIÓN HUMANA



Los accidentes y las enfermedades pueden ser una forma de evasión, así como un alto índice de ausentismo o una alta proporción de individuos que se reportan enfermos pueden, indicar insatisfacción.

La rotación de personal es la forma de evasión más obvia hacia la insatisfacción del trabajo, ya que es muy fácil renunciar a un empleo que no se considere satisfactorio (Robbins, 1994).

Sin embargo una de las grandes realidades es la presencia de diferentes grados de frustración entre obreros, empleados, supervisores y ejecutivos de todos los niveles y de todo tipo de organizaciones (Harris, 1994).

Como hemos revisado a lo largo de este trabajo, el ser humano es dinámico y multidimensional, por lo que en este apartado de frustración sólo nos interesará, la parte que afecta la productividad de la organización.

El grado de frustración del hombre, entiéndase; obrero, empleado y ejecutivo, guarda relación directa y es causa generadora inmediata de su productividad laboral. El ser humano frustrado no es productivo (Siliceo,1995).

“ La vitalidad del ser humano, así como la vitalidad de los grupos y de las organizaciones, está condicionada en muy buena medida a una minimización y manejo exitoso de la frustración para evitar o substituir actitudes y conductas agresivas y depresivas por comportamientos comprometidos, productivos y de reto y crecimiento ” (Siliceo, 1995; pag. 44).

2.6 Estudios sobre la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una de las áreas de la Psicología Industrial más estudiadas, Locke (1976, cit. Muchinsky, 1994) calculaba que se habían escrito unos 3,000 artículos en Estados Unidos, sobre este tema. En lo que respecta a México, aunque existen cierta cantidad de investigaciones que tocan de alguna forma el tema de 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.

A pesar de estos estudios aún no es posible especificar de manera exacta que es lo que determina la satisfacción en el empleado (Wexley y Yukl,1990).

La literatura sobre este tema resulta un poco confusa, ya que se han utilizado distintas técnicas e instrumentos, algunos que valoran la satisfacción global, mientras que otros utilizan algunos aspectos de la satisfacción y no siempre los mismos.

Para fines propios de este trabajo a continuación se expondrán algunas investigaciones sobre la satisfacción laboral en Estados Unidos y en México.

Utilizando el procedimiento de clasificar una lista de factores laborales, se han realizado varios estudios sobre el papel que juegan en la satisfacción dichos factores. En estas evaluaciones se requiere que los empleados coloquen en orden preferente de más o menos los componentes del trabajo, de acuerdo a la importancia que para aquellos tengan estos.

Uno de los primeros estudios realizados utilizando esta técnica fue el de Hoppock (1935, citado por Blum,1994). Tomó en cuenta distintos factores concernientes al trabajo y a su satisfacción. Elaboro una lista de componentes principales de la satisfacción en el trabajo, como resultado de su investigación:

1. El modo en que reacciona el individuo ante las situaciones desagradables.
2. La facilidad con que se ajusta a otras personas.
3. Su posición relativa en un grupo social y económico en el que se identifica.
4. La naturaleza del trabajo en relación a las capacidades, los intereses y la preparación del trabajador.
5. La seguridad.
6. La lealtad.

Sus descubrimientos mostraron, que el índice promedio de satisfacción es menor entre la mano de obra no calificada u operarios y mayor entre los profesionistas.

Otra aportación importante de Hoppock, fue que los empleados necesitan una satisfacción guiada a la mayor productividad y que las necesidades psicológicas y sociales de los obreros eran determinantes importantes en el comportamiento. De esta forma la productividad aumentaría si las relaciones humanas cambiaran en las organización para que el empleado recibiera mayor satisfacción social y psicológica.

Otra investigación utilizando este tipo se sondeo fue llevado a cabo por Smith, Kendall y Hulin (1969, citado por Muchinsky,1994) en donde encontraron cinco factores como determinantes de la satisfacción laboral: satisfacción con el trabajo en sí mismo, supervisión, salario, promoción y compañeros.

Retomando estos factores de satisfacción García, G. (1985) en México: realizó una investigación sobre los factores relacionados con la satisfacción en el trabajo con 320 sujetos (160 hombres y 160 mujeres) solteros; casados; profesionistas y no profesionistas. Las variables analizadas fueron los motivos básicos, motivos secundarios, conflicto de roles, discriminación laboral, hostigamiento sexual y satisfacción con el trabajo mismo. Para tal fin la autora elaboró y utilizó un cuestionario de 22 reactivos escalares, basado en los instrumentos de Hollinger y Clark (1982) el cuestionario mide la satisfacción en cinco factores : trabajo mismo , promociones, jefe, salario y compañeros.

En los resultados en cuanto a la satisfacción laboral, se encontró que la única diferencia significativa fue la actividad laboral, lo cual indica que el grado de satisfacción que experimentan las personas con las actividades propias del trabajo se encuentran relacionados con el desempeño de un trabajo profesional y no profesional. En cuanto a los factores que influyen en la satisfacción femenina, encontró que trabajo mismo, seguido en orden por jefe, promociones y compañeros, en diferencia de los hombres, a los que la satisfacción la originan jefe, trabajo mismo y promociones.

En cuanto a los motivos para trabajar, se observó que la actividad laboral fue la variable que produjo una diferencia significativa entre los grupos de mujeres y hombres, profesionistas y no profesionistas. También se encontró una diferencia significativa en relación al conflicto de roles debido a la actividad laboral y a la interacción del sexo con el estado civil. En relación a la discriminación laboral, las diferencias entre los grupos fueron dadas por el sexo y actividad laboral. Finalmente en lo que se refiere al hostigamiento sexual, no se encontró ninguna diferencia significativa.

En relación a saber qué factores determinan la satisfacción en México: en 1974 Ramírez (citado por Mora, 1990) llevó a cabo un estudio que tuvo el objeto 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 que 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.

Sin embargo 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.

Tomando en cuenta estos factores como significativos para explicar la satisfacción laboral se han realizado infinidad de estudios para ver que otras variables influyen en estos factores estudiados.

Así, citamos nuevamente a Hoppock (1936, citado por Schultz,1995) quien encontró que con la edad del empleado aumenta su satisfacción laboral. La satisfacción laboral aumenta con la edad, la más baja corresponde al personal más joven.

Sobre esta misma variable, en un estudio intercultural cuantitativo que se llevó a cabo en Estados Unidos, Puerto Rico e Italia, sobre la satisfacción en el trabajo y realizado por Cortés (1970) se obtuvo que solo en status y jornales estaban relacionadas con la satisfacción en el trabajo en los tres países. En cuanto a la variable edad, se encontró que los trabajadores mayores estaban más satisfechos que los trabajadores jóvenes, apoyándose más, esta hipótesis en E.U., aunque también prevalece en los otros dos países.

Retomando la jerarquía de necesidades de Maslow, Díaz Guerrero (1979) trata de explicar las necesidades que motivan al trabajador mexicano dentro de su actividad laboral, adjudicándoles ciertas puntuaciones en una escala del 1 al 10, donde el 1 es el de menor valía, así hasta el 10 que es el más importante.

Lo que encontró menos importante se le da una calificación de 1, al amor y a la ternura, así como a la pertenencia al grupo dentro del trabajo, y a aspectos como mejoras del ambiente físico de la fábrica. El aspecto de seguridad lo califican con un 2; en el nivel 5 quedan las necesidades fisiológicas, de salud física y de desarrollo, consideran como un 6 la mejoría técnica personal y como lo más importante en un 10 ponen la necesidad sexual y la motivación económica.

Siendo el salario una variable importante a estudiar como satisfactor tenemos que Heneman,Greenberg y Strasser en 1989, realizaron un estudio con 104 empleados de hospitales de los Estados Unidos donde se midió la relación entre el salario por el desempeño realizado y la satisfacción que la paga tenía para ellos.

Los resultados indicaron que existe una relación positiva entre el pago por la labor realizada y la satisfacción. Otro dato importante obtenido por medio de esta investigación fue la existencia de una correlación positiva entre el pago por el desempeño y las siguientes variables :

- * La satisfacción por aumento de sueldo
- * Satisfacción por el nivel de salario
- * Pagos generales

Una investigación que apoya que los aumentos salariales aumentan los niveles de satisfacción del sueldo y de la satisfacción global, es la realizada por Sarata (1990) en un estudio realizado con 162 empleados. El aumento de autonomía y participación, también llevó a una satisfacción más alta.

Por otro lado tenemos que Jeanne M Brett (1980, citado por, Dessler,1996); realizó un estudio que resume la correlación entre la satisfacción en el puesto y la votación a favor de la representación sindical, en una investigación titulada “¿Porqué los empleados buscan las afiliaciones sindicales?”. Se encontró que la insatisfacción con aspectos básicos como la seguridad en el puesto y los salarios estaba más firmemente correlacionada con el voto a favor del sindicato, en cuanto la satisfacción de los empleados con elementos como el supervisor y el tipo de trabajo, afecto en menor medida.

La autora señala que la insatisfacción por sí sola no va a llevar automáticamente a la sindicalización, sino que con frecuencia se funda en la idea de los trabajadores de que solo con la unidad van a obtener su parte justa del pastel y también así van a lograr protegerse de los caprichos arbitrarios de la administración.

Apoyando el que el salario no es una variable decisiva para que se produzca la satisfacción laboral tenemos los estudios de Hersey 1980 (citado por Wexley,1990) quien realizó un estudio sobre empleados sindicalizados y

no sindicalizados para buscar los factores que eran considerados “los más importantes”. En primer lugar, descubrió que la cantidad de salario no era considerada como de mayor importancia, el empleo seguro fue el factor más importante para la mayoría de los empleados. En segundo lugar Hersey encontró que habían otros factores considerados de primera categoría por un número suficientemente elevado de empleados para ser tenidos en cuenta por la gerencia, si bien para la mayoría de los empleados eran factores de importancia algo menor que la cantidad de salario.

A este respecto encontramos un interesante estudio transcultural realizado por Díaz - Guerrero (1993) en donde nos habla de haber encontrado una diferencia entre la percepción y la evaluación de diferentes temas clave con relación a distintos factores que integran el trabajo de acuerdo a la cultura a la que se pertenece. Compararon las similitudes y diferencias que existen entre tres grupos culturales diferentes; mexicanos, colombianos y estadounidenses. Los hallazgos revelan que los estadounidenses enfocan el trabajo como diversión y entretenimiento, hay pocas quejas en relación con la fatiga o la dificultad, y el trabajo duro se considera como experiencia positiva. En cambio los mexicanos si se quejan de dificultades y de fatiga, enfatizan al dinero como una fuerza motivadora, acentúan su importancia instrumental y necesidad, considerando al trabajo como un asunto de responsabilidad.

Otra variable objeto de estudio ha sido el reconocimiento que los empleados sienten de sus superiores, en esta línea tenemos el trabajo que a principios de los 80 plantean Hackman y Oldham (citado por, Fernández,1997). Estos autores concluyen que para que un trabajo sea motivador y altamente satisfactorio deberá permitir variedad, responsabilidad sobre la tarea, control sobre los resultados, autonomía y reconocimiento de los demás.

Encontramos que la Compañía de Luz y Fuerza de Florida (citado por, Dessler,1996) implantó un programa, de mejoramiento de calidad, altamente eficiente, a tal grado que ganó el primer premio “Dreming”, otorgado a una empresa fuera del Japón por La Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses. Dentro de las medidas relacionadas con personal que adoptaron, para asegurar el éxito del programa, se dieron cuenta que era esencial el reconocimiento

como una parte muy importante en la satisfacción de los empleados, en la compañía.

Aseguran que la satisfacción y las recompensas comienzan con la responsabilidad que tiene el empleado de saber que "La calidad se inicia conmigo". Es importante estimular a los empleados a que identifiquen los problemas así como señalar los caminos para asegurarlos, proporcionándoles las herramientas y la libertad necesaria para realizar su trabajo. Para llegar a esta conclusión al inicio del programa les preguntó a sus empleados, qué deseaban más aparte de "más dinero" y las respuestas arrojaron que deseaban ver sus propuestas implantadas y querían el reconocimiento de sus supervisores.

Dicha compañía concluye diciendo que tanto en forma individual como en forma colectiva, se les debe proporcionar a los empleados las aptitudes para identificar, analizar y solucionar los problemas de calidad, así como la motivación de hacerlo. Satisfacer las necesidades del consumidor es la razón de cualquier compañía : Un programa eficiente de mejoramiento de calidad, ayudara a que esto se logre y a que la compañía tenga éxito. Los programas también garantizan, que las necesidades personales de los empleados, no sólo el dinero, sino el logro de metas difíciles, el crecimiento y la autorrealización, sean satisfechas, ya que dichos programas fomentan o deben fomentar la calidad de la vida laboral en la empresa, y en esa medida el crecimiento personal, la satisfacción y el sentido de logro de los empleados.

Por otro lado Andrisani y Shapiro (1989)encuentran que el estado civil, es una variable que afectó la satisfacción laboral en la mujer. Así, entre mayor conflicto con las responsabilidades del trabajo y del hogar existan, menor será la satisfacción laboral. De la misma forma, cuando la mujer percibe una actitud desfavorable de su esposo hacia su actividad laboral, está se mostrará menos satisfecha. También encontraron que cuando la mujer trabaja únicamente por razones económicas, su satisfacción laboral es menor que cuando son otras las motivaciones.

También se ha estudiado sobre las diferencias entre hombres y mujeres. Lacy, Bokemeir y Shepard (1983) realizaron un estudio con hombres y

mujeres en Estados Unidos con respecto a las preferencias de los atributos del trabajo y el compromiso laboral. Encontraron que las mujeres seleccionaron el significado del trabajo como el atributo principal y los hombres señalaron la seguridad del trabajo. Además las mujeres que nunca se han casado no le dan tanta importancia al ingreso y prefieren las promociones, mientras que las mujeres casadas escogen más frecuentemente el ingreso como el atributo más importante de su trabajo. En los solteros no se encontraron diferencias sexuales en cuanto al compromiso en el trabajo, en cambio los hombres casados indicaban más frecuentemente que seguirían trabajando al igual que las solteras. Las mujeres casadas se sienten menos comprometidas a seguir trabajando si fuera económicamente innecesario.

Bersoff y Crosby (1992) realizaron una investigación utilizando una muestra nacional de hombres y mujeres entre los 25 y los 40 años de edad, cuyo estado civil fuera solteros y casados. Se investigó que tan satisfechos se encontraban con sus trabajos y resultó que los más satisfechos eran las parejas de casados sin hijos (52.1%) seguidos por las parejas casadas con hijos (49.9%) y el 43.4% de los solteros, mostró estar satisfechos con su trabajo.

Otro estudio tomando como variable principal el sexo en relación a la satisfacción laboral, es la llevada a cabo por Hulin y Smith quienes en 1964 realizaron un trabajo a este respecto, se encontró que las mujeres estaban considerablemente menos satisfechas en el trabajo que sus compañeros.

La relación de las variables demográficas y la satisfacción laboral fue estudiada en México: por Emili Ito (1987) quien realizó una investigación en mujeres con trabajo remunerado y estudios universitarios, para detectar la influencia de variables laborales (lugar donde se trabaja, jerarquía de puesto ocupado, horas a la semana que labora, extensión de trabajo) y familiares (status familiar, participación en las labores domésticas y convivencia familiar) sobre la satisfacción laboral. Encontró que las mujeres que trabajan en la iniciativa privada, que ocupan cargos directivos, cuyo estado civil es soltera, con ingresos no vitales para la sobrevivencia familiar y que no realizan directamente las labores domésticas, reportan un mayor grado de satisfacción con respecto a su trabajo.

Otro aspecto estudiado es en cuanto al puesto ocupado, aquí tenemos que Guerin, Veroff y Feld (citado por Kast, 1993) encontraron que el mayor grado de satisfacción en el trabajo se daba entre profesionistas, técnicos, personal gerencial y el grado menor, en trabajadores no calificados.

En México en una investigación realizada por García (1979) referente a la satisfacción en el trabajo en una empresa de aviación comercial, se encontró que, la satisfacción que estos sujetos tienen en su trabajo, depende en gran medida del grado hasta el cual tanto el puesto como todo lo relacionado con éste, cubran sus necesidades y deseos.

Porter (1961) en una muestra de supervisores del primer nivel y gerentes medios, informa que el nivel jerárquico del trabajo presenta influencia significativa, en relación con la satisfacción laboral. Los directivos del nivel superior tendieron a percibir más satisfechas las necesidades, que los directivos del nivel inferior.

A este respecto, Mc. Ilwee (1991) señala que a niveles profesionales empresariales, aspectos como el compromiso, el desafío, el prestigio, el grado en que las aspiraciones y expectativas son cubiertas por el trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y buen salario, son importantes para el trabajador. Sin embargo al moverse la escala ocupacional hacia abajo tales aspectos dejan de ser importantes.

Por último en un estudio reciente llevado a cabo por Salinas , Laguna y Mendoza (1994) en la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal, a fin de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral, se realizó un estudio con un enfoque multidimensional: se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Se encontró que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del puesto jerárquico ocupado y, principalmente, con el ambiente laboral.

Sintetizando los hallazgos tenemos que se ha propuesto que la satisfacción laboral está compuesta por diversas dimensiones, las cuales actúan como un todo en la predicción del comportamiento laboral.

Los componentes del trabajo que más satisfacción les dan a los empleados son los factores : el trabajo mismo, los supervisores y jefes, los compañeros de trabajo, el salario y prestaciones y las oportunidades de promoción.

En cambio, las mayores causas de insatisfacción se deben a las condiciones de trabajo, las políticas, administración de la empresa.

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. El nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones, tensiones y necesidades, así como la cantidad de beneficios obtenidos del ambiente.

Dentro del empleo existen satisfacciones intrínsecas y extrínsecas, las primeras se encuentran en el trabajo mismo en su capacidad para satisfacer las propias necesidades de autoestima, relación, significado, desarrollo y realización personal, en cambio las extrínsecas son ajenas al trabajo mismo e involucran recompensas tales como el dinero, margen de beneficios y condiciones de trabajo.

CAPÍTULO III

LA SATISFACCIÓN Y LA AUTOESTIMA EN EL TRABAJO

El ser humano tiene una serie de sentimientos y cogniciones hacia sí mismo, formando lo que conocemos como el concepto personal o autoconcepto. La autoestima es la propia satisfacción con su autoconcepto.

La noción de sí mismo tiene sus antecedentes en la teoría de William Jones, quien lo definía como la suma total de todo aquello que un individuo llama propio, Salazar (1979).

Tanto el autoconcepto como la autoestima se forjan a través de la interacción social, debido a su naturaleza netamente social.

Así, Secord y Backman (1982) mencionan que las teorías del autodesarrollo dan importancia a la percepción que el individuo tiene de cómo las otras personas lo consideran a él, centrando su atención en el proceso por el cual, él compara sus ideas sobre sí mismo con las normas sociales, es decir con las expectativas que cree que las otras personas tienen sobre lo que él debe hacer, y sobre lo que él es.

Por motivos de esta relación tan estrecha entre estos dos conceptos, se dará primero una visión del autoconcepto, para después retomar la autoestima.

3.1 Autoconcepto

Es difícil proporcionar una definición exacta de autoconcepto debido a la gran diversidad de teorías que existen.

Los términos de autoestima, autopercepción, autoconfianza, autoamor, autorespeto, difieren no en cuanto a connotación de los significados en sí, sino más bien a los principios básicos de las teorías que emplean estos términos para su definición. Tena (1990) señala la importancia de delimitar el término de autoconcepto, ya que se ha confundido con el Yo, la autoestima y con el concepto de sí mismo, y arguye que cada uno de estos términos denota un comportamiento particular de la personalidad total del sujeto.

El concepto que de sí misma tiene una persona, determina en gran medida sus pensamientos, sentimientos y conducta, por lo tanto, éste, está estrechamente relacionado con la personalidad, con la salud mental y en general, con la adaptación de una persona a la vida.

Es por ello que, se considera que la satisfacción y la felicidad de un individuo se hayan estrechamente asociados al autoconcepto y que son la consecuencia natural del funcionamiento armonioso de la personalidad total.

Rosenberg (1965) define al autoconcepto como la totalidad de actitudes, que incluyen pensamientos y sentimientos que el sujeto tiene de sí mismo como objeto.

Rosenberg definió dos grados de autoconcepto: el alto y el bajo. El primero, incluye a las personas que se respetan y se estiman sin considerarse mejor o peor que los otros y que no se piensan perfectos, reconocen sus limitaciones y esperan mejorar. El segundo en cambio, implica la insatisfacción, el rechazo y el desprecio de sí mismo.

El concepto que de sí mismo tiene una persona, dirige su conducta, pues determina en buena medida las iniciativas que habrán de tomar y los niveles de realización y de aspiración que se autoimpone.

Garrison (1993) dice que es una idea organizada, interna o personal que se tiene de las características propias (rasgos físicos, sexo, tendencias conductuales, disposición emocional, habilidades, intereses y objetivos) con una evaluación personal y detallada, es decir es la idea personal organizada,

que tiene una persona acerca de sus propias características, incluyendo la imagen y la estimación que tiene de ella misma.

El autoconcepto se refiere a cómo se percibe la persona a sí misma, y cómo cree que la perciben los demás. Esta percepción puede ocurrir tanto consciente como inconscientemente y en algunas ocasiones denotarán contradicciones entre ambas percepciones.

Sampson (1991, citado por Fierro,1996) afirman que la forma en que una persona actúa y realísticamente se percibe y se estima, es comúnmente denominada el sí mismo real o, simplemente el autoconcepto.

El autoconcepto es generalmente descrito en términos de actitudes reflexivas, las cuales son consideradas como : aspecto cognitivo (contenido psicológico de la actitud) , aspecto afectivo (evaluación relacionada al contenido) y aspecto conativo (respuestas comportamentales a la actitud). El aspecto evaluativo, ya sean de juicio o afectivo del autoconcepto involucra el proceso de autoestima.

La Rosa (1986) define el autoconcepto como la percepción que uno tiene de sí mismo; específicamente, son las actitudes, sentimientos y conocimientos respecto de las propias capacidades, habilidades, apariencia y aceptabilidad social.

Sherif y Sherif (citado por La Rosa,1986) resaltan el contenido de las agrupaciones grupales para el individuo y la función de tales identificaciones como punto de referencia en la autopercepción y en la autoevaluación, incluyen dentro del autoconcepto, tres componentes :

1. El componente perceptual : Es la forma en que la persona se percibe así misma y cómo se ha hecho de las impresiones de las otras personas.
- 2.El componente conceptual : Se refiere a los conceptos que la persona tiene de sus características, habilidades, recursos, aciertos, fallas y

limitaciones, así como de la conceptualización de su pasado y de su futuro.

3. El componente de las actitudes : Incluye no sólo el conocimiento de lo que son, sino también de lo que quieren y deben ser.

También dice el autor que el autoconcepto está basado en la identidad de la persona ; este concepto es explicado por Erickson (1974, citado por Engler,1996) que expresa que el término de identidad abarca de lo que algunos autores consideran al “self ”. Lo llama “identidad del Yo”, es parte del “Yo” porque representa la función sintética del “Yo”, en especial los modelos sociales del medio ambiente y también la imagen de la realidad adquirida a través de las sucesivas etapas de la infancia.

Mediante este proceso de identidad el individuo tiene noción de que él es el que permanece en el tiempo y en el espacio, el cual alcanza su desarrollo con base a dos fenómenos propios del ser humano, que son :

1. La autoconciencia : Permite tener un conocimiento (actual) parcial de lo que la persona es, es decir es el acto mediante el cual la persona viene a ser un objeto de conocimiento para sí mismo, clasificándose con cierto grado de categoría y atributos importantes en la adquisición del rol social.
2. La autoaceptación : Implica mayor madurez y hace que la persona esté de acuerdo con lo que es.

Para Rosenberg (1965) el autoconcepto se divide en :

- * El sí mismo existente: Se refiere a cómo el individuo se ve a sí mismo.
- * El sí mismo deseado: Se refiere a cómo le gustaría al individuo verse a sí mismo.
- * El sí mismo presentado: Se refiere a cómo el individuo muestra su sí mismo a otros.

El sí mismo, es una configuración organizada de percepciones, significación, actitudes, valores, etc. referidos a uno mismo. Es un término central en la Teoría de Carl Rogers (1961) para quien la principal preocupación son las actitudes hacia el sí mismo, es decir, las percepciones de una persona respecto a sus habilidades, acciones, sentimientos y relaciones en su medio social. Distingue tres aspectos en las actitudes hacia uno mismo : el contenido específico de la actitud (dimensión cognitiva) un juicio respecto al contenido de la actitud de acuerdo a algunos patrones (aspecto evaluativo) y un sentimiento relacionado al juicio evaluativo, que constituye la dimensión afectiva. La aceptación de uno mismo, la autoestima, está relacionada con el último aspecto.

La autoestima está estrechamente relacionada con el autoconcepto y es el resultado o cristalización de sucesivas autoevaluaciones.

García Ruíz (1990) dice que la autoimagen es tanto parte de un aspecto social, como de aspectos internos. Estas dos interactúan hasta producir el autoconcepto, el que no es idéntico a ningún otro y varía cuando las circunstancias personales y externas varían también. Los clasifico en:

- * Autoimagen física: Comprende las cualidades y adecuación al sexo pertinente (altura, obesidad, etc.,)
- * Autoimagen real: O “ imagen de reflejo ”, de lo que el individuo cree que las personas que le importan piensan a su respecto, tanto física como psicológicamente. Según el trato y evaluación de éstos, el sujeto determinará su estimación.
- * Autoimagen ideal: es lo que el individuo quisiera ser en lo físico y en lo psicológico, sus esperanzas y aspiraciones.

3.2 Autoestima

La autoestima se encuentra significativamente correlacionada con la satisfacción y el funcionamiento personal eficiente (Wylie,1961). El lograr una actitud favorable hacia uno mismo ha sido considerado importante por autores dentro del desarrollo de la personalidad, como Rogers (1954) Murphy (1947) Horney (1937) y Adler (1929).

Wylie (1961) indica que las personas que buscan ayuda psicológica con frecuencia se quejan, o se dan cuenta que sufren sentimientos de inferioridad y desvalorización. Estas personas se ven a sí mismas como inferiores y desesperanzadas incapaces de mejorar su situación y carentes de los recursos internos para tolerar o reducir la ansiedad surgida de los eventos cotidianos y del estrés que éstos producen (Rogers,1963).

Los psiquiatras y psicoanalistas observan que las personas invadidas de dudas respecto a su valor no pueden dar ni recibir amor, aparentemente debido al temor surgido al exponer en la intimidad sus defectos, al pensar que puedan ser rechazadas por lo demás (Fromm,1947, citado por Engler,1996). De esta manera evitan la cercanía en sus relaciones y como consecuencia se sienten aisladas.

La angustia y la autoestima se encuentran muy relacionadas, sí es la amenaza lo que produce la angustia, lo que está siendo amenazado es la autoestima de la persona.

La investigación en el área de la motivación sugiere que la búsqueda de aprobación y posición social, surge en gran medida del deseo de mantener una autoevaluación positiva.

La autoevaluación se refiere a un proceso de juicio en el cual el individuo examina su actuación, sus capacidades y atributos, de acuerdo a sus estándares y valores personales y llega a una decisión de propio valor (Salazar,1979).

En cuanto a la autoestima, Laing (1973) dice que está constituida por el valor que se tiene de uno mismo y mí perspectiva del valor que los otros tienen de mí.

Coopersmith (1967) coloca al sí mismo dentro de la categoría de las actitudes. Desde su punto de vista, la autoestima es la actitud favorable o desfavorable que el individuo tiene hacia sí mismo. De esta manera se nos remite al estudio, formación y cambio de las actitudes. La gran cantidad de investigaciones hechas en el campo de las actitudes nos proporcionan guías a cerca de las actitudes hacia sí mismo y nos proponen un método para poder estudiarlas. Así los componentes para Coopersmith, son los mismos que los de las actitudes :Primero, un aspecto cognoscitivo que viene a ser el autoconcepto; un aspecto afectivo que se equipara con la autoevaluación y el aspecto conativo que se representa en la conducta que se dirige hacia uno mismo.

Las actitudes hacia sí mismo son determinantes de varias conductas sociales y algunas formas de su patología.

El concepto de sí mismo ha sido estudiado bajo el punto de vista clínico ya que facilita el estudio de la personalidad y desde el punto de vista social en relación al tema de actitudes, de la teoría del rol, de la motivación, de la toma de decisiones por mencionar algunos.

Coopersmith (1967) señala que la autoestima puede variar dependiendo de la experiencia y de acuerdo al sexo, la edad y otros roles, así una persona se puede valorar muy alto como pareja, moderadamente como amigo y totalmente sin valor como profesionista. Una evaluación de sus habilidades y de acuerdo a lo que le de más importancia dan un nivel general de su autoestima.

Existen cuatro factores relevantes que contribuyen al desarrollo de la autoestima :

El primero y el más importante es la cantidad de respeto, aceptación e interés que un individuo recibe de las personas que son importantes para él; así, nos evaluamos como somos evaluados.

Un segundo factor que contribuye a la autoestima, es la historia de triunfos y el Status que se alcanza, generalmente los triunfos brindan reconocimiento y son derivados del Status que se tiene en la comunidad.

Como tercer aspecto tenemos que el individuo obtiene autoestima únicamente en las áreas que personalmente le son significativas; así las experiencias son interpretadas y modificadas de acuerdo a los valores y aspiraciones individuales.

El cuarto factor se refiere al control y defensa, que son capacidades individuales para definir un evento con consecuencias e implicaciones negativas de tal manera que disminuya su valor; en este sentido el individuo puede minimizar, distorsionar o suprimir las acciones degradantes provenientes de los que le rodean, como las fallas o fracasos de sí mismo. De este modo puede rechazar el juicio de otros o inversamente ser muy sensible a los juicios de otra gente.

Por su parte Coopersmith (1967) propone como variables determinantes de la autoestima las siguientes : éxito, valores, aspiraciones y defensas. De acuerdo con esto, el proceso de autojuicio subjetivo de éxito, al que se le da peso de acuerdo al valor dado en diferentes áreas de capacidad de ejecución, medidas de acuerdo a metas y estándares personales y filtrados a través de su habilidad para defenderse de presuntas ocurrencias de fracaso.

En resumen, Coopersmith señala lo siguiente : Las personas con autoestima alta se criaron bajo condiciones de aceptación, definición clara de reglas y respeto; son afectivas, equilibradas y competentes, capaces de acciones creativas e independientes. Su nivel de ansiedad prevaleciente parece ser bajo y su habilidad para tratar con la angustia es mejor que el de las otras personas, son socialmente hábiles y capaces de tratar con situaciones y demandas externas de una manera directa. Sus relaciones sociales son

generalmente buenas y no son afectadas por dificultades personales, ocupan posiciones de influencia y autoridad.

Las personas con autoestima media parecen ser similares a los sujetos de autoestima alta, con pocas excepciones. Son relativamente bien aceptadas, poseen buenas defensas y criados bajo condiciones delimitadas y respetuosas; también poseen la orientación de fuerte valor y tienden a confiar en sus semejantes.

Las personas con baja autoestima, son criadas bajo situaciones de rechazo, inseguridad y falta de respeto, llegando a creer que son impotentes y sin recursos, se sienten aislados, sin amor, incapaces de expresarse y demasiado débiles para confrontar y sobrellevar sus deficiencias. Incapaces de realizar acciones, tienden a retirarse y ser completamente pasivos y complacientes, sufriendo los síntomas de angustia y ansiedad.

Por otra parte, James (1990) señala como posibles fuentes de la autoestima, las aspiraciones y valores humanos que tienen un papel esencial en determinar si nos consideramos favorablemente. En cualquier área, nuestras ejecuciones son equiparadas con nuestras aspiraciones, si se juntan o aproximan, la autoestima es favorable, si sucede lo contrario es desfavorable. El hombre se forma un criterio de su propio valor general, usando estándares comunes de éxito y status, estos estándares son los que él aplica a otros.

Relacionando la autoestima con la satisfacción laboral Korman (1978) llevó a cabo un estudio basándose de la hipótesis del equilibrio y la equidad, por medio del cual postuló su siguiente teoría.

Esencialmente afirma que el modelo de las necesidades saciadas sirve para medir la satisfacción, solamente en la personas con un alto nivel de autoestima, ya que solamente para ellas, la satisfacción de las necesidades puede considerarse justa y equilibrada.

En otras palabras se basa en el supuesto teórico de que los individuos solamente estarán satisfechos, en aquellas situaciones que les permita un equilibrio cognoscitivo.

Por tanto para el individuo de bajo nivel de autoestima el encontrarse una situación, en las que sus necesidades están insatisfechas, no constituye una situación justa , equitativa y por consiguiente no es una situación equilibrada.

Por eso las personas de bajo nivel de autoestima no están más satisfechas, en estas situaciones que en aquellas en las que sus necesidades no están saciadas.

Korman (1978) comenta que se pueden establecer ciertas conclusiones relativas a la naturaleza de la satisfacción laboral y a los factores que la determinan, tomando como conceptos fundamentales los de equilibrio, equidad y rectitud. Por otra parte agrega, que al parecer las personas que se encuentran satisfechas con aquellos trabajos que son coherentes con los conocimientos que tienen de sí mismos y de los demás. Por lo tanto, en el grado que una situación esté de acuerdo con el concepto que una persona tiene de sí mismo en relación con su capacidad para ser competente y satisfacer sus necesidades, en ese grado esa persona se considerará satisfecha.

De modo semejante, en la medida en que una situación esté de acuerdo con el concepto que el grupo de referencia tiene de esa persona, en relación con lo que es propio y adecuado para ella, en esa medida la persona estará también satisfecha.

3.3 Estudios sobre autoestima y satisfacción laboral

La autoestima ha sido estudiada en función de diversos tópicos y áreas. Sin embargo relacionándola, con satisfacción laboral no se encuentran muchas investigaciones en Estados Unidos, por consiguiente en México se encuentran muy pocos estudios a este respecto. A continuación se mencionan algunos:

Kaldenberg (1991) trató de probar la teoría propuesta por Korman (1978) con un grupo de 327 dentistas de la iniciativa privada y no le fue posible pues encontró que su satisfacción laboral está positivamente relacionadas con la cantidad de pacientes que atienden y con la posibilidad de que estos regresen a su consultorio y no encontró una correlación con su alta o baja autoestima.

Otro estudio lo constituye el realizado por Iosif, Popescu y Weintraub (1982). Estudiaron 65 condiciones que afectan la eficiencia en el trabajo, las cuales pueden ser divididas en cinco categorías :

- * Personales: Imagen , expectativas, valuaciones, de sí mismo.
- * Trabajo: Retroalimentación, creatividad, etc.
- * Financieras: Nueva tecnología, ambientales, etc.
- *.Organizacionales: Promociones, competencia del supervisor, etc.
- * Externas: Como las condiciones de vida, la familia, etc.

Los sujetos involucrados fueron, 228 trabajadores de una fábrica pequeña y con 266 de una grande. El modelo de agrupamiento de las condiciones fue válido para las características personales con la satisfacción en el trabajo y la eficiencia.

Por otro lado, Ross y Zander (1994) realizaron un estudio donde establecieron el grado de satisfacción en el trabajo en relación con la autoestima y por lo tanto en los trabajos en los que se está insatisfecho que conducen a un nivel más bajo de autoestima que el promedio.

Es muy notorio aún en cada categoría ocupacional que los individuos más satisfechos gozan de mejor grado de autoestima que los insatisfechos, finalmente aquellos que realizan labores muy bajas pero que se sienten satisfechos tienen un índice de autoestima similar a los de trabajos de puestos más altos y los insatisfechos entre los más calificados y semicalificados tienden a parecerse a los grupos de baja calificación.

A Sacks y otros (1997) les interesó saber la relación que existe entre la preparación e información académica de las personas como un recurso de trabajo, la autoestima y las percepciones del individuo hacia su trabajo. El análisis estuvo basado en cuestionarios que le aplicaron a 231 graduados con un promedio de 23.4 años. La primera aplicación se efectuó en el último semestre de estudios profesionales, la segunda después de cuatro meses de haber estado trabajando y la tercera a los diez meses de antigüedad laboral. Los resultados indicaron que las personas que estaban mejor preparadas y contaban con esto como un recurso laboral contaban con una alta autoestima así como altamente correlacionado con una satisfacción laboral y con una relación negativa con el estrés. También notaron que estas personas no tenían ninguna intención de renunciar a su trabajo, lo que no sucedió con los sujetos que no se encontraban bien preparados y no podían contar con esto como un recurso de trabajo, por lo tanto tenían una baja autoestima e insatisfacción laboral.

Otra variable estudiada ha sido el valor que se le da al dinero y su relación con la satisfacción y autoestima laboral. Tang y otros (1995) llevaron a cabo una investigación con estas variables, con 155 empleados con un promedio de 36 años. La actitud hacia el dinero la midieron con la escala ética del dinero (T.L.P. Tang, 1992) y la satisfacción laboral con los cuestionarios de Minnessota. Las personas que le dan un alto valor al dinero lo asociaron con una representación de libertad y poder, le otorgaron un valor muy alto como principal motivador, teniendo una autoestima baja al igual que su satisfacción laboral. No obtuvieron el mismo resultado para los sujetos que no le daban tanto valor al dinero, tuvieron una autoestima alta así como su satisfacción.

Sobre este mismo tema Weiner y otros (1992) quisieron probar la hipótesis de que la autoestima y el medio ambiente actúan como motivadores de la relación entre el trabajo con su satisfacción, siendo estos dos índices que involucran la satisfacción de la vida y los síntomas afectivos. Llevaron a cabo dos estudios, con dos tipos diferentes de gerentes, 258 gerentes de tienda y 109 gerentes del área contable. Las personas que condicionan su satisfacción en relación con la buena paga, fue más fuerte para las personas con baja autoestima que para los de alta autoestima. Utilizaron para medir la autoestima el modelo de J. Broockner's (1983-1988) de acuerdo con este

modelo los comportamientos y sentimientos de los de baja autoestima tendieron a ser más influenciados por situaciones externas y circunstancias transitorias, que los de alta autoestima. Asimismo se observó que cuando el trabajo era satisfactorio creaba una mejor relación con sus compañeros.

En relación al impacto que tiene el aspecto social del trabajo con la autoestima Brockner y otros (1993) llevaron a cabo un estudio con 41 estudiantes de la Universidad que fueron empleados en cuanto se graduaron y 144 empleados de una corporación. A estos sujetos se les planteó la posibilidad de cambiar a otro empleo mejor pagado.

Encontraron personas que preferían quedarse en su empleo, aunque estaban a disgusto sólo por darle demasiada importancia a la relación social con sus compañeros de trabajo, estos sujetos mostraron tener una baja autoestima y una satisfacción laboral mucho menor, que los que preferían quedarse por sentirse contentos con su trabajo o los que sí cambiarían por superación personal no importándoles que tuvieran muy buenas relaciones con sus compañeros.

A Renn y otros (1995) les interesó investigar sobre los efectos globales de la autoestima y su relación con el desarrollo y las actitudes del trabajo, ausentismo y el tipo de supervisión (el que retroalimenta las tareas y el que no lo hace). Midieron la satisfacción laboral y la autoestima a 90 empleados de una compañía de seguros. Los sujetos con un alto ausentismo y los que estaban en busca de trabajo, resultaron con baja autoestima así como con baja satisfacción laboral, se relacionaron altamente con un tipo de supervisión con baja retroalimentación en las tareas. En contraposición los sujetos con alta autoestima, tenían una actitud positiva hacia su trabajo, bajo ausentismo, mejor desarrollo laboral, se encontraban satisfechos con su trabajo, relacionándose positivamente con un tipo de supervisión donde se les retroalimentaba con las tareas.

Otra variable que se ha estudiado en cuanto a autoestima relacionada con satisfacción laboral, ha sido el desempleo. Winefield y otros (1991) llevaron a cabo un estudio longitudinal con estudiantes desertores de la

escuela, empleados satisfechos e insatisfechos de diferentes ocupaciones, personas desempleadas y estudiantes brillantes. Los resultados al principio no mostraron diferencias entre las variables, después de efectuar un análisis longitudinal, se observó una diferencia significativa entre una autoestima y satisfacción alta para los empleados satisfechos y los estudiantes brillantes, en comparación con los estudiantes desértos, los empleados insatisfechos y los desempleados, que mostraron una autoestima baja, insatisfacción y en general con una desesperanza e insatisfacción hacia la vida.

Así mismo a Hassell y otros (1993) les interesó saber qué pasa con la autoestima y satisfacción laboral de las personas cuando perciben discriminación cuando se van haciendo viejas. La muestra se formó por 179 sujetos con edades que fluctuaban entre los 18 y los 63 años, de tres diferentes empresas. Se midió la experiencia personal acerca del sentimiento de discriminación por la edad, como se manifiesta, la autoestima, la satisfacción laboral global, en especial con oportunidades de promoción y desarrollo. Las percepciones de los trabajadores más viejos hacia la discriminación por la edad, se relacionaron significativamente con una autoestima baja, así como con una satisfacción laboral global, sobre todo en el factor de oportunidades muy baja. También se pudo observar que conforme los sujetos avanzaban de edad, esta percepción de discriminación se iba haciendo más fuerte.

En México, Vite San Pedro (1986) elaboró un instrumento completo de autoestima, que se usó en la parte del trabajo en esta investigación. Encontró que las madres con mayor antigüedad en su trabajo se sienten más estimadas, el trabajo se vuelve más importante para ellas y encuentran en él satisfacción así como elevación de su autoestima.

Supone que existe una relación entre la satisfacción laboral y la autoestima, ya que observó que la diferencia entre las madres satisfechas con trabajo remunerado y las madres insatisfechas es la autoestima relacionada con el trabajo. Por lo tanto concluye que la satisfacción en el trabajo hace que se sientan importantes, valoradas y estimadas como trabajadoras, en el lado opuesto, las madres insatisfechas se sienten devaluadas y poco importantes en su medio laboral.

Utilizando la parte de la escala de autoestima laboral de Vite (1986) junto con la escala de satisfacción laboral de García (1985); Madrid Lee Leticia (1990) llevó a cabo un estudio con 200 mujeres que trabajan en empresas públicas y privadas en México, para investigar las diferencias en la satisfacción laboral en estos grupos.

Los factores de satisfacción laboral medidos fueron: trabajo mismo, compañeros, jefe, salario y prestaciones, oportunidades de promoción y valoración de sí misma.

Los resultados obtenidos demuestran que las mujeres que trabajan en empresas privadas tienen mayor satisfacción con el factor salario, mientras que las que trabajan en el sector público obtienen mayor satisfacción con el factor compañeros. Otro resultado interesante fue que existe menor satisfacción en las mujeres que no tienen pareja en cuanto al factor salario, inversamente estas mujeres están más satisfechas en el factor valoración de sí mismas, ya que el trabajo hace que se sientan importantes, valoradas y estimadas.

Según los estudios antes citados, los individuos que gozan de una autoestima alta por lo general se encuentran satisfechos laboralmente. Los factores estudiados reportan que las personas que tienen una alta autoestima laboral, se encuentran preparados para la actividad que realizan, trabajan por superación personal, le dan importancia al dinero más no es el fin último por lo que trabajan, por lo regular cuentan con un tipo de supervisión donde existe retroalimentación de las tareas efectuadas.

De igual forma se puede observar que no importa el tipo de trabajo que se realiza, ni el nivel ocupacional, si la persona se siente estimada y valorada en lo que hace, se sentirá satisfecha. En contraposición las personas desempleadas o las que no están preparadas para lo que hacen, tienen una baja autoestima y no están satisfechos.

En los estudios realizados en México, igualmente la autoestima alta va relacionada con la satisfacción laboral. En resumen las mujeres que trabajan se sienten valoradas y estimadas.

“Porque si panificáis con indiferencia, hacéis un pan amargo que calmará a medias el apetito, y si os repugna extraer el mosto, vuestra repugnancia destilará un veneno en el vino”

GIBRÁN JALÍL GIBRÁN

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Planteamiento del problema

La satisfacción en el trabajo es una actitud del empleado que tiene repercusiones no sólo para la propia persona, sino también para la empresa en que trabaja, el consumidor que recibe sus productos o servicios y para la sociedad en general (Dessler, 1996).

Hasta el momento, no se conoce con exactitud el mecanismo o proceso a través del cual se deriva la satisfacción en el trabajo. Para algunos investigadores la satisfacción resulta del grado de concordancia que existe entre las expectativas de una persona con respecto a su empleo y las recompensas que éste le ofrece; mientras que para otros se deriva del grado en que las necesidades de una persona son realmente satisfechas en la situación de trabajo.

La idea fundamental que parece prevalecer hasta ahora, es el hecho de que la satisfacción en el trabajo no sólo depende de aspectos del mismo empleo, sino también de las características individuales y de las relaciones extralaborales del individuo.

Un factor que se ha asociado consistentemente con la satisfacción laboral es la autoestima. Este concepto de autoestima se ha definido como multidimensional ya que implica la participación de diferentes factores que dan lugar a un cierto ambiente en el que el sujeto se desenvolverá, esto es que una persona puede tener una autoestima alta en cuestiones laborales, pero una autoestima baja en el ámbito de las relaciones interpersonales.

Para efectos del presente estudio se tratará de identificar solamente la autoestima laboral, ya que una persona con una alta autoestima laboral se ha demostrado en diferentes investigaciones realizadas, tener una alta satisfacción laboral.

Con base en lo anterior el objetivo del presente estudio es evaluar la satisfacción laboral (y los diversos factores que la componen) e identificar la autoestima laboral, así como determinar si existe alguna relación entre las variables estudiadas.

Adicionalmente, se pretende observar el efecto que tienen las variables demográficas, de la empresa, urbanas, y la motivación laboral en la autoestima y satisfacción en el trabajo.

4.1.1. Objetivos

- A. Evaluar la satisfacción laboral que tienen los sujetos que trabajan en una empresa de chocolates en México.
- B. Identificar la autoestima laboral, que presentan dichos sujetos.
- C. Determinar la influencia que tienen los factores demográficos, los factores de la empresa, los factores urbanos y la motivación laboral, así como la autoestima en el trabajo, con la satisfacción laboral que presentan dichos sujetos.

4.1.2. Preguntas de investigación

1. ¿La autoestima del sujeto, con respecto a su empleo influye en su satisfacción laboral ?

2. ¿La edad, el género, el estado civil, el número de hijos que se tiene y la escolaridad del empleado (factores demográficos) influyen en su satisfacción y autoestima laboral ?
3. ¿La antigüedad en la empresa y en el puesto, el salario y el puesto, que ocupa el empleado (factores de la empresa) influyen en su satisfacción y autoestima laboral ?
4. ¿El tiempo de traslado y el tipo de transporte, que ocupa, el empleado para llegar a laborar (factores urbanos) influyen en su satisfacción y autoestima laboral?
5. ¿La motivación laboral (características positivas del trabajo, características negativas del trabajo, características deseadas del trabajo, características de cambio de trabajo y el motivo para trabajar) influye en su satisfacción y autoestima laboral ?

4.1.3. Hipótesis

De las preguntas anteriores se derivaron las siguientes hipótesis:

Hipótesis No. 1

La satisfacción del empleado, con respecto a su empleo está relacionada con su autoestima laboral.

Hipótesis No. 2

Los factores demográficos (edad, género, estado civil, hijos y escolaridad) están relacionados con la satisfacción y autoestima laboral.

Hipótesis No. 3

Los factores referentes a la empresa (antigüedad en la empresa, y en el puesto, el salario y el puesto ocupado) se relacionan con la satisfacción y autoestima laboral.

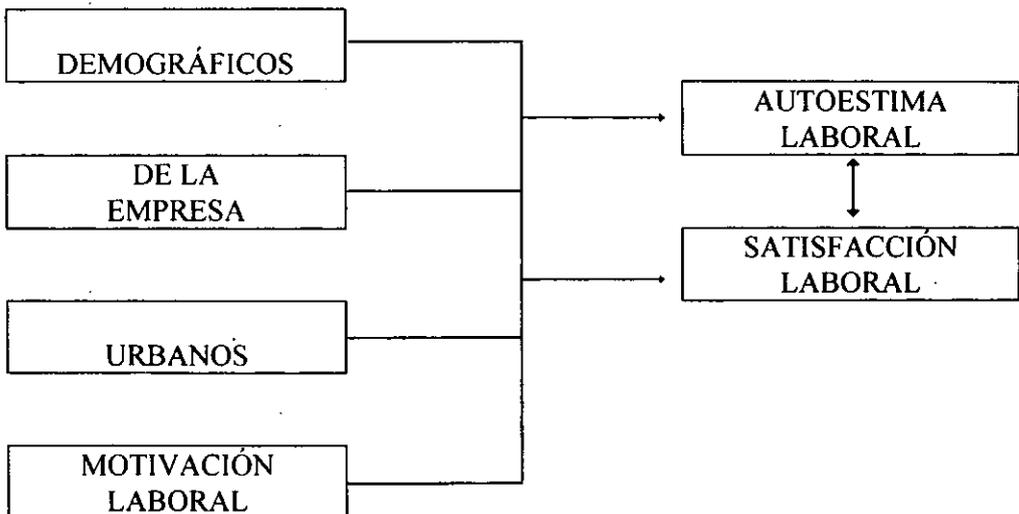
Hipótesis No. 4

Los factores urbanos (traslado, y transporte) se relacionan con la satisfacción y autoestima laboral.

Hipótesis No. 5

La motivación laboral (características positivas, características negativas, características de cambio laboral, características deseadas y motivos para trabajar) está relacionada con la satisfacción y la autoestima laboral.

Con base a las hipótesis anteriores se propone el siguiente modelo de investigación:



Las variables que se estudiarán se conforman de la siguiente manera:

Demográficas	De la Empresa	Urbanas	Motivación laboral
1. Edad	1. Antigüedad en la empresa	1. Tiempo de traslado	1. Características positivas
2. Género	2. Antigüedad en el puesto	2. Tipo de transporte	2. Características negativas
3. Estado civil	3. Salario		3. Características deseadas
4. Número de hijos	4. Puesto ocupado		4. Deseo de cambio laboral
5. Escolaridad			5. Motivo para trabajar

4.2 Método

4.2.1. Sujetos

La población estudiada constó del total del personal (66) que trabajan en una fábrica de chocolates, ubicada en Iztapalapa, en la Ciudad de México.

Se eliminaron un total de 9 sujetos, tres de ellos por ser los dueños de la empresa y sus respuestas diferían significativamente del resto; y los otros seis, por que presentaron un bajo índice de respuesta.

El total de sujetos fue de 57 y mostraban las siguientes características demográficas :

- ◆ Edad : La edad de los sujetos fluctuaba entre los 18 y los 56 años, quedando ubicada la media en 30.35 años, mientras que la moda fue de 25 años.

- ◆ Género : La población se conformaba por 24 hombres y 33 mujeres, el 42.1 % y 57.9 % respectivamente.
- ◆ Estado civil : El 47.4 % de los entrevistados eran solteros y el 52.6 %, casados.
- ◆ Hijos : El 33.3% de los sujetos no tenían hijos, mientras que los que sí tenían el 24.6 % tenían uno, el 21.1 % tenían dos, el 8.8 % tenían tres y el 12.3% tenían cuatro hijos. La media de número de hijos por sujeto fue de 2.13 hijos.
- ◆ Escolaridad : El grado de escolaridad de los entrevistados se dividió en 5 niveles, encontrándose que en los 3 primeros estaba el 76.8% de los sujetos y el 23.2% restante en los niveles superiores (ver tabla 1).

Tabla No. 1
Escolaridad de los sujetos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	13	23.2
Secundaria	16	28.6
Preparatoria	14	25.0
Carrera Técnica	8	14.3
Licenciatura	5	8.9
Total	56	100

4.2.2. Definición de variables

Variables independientes

Definición conceptual	Definición operacional
1. <i>Edad:</i> Tiempo cronológico desde que nace una persona.	Años cumplidos
2. <i>Género:</i> Sexo al cual pertenece la persona	Femenino o Masculino
3. <i>Estado civil:</i> La Situación que guarde una persona frente a la Sociedad, o el Gobierno.	Soltero (a) Casado (a) Unión libre, Divorciado (a) Viudo (a) o Separado (a)
4. <i>Hijos:</i> Descendencia directa de la persona.	Número de hijos que tiene
5. <i>Escolaridad:</i> Grado de estudios alcanzado por una persona.	Último grado de estudios del empleado y si obtuvo su certificado o título.
6. <i>Antigüedad en la empresa:</i> Día, mes y año, en la que el empleado, cumple un aniversario, de haberse contratado en la Empresa.	Mes y año en que ingresó el empleado a la compañía
7. <i>Antigüedad en el puesto:</i> Tiempo que lleva el empleado sin promoción o cambio lateral, llevando a cabo las mismas actividades.	Mes y año, durante los cuales ha trabajado en la empresa ocupando el último puesto
8. <i>Tiempo de traslado:</i> Cambio de destino de un lugar a otro.	Tiempo en minutos que utiliza, el sujeto para llegar a su trabajo diariamente.
9. <i>Tipo de transporte:</i> Conjunto de los diversos medios, para trasladar personas, mercancías, etc.	Medio de transporte que el sujeto utiliza para acudir a su trabajo.

Definición conceptual	Definición operacional
<p>10. <i>Salario:</i> Es la retribución que paga el patrón al trabajador por su trabajo..</p>	<p>Cantidad de pesos netos, que recibe el sujeto mensualmente.</p>
<p>11. <i>Puesto:</i> El conjunto de responsabilidades, operaciones, cualidades, y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal</p>	<p>El nombre del puesto que ocupa el sujeto y el área a la que pertenece</p>
<p>12. <i>Motivos para trabajar</i></p>	<p>Indicación del sujeto en cuanto a los motivos que le llevan a trabajar:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Obtener dinero * Superación personal.
<p>13. <i>Características positivas del trabajo.</i></p>	<p>Indicación del sujeto en cuanto a los aspectos positivos que encuentra en su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Ambiente laboral * Obtención de experiencia * Trabajo interesante
<p>14. <i>Características negativas del trabajo</i></p>	<p>Indicación del sujeto en cuanto a los aspectos negativos que encuentra en su trabajo :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Falta de respeto y mal trato * Desorganización
<p>15. <i>Características deseadas del trabajo</i></p>	<p>Indicación del sujeto en cuanto a lo que le gustaría obtener en su trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reconocimiento * Respeto y buen trato * Prestaciones

Definición conceptual	Definición operacional
16. <i>Deseo de cambio laboral</i>	Indicación del sujeto en cuanto a buscar un trabajo alternativo: <ul style="list-style-type: none"> * Cambiaría por más dinero * Cambiaría de actividad * Cambiaría a otro departamento * No cambiaría

Variables dependientes

Definición conceptual	Definición operacional
<p>1. <i>Satisfacción laboral:</i> Es el estado de placer emocional experimentado por una persona en su empleo, como resultado de un conjunto de actitudes favorables y desfavorables mediante las cuales percibe en que grado su trabajo cubre sus deseos y necesidades.</p>	<p>En la escala utilizada se encontraron cuatro factores a medir:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Satisfacción con el jefe * Satisfacción con el salario y las prestaciones * Satisfacción con las oportunidades de promoción * Satisfacción con los compañeros
<p>2. <i>Autoestima laboral:</i> Vite San Pedro (1986) considera que la autoestima no sólo se basa en las actitudes positivas y negativas hacia uno mismo, sino también en la propia perspectiva del valor que los otros tienen de mí</p>	<p>En la escala utilizada se midieron los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Autoestima-valoración hacia el trabajo, en cuanto a sentirse importante por lo que hace * Autoestima-no devaluación, en cuanto a sentir que su trabajo no vale * Autoestima-no frustración hacia el trabajo, en cuanto a sentirse frustrado por lo que hace

4.2.3. Instrumento

Para la recopilación de los datos se utilizaron dos cuestionarios:

1.- Cuestionario demográfico :

Se elaboró un cuestionario para recopilar los datos demográficos y urbanos, el cual consta de 17 reactivos (Anexo 1).

2.- Escala de satisfacción y autoestima laboral:

La escala aplicada en esta investigación se desarrolló a partir de dos instrumentos ya validados en México, los cuales se describen a continuación.

A) En el área de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario desarrollado por García (1985) el cual está basado en el instrumento de Hollinger y Clark (1982) y en el índice descriptivo de puestos de Hulin y Smith (1964) (ver anexo 2). Este cuestionario mide la satisfacción laboral en cinco factores :

- * Trabajo mismo
- * Oportunidades de promoción
- * Salario y prestaciones
- * Jefe
- * Compañeros

Contiene 22 reactivos, correspondiéndole a cada uno de ellos una escala de respuesta de cinco puntos que va:

- TA = Totalmente de acuerdo
- A = De acuerdo
- I = Ni de acuerdo ni desacuerdo.
- D = En desacuerdo
- TD = Totalmente en desacuerdo

La validez del instrumento se obtuvo mediante la aplicación de un análisis factorial, análisis que arrojó tres factores significativos que explican el 76.7% de la varianza total. La confiabilidad se obtuvo aplicando a tales factores el coeficiente Alpha de Cronbach.

La confiabilidad y validez del instrumento se tomó en base a 3 factores significativos los cuales son :

Factor	Validez	Confiabilidad
El trabajo mismo	46.0 % de la varianza total	0.76%
El jefe	18.1 % de la varianza total	0.75%
Salarios y Prestaciones	12.6 % de la varianza total	0.63%

B) Para identificar el área de autoestima laboral se utilizó el instrumento elaborado por Vite San Pedro (1986) el cual se refiere a la autoestima de las mujeres, sólo se tomarán en cuenta los reactivos referentes al área laboral (ver anexo 3).

La confiabilidad de este instrumento se obtuvo a través del método de consistencia interna de Alpha de Cronbach. El factor autoestima como trabajadora obtuvo un coeficiente de consistencia interna significativos a un nivel de 0.01

Para trabajo positivo = Coef. $\alpha = 0.60$

Para trabajo negativo = Coef. $\alpha = 0.68$

La validez del instrumento se define por la varianza total en cada subescala, que quedó explicada por la varianza de los factores comunes:

El trabajo positivo explica un 65 % de la varianza total.

El trabajo negativo explica un 11.4 % de la varianza total.

Trabajo positivo y negativo explica un 76.4 % de la varianza total por lo que tiene una alta validez. La validez relevante:

Trabajo positivo = α 0.79

Trabajo negativo = α 0.73

Promedio = α 0.76 grupo.

C) En el presente estudio se utilizaron las escalas antes mencionadas con las siguientes modificaciones (ver anexo 4):

a) Las escalas de Satisfacción laboral y de Autoestima laboral, se mezclaron, ordenando los reactivos al azar.

b) El reactivo No. 21 de la escala original de Satisfacción laboral dice: "Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso ", ésta asume dos afirmaciones sobre el jefe, una que es amistoso y la otra que trabaja a gusto con él: por esta razón este reactivo quedó : "Mí jefe es amistoso" y "Trabajo a gusto con mí jefe".

c) Quedaron 34 reactivos con las siguientes opciones de respuesta :

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Para aplicar esta escala en este trabajo se eliminó una opción que es la del punto indecisión o neutral, quedando cuatro opciones a escoger.

La calificación que se le dio a las respuestas fue: 1 para totalmente en desacuerdo, 2 para desacuerdo, 3 para acuerdo y 4 para totalmente de acuerdo. Esto fue para cuando el sentido del reactivo se presentaba en forma positiva cuando éste se cambiaba en forma negativa la calificación fue : 1, totalmente de acuerdo, 2 acuerdo, 3 desacuerdo y 4 totalmente desacuerdo.

Una vez recolectados los datos se decidió eliminar el reactivo No. 26 “Me siento subestimado en mi trabajo”, en virtud de que el índice de respuesta fue bajo y se presentó confusión en los sujetos al contestarla. Por esta razón la escala quedó con un total de 33 reactivos.

Se efectuó un análisis factorial de componentes principales con rotación varimax. Se extrajeron 7 factores con valores eigen (autovalores) mayores que 1, los cuales explican el 74.02 % de la varianza total. La confiabilidad obtenida para la escala total fue de $\alpha = .8837$.

En las tablas 2, 3, 4 y 5, se muestra las cargas factoriales de los reactivos por cada factor para la Satisfacción Laboral.

Tabla No. 2
Factor Jefe.

No.	REACTIVO	CARGA FACTORIAL
22.	Trabajo a gusto con mi jefe.	.897
18.	Mi jefe es amistoso	.847
28.	Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.	.809
12.	Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo.	.693
20.	Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.	.601
2.	Mi jefe se interesa por mi bienestar.	.313

Tabla No. 3
Factor salario y prestaciones.

No.	REACTIVO	CARGA FACTORIAL
3.	Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas.	.809
23.	Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo.	.730
15.	Los ingresos que recibo por mi trabajo son los adecuados para mis gastos normales.	.349

Tabla No. 4
Factor oportunidades de promoción.

No.	REACTIVO	CARGA FACTORIAL
17.	Los ascensos en mi trabajo son frecuentes.	.843
31.	En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos.	.810
5.	En mi trabajo las políticas para ascender son injustas.	.412
27.	El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.	.366

Tabla No. 5
Factor compañeros.

No.	REACTIVO	CARGA FACTORIAL
25.	Mis compañeros de trabajo son amistosos.	.807
11.	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.	.711
7.	Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.	.679
14.	Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo	.449

En las tablas 6, 7 y 8, se muestran las cargas factoriales de cada reactivo por factor para la Autoestima Laboral.

Tabla No. 6
Factor autoestima-valoración

No.	REACTIVO	CARGA FACTORIAL
6.	Mi trabajo me hace sentir importante.	.808
34.	Mi trabajo es interesante.	.688
8.	Mi trabajo es agradable.	.722
21.	Soy importante en mi trabajo	.709
1.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.	.620
29.	Mi trabajo me hace sentir muy bien.	.423
10.	Siento que soy una persona valorada en mi trabajo.	.413

Tabla No. 7
Factor autoestima-no devaluación

No.	REACTIVO	CARGA FACTORIAL
30.	Siento que contribuyo muy poco en mi trabajo.	.874
32.	Mi trabajo me hace sentir útil.	.574
13.	Me siento devaluado en mi trabajo.	.561

Tabla No. 8
Factor autoestima-no frustración

No.	REACTIVO	CARGA FACTORIAL
16.	Mis compañeros piensan que mi trabajo contribuye poco al logro de objetivos.	.816
9.	Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo.	.810
33.	Me siento poco creativo en mi trabajo	.496
24.	Mi trabajo me proporciona poco placer.	.432
4.	Mi trabajo es aburrido.	.378
19.	El trabajo que desempeño es rutinario	.376

4.2.4. Procedimiento

El instrumento de medición se piloteó con una muestra de 16 sujetos que trabajaban en diferentes empresas; se modificaron en cuanto a su presentación, se cambió la redacción de algunas preguntas del cuestionario demográfico para aumentar su comprensión.

Posteriormente, se procedió a la aplicación del instrumento a todos los empleados que laboran en una fábrica de chocolates ubicada en la colonia de Iztapalapa en la Ciudad de México.

En colaboración con uno de los dueños de la empresa se solicitó a los sujetos su ayuda para contestar los cuestionarios dentro de las instalaciones de la misma.

Se acudió a la empresa en seis ocasiones, ya que no fue posible reunir a todos los empleados un mismo día, por razones propias de su actividad laboral.

En una sala de juntas se aplicaron las escalas y el cuestionario, en forma colectiva, aproximadamente 10 sujetos por grupo. Se procedió a la presentación e instrucciones de la siguiente forma :

“ Estamos realizando un estudio acerca de las personas en su empleo, por lo cual les pido contesten todas las preguntas que vienen en el cuestionario que les voy a proporcionar a continuación.

No es necesario que anoten su nombre, es anónimo, los datos que se obtengan de este estudio serán tratados confidencialmente, se utilizarán estrictamente con fines de investigación, y de ninguna manera para fines propios de la empresa.

Les suplico no dejar ninguna pregunta sin contestar y entregármelo en su sobre en cuanto terminen.”

Se les entregaron los cuestionarios, junto con un sobre, tardaron aproximadamente 20 minutos en contestarlo. Conforme los sujetos terminaban, lo entregaban y se les agradecía su colaboración.

Una vez aplicados los cuestionarios, se procedió a codificar y procesar los datos estadísticamente con apoyo del paquete SPSS.

Para probar las hipótesis que involucraban variables cuantitativas se utilizaron correlaciones de Pearson y para las variables categóricas que involucraban más de 2 categorías ANOVA (Análisis de varianza) y para las que tenían sólo 2 categorías pruebas t.

4.3. Resultados

En esta sección, en primer término se describen las distribuciones estadísticas de cada una de las variables estudiadas; posteriormente, se presenta la prueba estadística de las hipótesis planteadas y finalmente un estudio post hoc de las relaciones entre las variables estudiadas pero no planteadas en las hipótesis.

4.3.1 Análisis descriptivo

Antigüedad en la empresa y en el puesto.

La media de la población en cuanto a antigüedad en la empresa fue de 2.93 años, con una desviación estándar de 4.93 años, mientras que para la antigüedad en el puesto la media fue de 2.32 años y su desviación estándar de 3.57 años.

La mayoría de los sujetos (57.9%) tienen poco tiempo laborando en la empresa, menos de dos años y muy pocos tienen más de diez años (3.5%) laborando en la misma.

La mayoría de las personas entrevistadas (96.5%) han ocupado el mismo puesto desde que entraron a trabajar. Puesto que la mayoría de los sujetos tienen el mismo tiempo de antigüedad en la empresa como en el puesto, se concluye que no hay movilidad ya que solamente el 3.5% de las personas han tenido algún movimiento en el puesto (ver tablas 9 y 10).

Tabla No. 9
Antigüedad de los sujetos en la empresa y en el puesto.

ANTIGÜEDAD EN AÑOS	EMPRESA	PUESTO
De un mes a 2 años	57.9 %	61.4 %
De 2 a 5 años	24.6 %	24.6 %
De 5 a 10 años	14.0 %	14.0 %
De 10 años en adelante	3.5 %	-----
TOTAL	100 %	100 %

Tabla No 10
Media de antigüedad en la empresa
y en el puesto.

ANTIGÜEDAD	MEDIA	RANGO	
		MÍNIMO	MÁXIMO
Empresa	2.93 años	1 mes	13 años
Puesto	2.32 años	1 mes	9 años

Tiempo de traslado y tipo de transporte utilizado

La mayoría de los sujetos (54.4%) que laboran en esta empresa viven cerca ya que les lleva de cinco a treinta minutos llegar a la misma, mientras que el 35.1 %, vive en una zona intermedia y no hace más de una hora para trasladarse, solamente el 10.5 % vive lejos y les toma más de una hora llegar a la empresa.

La media de tiempo de traslado es de 39.47 minutos, con una desviación estándar de 3.47 minutos (ver tabla 11).

Tabla No. 11
Tiempo que utilizan los sujetos para trasladarse a su trabajo

TIEMPO DE TRASLADO	PORCENTAJE
	54.4
De 5 min. a 30 min.	
De 30 min. a 1 hr.	35.1
De 1:30 a 2:00 hr.	5.3
De 1 hr. a 1:30 hr.	5.2
TOTAL	100

Ya que la mayoría vive cerca, el 26.3% se va caminando y el 63.2% utiliza sólo un medio de transporte para llegar; el resto (10.5%) tiene que tomar más de un medio. El medio de transporte más frecuentemente utilizado es el pesero (uno o más) seguido por los camiones y los menos empleados son el taxi y el metro (ver tabla 12).

Tabla No. 12
 Tipo de transporte que utilizan los sujetos para trasladarse

TIPO DE TRANSPORTE	PORCENTAJE
Caminando	26.3
Peseros	33.3
Camiones	14.0
Carro	8.8
Pesero y metro	8.7
Metro	5.3
Taxi	1.8
Pesero y taxi	1.8
Total	100

Salario

Asimismo se encontró que el 53.8 %, reciben un salario mensual menor a \$1000.00, y que sólo el 9.6% obtienen más de \$ 4,000.00, la media fue de \$1,736.69 con una desviación estándar de \$ 209.60 (ver tabla 13).

Tabla No. 13
 Salario mensual, que perciben los empleados de la empresa

RANGO DE INGRESO MENSUAL	PORCENTAJE
De \$ 800.00 a \$ 1,000.00	53.8
De \$ 1,000.00 a \$ 1,500.00	19.3
De \$ 1,500.00 a \$ 2,500.00	9.6
De \$ 2,500.00 a \$ 4,000.00	7.7
De \$ 4,000.00 en adelante	9.6
Total	100

Puesto

Un poco más de la tercera parte de los sujetos (29.9 %) ocupaban puestos de nivel bajo administrativos, mientras que el 29.8 %, eran obreros y pertenecían al área de producción. El 21.1 % lo conformaba el área de ventas, los mandos intermedios ocupaban el 8.8 % y los puestos ejecutivos a nivel gerencia ocupaban el 5.3 % (ver tabla 14).

Estos puestos se encontraban distribuidos de la siguiente forma : el 26.3 % eran del área administrativa, el 49.1 % pertenecían al área de producción y el 24.6 % eran del área de ventas.

Tabla No. 14
Puestos ocupados por los empleados de la empresa

PUESTO	PORCENTAJE
Obreros	29.8
Vendedores	21.1
Chofer	8.8
Ayudantes en general	7.0
Auxiliares admon. o contables	5.3
Jefe de distintos departamentos.	5.3
Gerentes de distintas áreas	5.3
Secretarias	3.5
Almacenistas	3.5
Supervisor	3.5
Capturista	1.8
No contestaron	5.1
Total	100

Motivación laboral, características positivas y negativas, deseadas y de cambio laboral

Como se muestra en la tabla 15, en lo que se refiere a la motivación para trabajar, el 83.9% de los sujetos, reportaron trabajar para obtener dinero, mientras que sólo el 16.1 % lo hace por superación personal.

Aunque en las características que consideran positivas en su trabajo, no se encuentra mucha dispersión en las respuestas, pues coinciden los porcentajes de cada variable medida, la mayoría (27.3%) considera el ambiente laboral como algo positivo, mientras que el 47.1%, se queja de falta de respeto y mal trato, como principal característica negativa del mismo.

Apoyando esta posición, la mayoría de los empleados desearían mejorar su trabajo en factores como respeto y buen trato (25.9%) y reconocimiento (29.6%) cuestiones que no repercuten directamente en un gasto para la empresa, como sería el 24.1% que solicita prestaciones adicionales.

El 39.4% de los sujetos no cambiaría de empresa, aunque algunos (24.9%) sí de departamento, mientras que el 60.6%, estaría dispuesto a cambiar, ya sea por dinero o por otras razones (ver tabla 15).

Tabla No 15

Motivación para trabajar, características positivas, negativas, deseadas y de cambio laboral.

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Motivos para trabajar		
Para obtener dinero	47	83.9
Por superación personal	9	16.1
Características Positivas		
Ambiente laboral	15	27.3
Obtener experiencia	14	25.5
Interesante	14	25.5
Otros.	12	21.7
Característica Negativas		
Falta de respeto y mal trato	24	47.1
Desorganización	18	35.3
Otros	9	17.6
Características Deseadas		
Reconocimiento	16	29.6
Respeto y buen trato	14	25.9
Prestaciones	13	24.1
Otros	11	20.4
Deseo de cambio laboral		
Cambiaría por dinero	16	30.3
Cambiaría de actividad	16	30.3
Cambiaría a otro departamento	13	24.9
No cambiaría	7	14.5

Satisfacción laboral

Tomando en cuenta los valores de calificación para las respuestas de los entrevistados (donde 1 es para baja satisfacción y 4 para alta satisfacción) los entrevistados se encuentran en general medianamente satisfechos con su trabajo ($M = 2.63$) sus respuestas en conjunto no se encuentran muy variadas.

Se obtuvo mayor satisfacción para el factor de compañeros ($M = 2.99$) le sigue el factor de jefe ($M = 2.91$) y con lo que parecen estar menos satisfechos es con los factores de oportunidades de promoción ($M = 2.31$) y salario y prestaciones ($M = 2.28$) aunque solamente en el primer factor (compañeros) las respuestas no están muy dispersas, los demás se encuentran con respuestas muy variadas sobre todo en salario y prestaciones (ver tabla 16).

Tabla No 16
Media y desviación estándar para
la variable de satisfacción laboral y sus factores

FACTOR	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Compañeros	2.99	.58
Jefe	2.91	.68
Oportunidades de promoción	2.31	.68
Salario y prestaciones	2.28	.78
Satisfacción global	2.63	.47

Autoestima laboral

En las respuestas obtenidas para la escala de autoestima, los sujetos reportan en sus respuestas sentirse poco devaluados en su ambiente laboral, tener una autoestima positiva, en cuanto a sentirse importantes por lo que hacen, y muestran un grado bajo en su autoestima de frustración.

Aquí hay-que recordar que si las medias se acercan a 4, estamos hablando de alta autoestima y si se acercan a 1 de baja autoestima (ver tabla 17).

Tabla No 17
Media y desviación estándar para
la variable de autoestima laboral y sus factores

FACTOR	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
Autoestima-valoración	3.24	.63
Autoestima-no devaluación	3.14	.52
Autoestima-no frustración	2.84	.63
Autoestima global	3.09	.47

4.3.2. Pruebas de hipótesis

A continuación se presenta el análisis inferencial efectuado para someter a prueba las hipótesis planteadas.

Hipótesis No. 1

“La autoestima del empleado, con respecto a su empleo, influye en su satisfacción laboral.”

Los resultados nos indican que los sujetos en general se sienten satisfechos con su trabajo también tiene una alta autoestima laboral, particularmente, autoestima-valoración.

Por otra parte quien se siente satisfecho con su jefe, se siente bien en cuanto a su autoestima en general en su trabajo, así como valorado, al mismo tiempo no se siente frustrado ni devaluado en las labores que desempeña.

Los sujetos que se sienten satisfechos con las oportunidades de promoción se sienten valorados en su trabajo. Y por último quienes están satisfechos con su salario y prestaciones, se sienten valorados en su empleo (ver tabla 18).

Tabla No. 18
Correlaciones de autoestima laboral y sus factores
con satisfacción laboral y sus factores

Factor	Autoestima global	Autoestima -valoración	Autoestima- no devaluación	Autoestima- no frustración
	r	r	r	r
Satisfacción global	.355**	.581***	.226	.150
Compañeros	-.050	.251	-.065	-.145
Jefe	.559***	.628***	.434***	.290*
Oportunidades de promoción	.130	.343**	.130	.173
Salario y prestaciones	.031	.390	.031	.015

*p < .05

**p < .01

***p < .001

Hipótesis No. 2

“Los factores demográficos (edad, número de hijos, escolaridad, género y estado civil) influyen en la satisfacción y autoestima laboral.”

Para las variables de edad, número de hijos, y escolaridad, con la satisfacción y autoestima laboral, se efectuaron correlaciones de Pearson.

No se obtuvieron relaciones significativas, excepto para la variable edad y el factor autoestima-no frustración.

Se observó que entre mayor edad tenga el sujeto, se inclinan a tener mayor autoestima-no frustración (ver tabla 19).

Tabla No. 19
Índices de correlación con las variables de edad, número de hijos y escolaridad con satisfacción y autoestima laboral y sus factores

Factor	Edad	No. de hijos	Escolaridad
Satisfacción global	-.006	-.112	.063
Compañeros	-.154	-.086	-.123
Jefe	-.055	-.129	.221
Oportunidades de promoción	.033	-.258	.098
Salario y prestaciones	.129	.053	.085
Autoestima global	.172	-.202	.202
Valoración	.103	-.121	.035
No devaluación	.007	-.102	.201
No frustración	.283 *	-.212	.174

* $p = .035$

Para las variables género y estado civil se efectuaron pruebas t. No se encontraron diferencias significativas por género, es decir que tanto hombres como mujeres tienen niveles de satisfacción y autoestima similares. Sin embargo se puede apuntar una mayor calificación para hombres que para

mujeres tanto en satisfacción (M = 2.67 vs. 2.60) como en autoestima (M = 3.17 vs 3.03).

Por estado civil, tampoco se encontraron diferencias entre casados y solteros en ninguno de los factores estudiados, aunque existe una tendencia de los casados a manifestar mayor satisfacción (M = 2.70 vs. 2.55) y mayor autoestima (M = 3.19 vs. 2.98) que los solteros.

Hipótesis No. 3

“Los factores referentes a la empresa (antigüedad en la empresa, y en el puesto, el salario y el puesto ocupado) influyen en la satisfacción y autoestima laboral.”

Los datos obtenidos de las variables de antigüedad en la empresa, en el puesto y para salario, se trataron por medio de correlaciones de Pearson, para relacionarlas con satisfacción y autoestima laboral.

Solamente se encontró una relación significativa del factor de satisfacción con las oportunidades de promoción y la antigüedad en la empresa, es decir, que entre más tiempo dure una persona trabajando, más percibe que tiene probabilidades de ascender (ver tabla 20).

Tabla No. 20

Índices de correlación con la variables de antigüedad en la empresa, en el puesto, salario y prestaciones y autoestima con satisfacción y sus factores.

Factor	Antigüedad empresa	Antigüedad en el puesto	Salario mensual
Satisfacción global	.245	.111	.064
Compañeros	.143	.008	-.243
Jefe	.077	.048	.144
Oportunidades de promoción	.282 *	.121	.117
Salario y prestaciones	.170	.121	.127
Autoestima global	.159	.261	.193
Valoración	.263	.229	.138
No devaluación	.114	.233	.141
No frustración	.031	.172	.227

* $p = .035$

Por medio de una prueba t se analizó el efecto de la variable puesto ocupado. No se encontraron diferencias significativas; sin embargo se observó una tendencia ($F = 1.980$, $p = .055$) en cuanto a que los sujetos que ocupan el puesto de supervisor ($M=3.85$) Gerente ($M=3.52$) chofer ($M=3.37$) secretaria ($M=3.35$) vendedor ($M= 3.22$) obrero ($M=3.17$) mensajero ($M=3.14$) y de almacenista ($M=3.14$) tienen mayor autoestima de valoración, que los que ocupan el puesto de ayudante ($M=2.39$) jefe de distintos departamentos ($M=2.71$) ayudante administrativo o contable ($M= 2.71$) y capturista ($M=2.85$).

Apoyando esto se encontró una tendencia ($F = 1.825$ $p = .080$) a que las personas que ocupan el puesto de ayudante ($M=2.11$) almacenista ($M=2.66$) mensajero ($M=3.00$) capturista ($M=3.00$) y chofer ($M= 3.06$) se sientan más devaluados que los que ocupan el puesto de supervisor ($M=3.16$) vendedor ($M=3.25$) jefe de distintos departamentos ($M=3.33$) obrero ($M=3.39$)

auxiliar contable y administrativo (M=3.50) Gerente (M=3.66) y secretaria (M=4.00).

Hipótesis No. 4

“Los factores urbanos (traslado, y transporte) influyen en la satisfacción y autoestima laboral.”

Para los datos de la variable de tiempo de traslado, no se observo ninguna correlación significativa (ver tabla 21).

Tabla No. 21
Índices de correlación de la variable tiempo de traslado con las variables de satisfacción y autoestima laboral y sus factores

Factor	Tiempo de traslado
Satisfacción global	.032
Compañeros	-.112
Jefe	.033
Oportunidades de promoción	.118
Salario y prestaciones	.048
Autoestima global	.074
Valoración	.002
No devaluación	.044
No frustración	.135

Por medio de una prueba t, se estudiaron los medios de transporte utilizados para acudir a trabajar: caminando(si/no), taxi (si/no) y carro propio (si/no). Para las dos primeras no se encontraron diferencias, pero las personas que utilizan carro propio ($t = 6.041$, $p = .017$) se sienten más satisfechos con su salario y prestaciones, que los que no lo utilizan. Así mismo tienden a sentirse más satisfechos en su trabajo ($t = 3.657$, $p = .061$) y a tener una autoestima de valoración más alta ($t = .073$, $p = .073$).

Los datos obtenidos de las variables del número de transporte utilizado para trasladarse a la empresa como peseros, camiones y metros, se trataron con una correlación de Pearson, sin encontrarse ninguna relación con la autoestima y satisfacción laboral y sus factores.

Hipótesis No. 5

“La motivación laboral (características positivas, características negativas, características de cambio, deseo de cambio laboral y motivos para trabajar) influyen en la satisfacción y autoestima laboral.”

Para el análisis de la variable motivo para trabajar, se aplicó una prueba t, no se encontraron diferencias significativas. Sin embargo se observó como una tendencia que aquellos que tienen como motivo para trabajar el superarse están más satisfechos con su salario y prestaciones ($M=2.44$ vs. 2.28 ; $t=2.913$, $p=.093$) y con su jefe ($M=3.22$ vs. 2.85 ; $t=3.677$, $p=.061$) que quienes trabajan por dinero.

Al efectuar el análisis de varianza por características positivas del trabajo, se encontró diferencia ($F=3.564$, $p=.020$)* en el factor autoestima valoración ($M=3.40$) siendo el grupo que considera el ambiente laboral como característica positiva de su trabajo, el que tiene mayor autoestima global, en comparación con quienes ven como positivo la experiencia ($M=3.23$) que es interesante ($M=3.18$) u otros ($M=2.78$).

También se encontró diferencia en el factor jefe ($F=3.257, p=.029$)*: de igual manera el grupo que considera el ambiente laboral como positivo, tiene mayor satisfacción en cuanto a su jefe ($M=3.34$) en comparación con los que consideran la experiencia ($M=2.77$) que es interesante ($M=2.92$) o los que consideran otros ($M=2.57$) como factores positivos.

Para las características negativas, para las deseadas del trabajo y para las de deseo de cambio laboral, no se encontraron diferencias en cuanto a su satisfacción y autoestima laboral. Sin embargo, para los que desearían prestaciones adicionales tienden a sentirse menos satisfechos con su satisfacción global ($F=2.528, p=.069$)* dentro de la empresa ($M=2.35$) y particularmente con su salario y prestaciones ($M=1.88; F=2.515, p=.069$)*. Por otro lado los que desearían cambiarse a otro departamento dentro de la misma empresa ($F=2.485, p=.055$)* son los que están menos satisfechos con el factor jefe ($M=2.50$).

4.3.3 Análisis post hoc

Se efectuaron análisis de las relaciones entre las variables demográficas, de la empresa y urbanos con las variables de motivación laboral.

Motivos para trabajar

Se encontró diferencia en cuanto a salario percibido entre las personas que tienen como motivo principal para trabajar el obtener dinero y las que lo hacen por superarse ($t=29.705, p=.000$) ya que las primeras tienen un ingreso menor que las segundas ($M = \$ 1,463.82$ vs. $\$ 3,237.50$).

Las personas que trabajan para obtener dinero tienen en promedio menor escolaridad ($M=4.15$ años en la escuela; $t=842, p=.363$) y están más insatisfechas con el factor jefe ($M=2.85; t=3.677, p=.061$) que las que trabajan por superarse que tienen una media de 8.11 de años en la escuela y se encuentran satisfechas con el factor jefe ($M=3.22$).

Características positivas

En cuanto a las personas que consideran interesante su trabajo como principal característica positiva ($F=3.104, p=.040$)*, tienen menos hijos ($M=1.60$ hijos) en comparación con los que consideran otros factores como el puesto en sí, la ubicación, el horario, etc. ($M=2.96$ hijos) la experiencia ($M=2.67$ hijos) o el ambiente laboral ($M=1.80$ hijos).

También se encontró una tendencia ($F=2.578, p=.064$)*, en cuanto a que hacen más tiempo en trasladarse a la empresa los que consideran como positivo de su trabajo el que es interesante ($M=53.57$ min.) le siguen los que consideran la experiencia ($M=39.67$ min.) siendo los que hacen menos tiempo los que mencionan el ambiente laboral ($M=36.36$) seguidos de los que consideran otros factores ($M=26.67$ min.).

Los sujetos que consideran el ambiente laboral como importante ($F=3.257, p=.029$)* se encuentran más satisfechos con el factor de jefe ($M=3.34$) le siguen los que consideran que es interesante ($M=2.92$) y los que consideran otros factores ($M=2.57$) y la experiencia ($M=2.77$) están más insatisfechos con este factor.

Se sienten más valorados en su trabajo ($F=3.564, p=.020$)* los que consideran el ambiente ($M=3.40$) la experiencia ($M=3.23$) o que es interesante ($M=3.18$) en contraposición de los que consideran otros factores como importantes ($M=2.78$).

Características negativas

Al analizar las características que consideran negativas en su trabajo, las personas que piensan que la más importante es la desorganización de la empresa son las que tienen más edad ($M=36.44$ años; $F=2.448, p=.097$)* más antigüedad en la empresa ($M=73.22$ meses; $F=6.616, p=.003$)* más antigüedad en el puesto ($M=48.22$ meses; $F=2.991, p=.060$)* y perciben más salario ($M=\$2.735.56$; $F=3.655, p=.034$)* en contraposición con los que dicen que es la falta de respeto y mal trato que son lo que tienen menos edad ($M=28.22$ años) y los que consideran otros factores como negativos que

tienen menos antigüedad en la empresa ($M=23.38$ meses) y perciben menos salario mensual ($M=\$1229.09$).

Características deseadas

Las personas que piensan que el reconocimiento es la característica deseada del trabajo, más importante, tienen más antigüedad en la empresa ($M=49.09$ meses; $F=2.284$, $p=.090$)* y en el puesto ($M=41.06$ meses; $F=2.930$, $p=.042$)* que los que consideran que serían prestaciones adicionales que tienen una media de 19.07 meses en la empresa y los que desean respeto y buen trato que tienen una media de 17.38 meses en el puesto.

Asimismo los que desearían prestaciones adicionales ($F=2.515$, $p=.069$)* están más insatisfechos con el factor de salario y prestaciones ($M=1.88$) que los que consideran otros factores ($M=2.62$) o los que consideran el respeto y buen trato ($M=2.41$) o los que buscan reconocimiento ($M=2.30$).

En cuanto a la satisfacción laboral global ($F=2.528$, $p=.069$)* se encontró que las personas que buscan reconocimiento están más satisfechas ($M=2.77$) así como los que consideran otros factores importantes ($M=2.76$) en contraposición de las que buscan prestaciones adicionales ($M=2.35$) y respeto y buen trato ($M=2.70$) que se encuentran menos satisfechas.

Deseo de cambio laboral

Finalmente en cuanto al deseo de cambio laboral, los que cambiarían por dinero, tienen más tiempo trabajando en la empresa ($M=80.57$ meses; $F=4.411$, $p=.004$)* más tiempo laborando en su mismo puesto ($M=54.43$ meses; $f=3.740$, $p=.010$)* y perciben en promedio más salario ($M=\$4,350$; $F=8.404$, $p=.000$)* que los que no cambiarían nada que tienen menos tiempo en la empresa ($M=23.50$) y perciben menos salario mensual ($M=\$1210.75$) y los que cambiarían por otra actividad que tienen menos antigüedad en el puesto ($M=14.23$ meses).

Por otra parte en cuanto a la satisfacción con el factor jefe ($F=2.485$, $p=.055$)* aquéllos que cambiarían por dinero son los que se encuentran más satisfechos ($M=3.28$) prosiguiendo los que no cambiarían nada ($M=2.98$) los que cambiarían por otra actividad ($M=2.96$) que se encuentran menos satisfechos y los que están insatisfechos que se cambiarían a otro departamento ($M=2.50$).

* Se aplicaron comparaciones múltiples con la prueba de Bonferroni

DISCUSIÓN

Esta parte del trabajo será organizado como sigue. La primera parte presentará la discusión derivada de cada variable de manera independiente y la relación encontrada entre ellas, esto es la satisfacción y autoestima laboral, variables demográficas, urbanas y de la empresa. En la segunda parte se discutirán las conclusiones emanadas del instrumento utilizado. Por último, se presentarán una conclusión final y consideraciones adicionales.

Satisfacción laboral

Con los datos obtenidos, se pudo observar que la muestra estudiada se encuentra medianamente satisfecha en su trabajo.

De los factores que integran esta variable (satisfacción laboral) los entrevistados consideraron que dos son los elementos importantes para que una persona se sienta satisfecho en su trabajo, siendo éstos compañeros y jefe; de igual forma reportaron el ambiente laboral como principal aspecto positivo de su empleo.

Estos datos concuerdan parcialmente con García (1985) ya que el factor jefe ocupa el primer lugar en la escala original, y en este estudio ocupó el segundo, sin embargo, el factor compañeros en el presente estudio ocupa el primer lugar y para García (1985), el cuarto.

Los resultados nos refieren a la parte social del trabajo que resultó ser muy importante en esta muestra, ya que las personas dentro de su trabajo mostraron una gran necesidad afiliativa. A este respecto, los estudios realizados por Díaz - Guerrero (1979) sobre nuestro pueblo, indican que en forma general lo afiliativo es lo más importante para el mexicano, de manera tal que la satisfacción y el placer se valoran de acuerdo con la interacción personal.

Según este autor existen cuatro tipos que describen a la mayoría de los mexicanos : pasivo y obediente (afiliativo); rebelde (activamente autoafirmativo); con control interno (activo); con control externo (pasivo).

Apoyando este aspecto social del trabajo existen, las investigaciones de Salinas (1994) sobre la satisfacción laboral en instituciones médicas mexicanas, que concuerdan al concluir que habrá una satisfacción elevada dependiendo del puesto jerárquico que se ocupe, pero principalmente por el ambiente laboral. De igual forma, Gruneberg (1979) considera que los aspectos sociales del trabajo constituyen la causa más frecuente de satisfacción.

En términos generales, los sujetos del estudio son jóvenes y los resultados indican que su satisfacción laboral es aceptable, lo cual es contrario a lo encontrado por Cortés (1970), quien afirma que las personas jóvenes están menos satisfechas que las de mayor edad. No obstante, como la muestra en general es joven, no es posible observar qué pasa con las personas que están cerca de la jubilación, ya que como menciona Gruneberg (1979), es cuando la satisfacción tiende a bajar por el miedo a no ser productivos, y a que todos los años entregados a la empresa no rindan los frutos esperados.

La mayoría de las personas que laboran en la empresa tienen poco tiempo de haber ingresado a ésta (el 61.4% tienen menos de dos años) por lo que el hecho de que se encuentren medianamente satisfechos concuerda con la tesis de Peña (1985) respecto de que el empleado de reciente ingreso se encuentra satisfecho en su trabajo y que es hasta los siete años de antigüedad que se produce la insatisfacción, a la que los empleados de esta muestra no pueden llegar en virtud de que cambian de trabajo.

Los factores principales que producen insatisfacción en estas personas son las oportunidades de promoción, así como salario y prestaciones. Estos resultados apoyan a Peña (1985) cuando dice que el grado de satisfacción depende de las oportunidades que existen para los ascensos y las promociones se perciben como justas.

Las oportunidades de promoción son pocas, ya que los dos años que tienen en promedio en la empresa han trabajado en el mismo puesto. Se puede observar que los sujetos que han permanecido por más de diez años en la empresa son los que ocupan un puesto distinto al inicial. El tiempo requerido para ascender de puesto es muy grande y ésta puede ser una de las razones por las cuales los empleados no incrementan su antigüedad. En general, perciben que para progresar necesitan pasar mucho tiempo en la empresa y esto les produce insatisfacción.

En el estudio realizado por García (1985) el factor oportunidades de promoción ocupa el tercer lugar en importancia para ambos sexos, lo cual coincide con lo encontrado en la presente investigación.

Asimismo, en la escala se encontró que un factor que produce insatisfacción fue el del salario y prestaciones. La media de ingreso mensual percibida por los encuestados fue de \$ 1,736.69 (el salario mínimo mensual es de \$ 907.80). Heneman (1989) Brett (1980) y Sarata (1990) con sus investigaciones han enfatizado que el trabajador debe percibir que el monto otorgado sea equitativo al esfuerzo realizado y similar a los puestos del mismo nivel, para que no produzcan insatisfacción.

Autoestima laboral

En la presente investigación se encontró una relación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la autoestima laboral, particularmente con autoestima-valoración, lo cual significa que entre más valorados por sus superiores se sientan estas personas, tienen mayor satisfacción en su trabajo.

Esto concuerda con los resultados de Vite (1986), en el sentido de que quienes se sienten más estimados en su trabajo, encuentran satisfacción laboral, así como con los hallazgos de Winefield (1991), quien observó que los estudiantes exitosos y las personas con un empleo satisfactorio tienen una alta autoestima, son menos depresivos y tienen menos mal humor, en comparación con los alumnos desertores y con los desempleados que, además de tener una autoestima muy baja, se encontraban desesperanzados y sin

satisfacción con la vida. También en los estudios realizados por Sacks (1997) se relacionaron positivamente una baja autoestima y una clara depresión en personas desempleadas o gente que tiene mucho tiempo sin encontrar trabajo.

Se observó que la autoestima es mayor en las personas que obtienen puntajes altos en el factor jefe, satisfacción con la cual tiene que ver el tipo de supervisión que el jefe ejerce con sus subalternos. Apoyando esto, Renn (1995) encontró en sus investigaciones, que los sujetos que trabajan con supervisores que les proporcionan retroalimentación sobre las tareas efectuadas reportan una alta autoestima y mayor satisfacción en el trabajo, en comparación con aquéllos que no cuentan con este tipo de supervisión.

Se encontró una relación estadísticamente significativa entre mayor edad de los sujetos y la autoestima-no frustración. Sin embargo, en un estudio realizado por Hassell (1993) con empleados de mayor edad, se observó que estas personas perciben una discriminación por su edad y poca valoración a sus experiencias, lo que repercute en una baja autoestima e insatisfacción laboral, sobre todo en cuanto a los logros obtenidos por su experiencia.

Los resultados mostraron que los sujetos que ven al ambiente laboral como la característica más importante en su trabajo, se encuentran con una autoestima-valoración más alta y están más satisfechos con el factor jefe que los demás, Contrario a este resultado Brockner (1993) llevó a cabo un estudio con personas que iban a renunciar a su empleo, investigó los motivos y los dividió en dos: las personas quienes les era importante quedarse por tener buenos compañeros de trabajo y los que era importante quedarse por tener buenos compañeros de trabajo y los que se encontraban insatisfechos por cualquier otro motivo que no era el social. Encontró que los individuos del primer grupo se encontraban con una autoestima baja, lo que no sucedió con los del segundo grupo.

En los datos obtenidos existe una tendencia a que las personas se sientan valoradas o devaluadas según el puesto que ocupan, ya que los que ocupan el puesto de supervisor, gerente, chofer, secretaria, vendedor, obrero, mensajero y almacenista reportaron mayor autoestima-valoración, que los que ocupan el puesto de ayudante de producción, jefe de distintos departamentos, ayudante administrativo o contable y capturista. A este respecto, los estudios

realizados por Sacks (1997) indican que las personas preparadas adecuadamente para el puesto que ocupan tienen una autoestima y satisfacción laboral elevada.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS

En lo que se refiere a las diferencias de género, Hulin y Smith (1980) confirman con los resultados obtenidos en sus estudios que los hombres se encuentran más satisfechos que las mujeres en su actividad laboral, de igual forma García (1985) infirió una diferencia en la satisfacción laboral femenina en el factor trabajo mismo mientras que la masculina lo es por el factor jefe. Sin embargo con los resultados obtenidos en la presente investigación solamente se marcó una tendencia de los hombres a sentirse en general más satisfechos y con una autoestima más alta que las mujeres.

La escolaridad reportada por los sujetos (secundaria o preparatoria) es alto para el nivel ocupacional reportado que es en su mayoría de obreros y vendedores aunque no se encontraron relaciones significativas entre escolaridad y satisfacción.

VARIABLES DE LA EMPRESA

Aunque una considerable parte de los sujetos ocupan puestos bajos en el escalafón de la empresa, se encuentran satisfechos, lo cual es contrario a los resultados obtenidos por Hoppock (1936) en sus estudios clásicos en la administración quien afirma que la satisfacción laboral es menor entre el personal de mano de obra calificada y los operarios.

En la investigación hecha por García (1979), se concluye que habrá más satisfacción laboral en la medida que el puesto cubra las necesidades y deseos de la persona. Para Porter (1961), el nivel jerárquico del puesto ocupado tendrá una influencia significativa en la satisfacción laboral que se experimente. En los resultados obtenidos en el presente estudio, existe una tendencia a que las personas se sientan valorados o devaluados según el

puesto que ocupan no obstante esta diferencia no es producida por el nivel jerárquico del puesto ocupado ya que las personas que ocupan el puesto de ayudante, almacenista, mensajero, capturista y chofer se sienten más devaluados que los que ocupan el puesto de supervisor, vendedor, jefe de distintos departamentos, obreros, auxiliar contable, administrativo, gerente y secretaria.

Variables urbanas

Las personas que utilizan carro propio para acudir a la empresa, se sienten más satisfechas con su salario y prestaciones, ya que son los que perciben más salario y pueden tener más satisfactores, al mismo tiempo tienden a sentirse más satisfechos y con una autoestima-valoración más alta, en relación a los que no tienen auto.

Motivación laboral

Las personas entrevistadas en este estudio reportan que el principal motivo para aceptar el trabajo es la obtención de dinero. Estos hallazgos apoyan a Díaz-Guerrero (1993), quien encontró que una de las necesidades de gran valor para el trabajador mexicano es la motivación económica, por lo que enfatizan el dinero como principal motivo para trabajar.

Las personas que solicitan prestaciones y las que tienen como motivo principal para trabajar el obtener dinero, tienden a sentirse menos satisfechos con su trabajo, particularmente con el factor salario y prestaciones, así como con el factor jefe, comparadas con las que juzgan importante la superación personal o el ambiente laboral. Estos resultados concuerdan con los de Wiener (1992), quien en su estudio relacionó una insatisfacción laboral y una baja autoestima para aquellos que condicionaban su satisfacción laboral a una buena paga. También Tang (1995) obtuvo relación entre insatisfacción laboral, baja autoestima, estrés y malas actitudes relacionadas con el trabajo en aquellos sujetos para los que el dinero representa el poder y la libertad.

Cuando se les preguntó a los entrevistados qué les gustaría obtener en su trabajo aparte de dinero, en su mayoría pedían reconocimiento, seguido de respeto y buen trato. Estos resultados son acordes con los encontrados por la compañía de Luz y Fuerza de Florida (citado por Dessler, 1996), donde también pidieron reconocimiento además de ver implantadas sus propuestas.

En lo que se refiere a los aspectos negativos del trabajo, los sujetos de la presente investigación se quejaron de cierta falta de respeto y mal trato. Como se puede observar, se refieren al aspecto social y afiliativo del trabajo, siendo este aspecto muy importante para ellos, posteriormente solicitan prestaciones adicionales, donde se puede ver un aspecto de tipo económico.

Una tercera parte de los encuestados afirmó que cambiaría de trabajo por más dinero, una proporción similar por la actividad laboral, y una cuarta parte cambiaría a otro departamento dentro de la misma empresa. No se encuentran insatisfechos en su trabajo, sin embargo, sí tienen presente la posibilidad de un cambio laboral, siendo los menos los que se quedarían.

Instrumento utilizado

El instrumento empleado en esta investigación es una combinación de la Escala de Satisfacción Laboral desarrollada por García (1985) y los reactivos que se refieren al área laboral de autoestima, de la Escala de Autoestima elaborada por Vite (1986).

La varianza explicada por los factores obtenidos fue alta (74.02%) al igual que la confiabilidad resultante para la escala total ($\alpha = .8837$) lo cual permite afirmar que es una escala válida y confiable que puede utilizarse en estudios posteriores.

Se obtuvieron siete factores en total: cuatro para el área de satisfacción y tres para la de autoestima.

Para satisfacción laboral tenemos los siguientes factores: compañeros, jefe, oportunidades de promoción y, salario y prestaciones. El orden

presentado es de acuerdo con la importancia mostrada en cuanto el grado de satisfacción.

En el presente estudio el factor trabajo mismo desapareció, ya que los reactivos quedaron integrados en las dos subescalas utilizadas, tanto de satisfacción como de autoestima laboral. Es de interés resaltar que en la escala de García (1985) el factor trabajo mismo resultó el más relevante.

Para la escala de autoestima laboral, se obtuvieron los factores: autoestima-valoración, autoestima-devaluación y autoestima-frustración, los cuales resultaron ser más específicos que los reportados en la escala original (Vite, 1986) donde sólo se distinguen dos: autoestima positiva y negativa.

CONCLUSIONES GENERALES

Los datos obtenidos en esta investigación confirman a Dicaprio (1985), quien menciona que de acuerdo a diferentes investigaciones realizadas las cinco necesidades propuestas por Maslow para dar como resultado la satisfacción laboral, no se pueden cumplir mas que en los dos primeros niveles y quedan reducidas a tres: fisiológicas, de pertenencia y de estima.

El orden de los factores aquí analizados para satisfacción laboral no se ajusta a la jerarquía de necesidades del modelo propuesto por Maslow. Para la muestra estudiada, la mayor fuente de satisfacción se encuentra en la relación existente entre ellos y los compañeros, posteriormente el factor jefe que corresponde a las necesidades de pertenencia y estima, le siguen la oportunidad de promoción y por último tenemos el salario y las prestaciones como necesidades físicas básicas. Aquí cabe mencionar que los encuestados reportan como principal motivador la obtención de dinero debido a la crisis económica sufrida en nuestro país, pero no como principal satisfactor en su trabajo, es decir para ellos es más importante la relación social que la económica.

Se puede concluir que las variables dependientes (satisfacción y autoestima laboral) si tienen una relación significativa entre ellas por lo tanto una produce a la otra. De acuerdo a los resultados obtenidos, no todos los factores que componen las variables independientes (demográficas, de la empresa, urbanas y motivación laboral) estudiadas se relacionan significativamente con las variables dependientes.

Las variables hijos, escolaridad, tiempo de traslado, antigüedad en el puesto, salario y características negativas del trabajo, no influyen en la satisfacción y autoestima laboral de los sujetos que intervinieron en el presente estudio ya que no muestran ni tendencia, ni relación o diferencia significativa con las variables dependientes (ver tablas 22 y 23).

Por otro lado, las variables género, estado civil, tipo de transporte, puesto ocupado, motivo para trabajar, características deseadas del trabajo y deseo de cambio laboral, que mostraron una tendencia a relacionarse con la

satisfacción y autoestima laboral, tendrán que ser estudiadas más ampliamente en investigaciones posteriores con una muestra de sujetos más grande, para probar dicha relación (ver tabla 22).

Las variables que si demuestran tener relación significativa, son edad, tipo de transporte, antigüedad en la empresa y características positivas (ver tabla 23).

Las variables que si demuestran tener una relación significativa, en el presente estudio, merecen ser tomadas en cuenta en investigaciones posteriores para poder proporcionar mayores datos a los empresarios mexicanos sobre los factores que provocan satisfacción y autoestima laboral para lograr que estas dos variables estén presentes en la empresas reflejándose en una mayor productividad y competitividad para enfrentar el mercado al que pertenecen.

Tabla No. 22
 Variables que mostraron tendencias con
 las variables de satisfacción y autoestima laboral

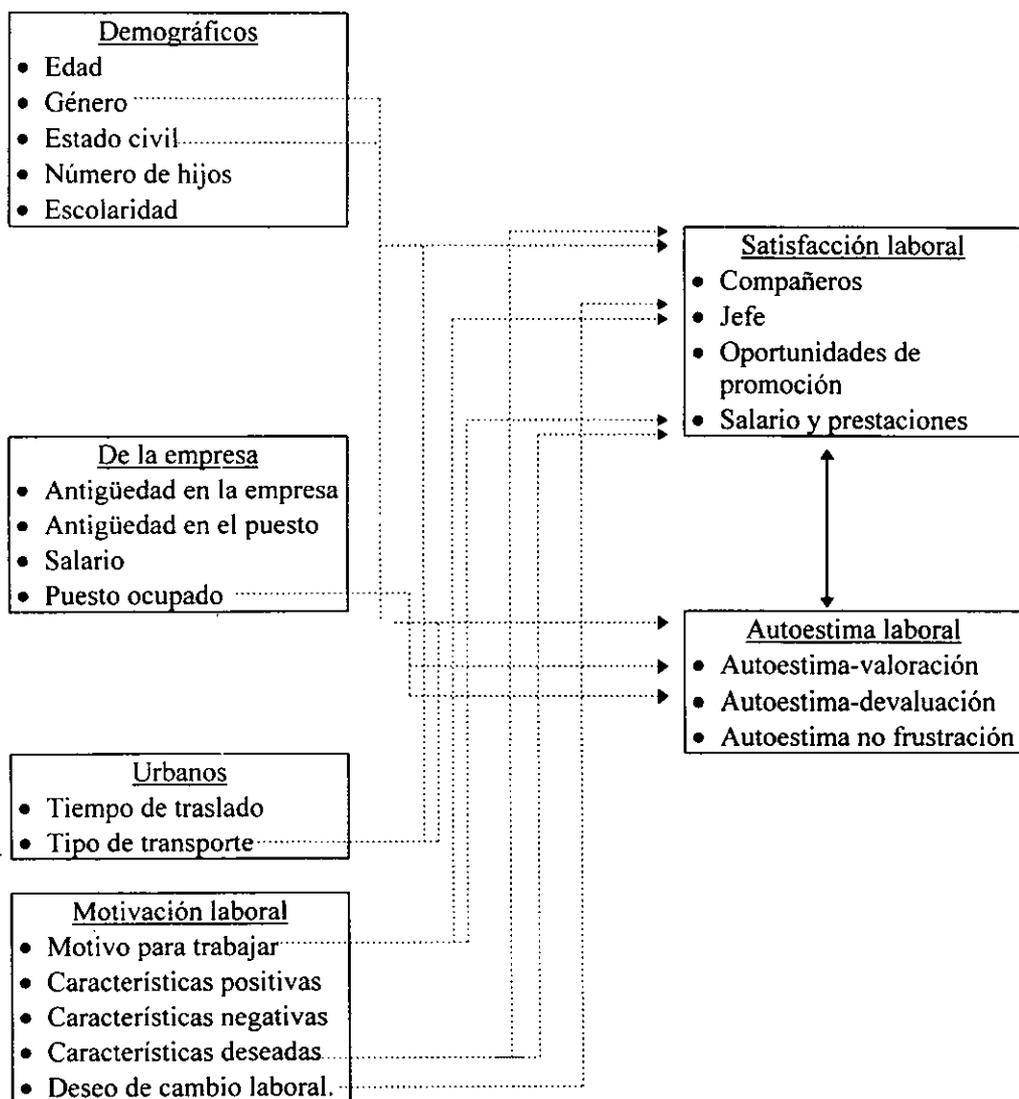
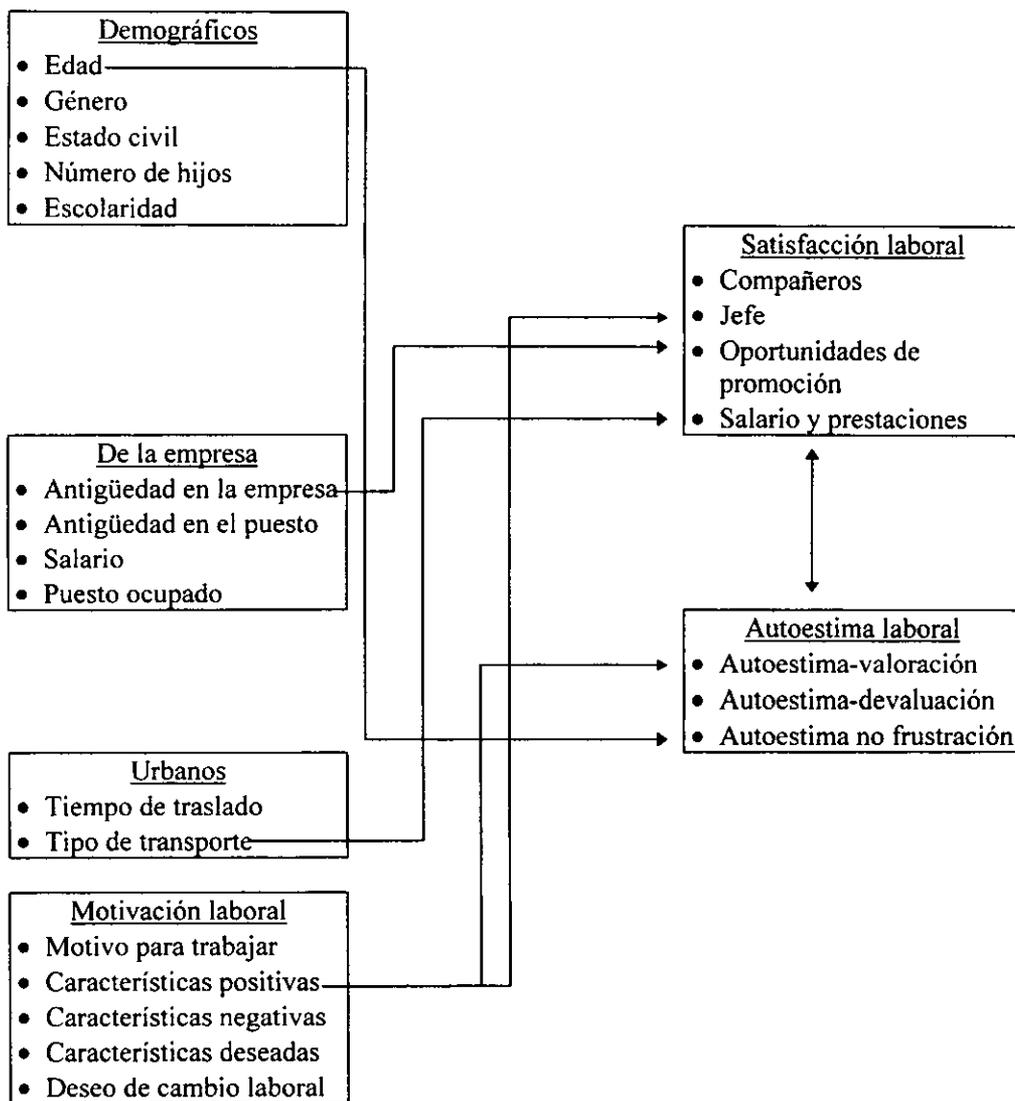


Tabla No. 23
 Variables que mostraron relación significativa con
 las variables de satisfacción y autoestima laboral



SUGERENCIAS Y LIMITACIONES

- ◇ Una de las limitaciones más importantes fue la dificultad en la accesibilidad de la muestra, ya que los empresarios mexicanos no están muy abiertos a la investigación y en particular a aspectos de evaluación.

- ◇ Los resultados de esta investigación, no pueden ser generalizados al universo total de trabajadores, sólo son válidos para el grupo al que pertenecen los sujetos de la muestra o grupos con características semejantes.

- ◇ Se sugiere que en investigaciones posteriores donde se pretenda utilizar el mismo cuestionario, se aumenten los reactivos de manera tal que el número de reactivos sea el mismo para medir integralmente cada factor.

- ◇ Por otra parte se sugiere adecuar el vocabulario usado en algunos reactivos, a la población a la que se va a aplicar.

- ◇ Por último, para lograr resultados más concluyentes en estudios venideros, se sugiere una muestra mayor de sujetos. Ahora, si se quiere abarcar un área mayor del campo de la satisfacción y autoestima laboral, se sugiere una población más heterogénea en cuanto a sus características personales (como nivel socioeconómico, académico, puestos) la cual se puede obtener comparando varias empresas.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario Demográfico

LAS PERSONAS EN SU EMPLEO

La presente encuesta tiene como finalidad conocer la opinión que tienen las personas, con respecto a su trabajo.

Todos los datos que se obtengan serán tratados de manera confidencial y anónima.

Agradezco de antemano su colaboración, ya que los datos obtenidos ayudarán a la realización de mi tesis profesional, de ninguna manera serán tratados para fines propios de la empresa, solamente serán utilizados como medio de investigación.

Leticia Ortega P.
No. de encuesta:

Fecha:

DATOS GENERALES

1. Edad (años cumplidos) _____ 2. Sexo : Masculino () Femenino ()
3. Estado civil : Soltero () Casado () Unión Libre () Divorciado ()
Separado () Viudo ()
4. ¿Tiene Ud. hijos? Sí () ¿Cuántos? _____ No () → Pase a la pregunta 6.
5. Mencione el nombre de sus hijos y la edad de cada uno de ellos

<u>Nombre</u>	<u>Edad</u>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
6. ¿Hasta qué año estudió? _____
7. ¿Desde qué fecha empezó a trabajar en la Empresa? Mes: _____
Año : _____

8. ¿Desde cuándo ocupa Ud. su puesto actual ? Mes : _____
Año: _____

9. ¿Cuánto tiempo tarda en trasladarse de su casa a su trabajo?
_____ minutos

10. ¿Qué tipo de transporte utiliza para llegar a su lugar de trabajo?

Caminando () Metro () Transborda Si () No ()
Peseros () ¿Cuántos? _____ Taxi ()
Camiones () ¿Cuántos? _____ Carro propio ()

11. ¿Cuánto gana Ud. quincenalmente en la Empresa? (Quitando impuestos)
\$ _____

12. ¿Qué puesto ocupa Ud. en la Empresa ? Nombre del puesto _____
Área administrativa () Área producción () Dirección () Ventas ()

13. ¿Para qué trabaja Ud.?

14. ¿Qué le gusta de su trabajo ?

15. ¿Qué no le gusta de su trabajo ?

16. ¿Qué le gustaría obtener en su trabajo aparte de dinero ?

17. ¿Si pudiera tener otro trabajo, ¿en qué le gustaría trabajar?

ANEXO 2

Escala de satisfacción laboral elaborada por García (1985)

1.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo	TA	A	I	D	TD
2.	Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas	TA	A	I	D	TD
3.	En mi trabajo las políticas para ascender son injustas	TA	A	I	D	TD
4.	Mi trabajo es agradable	TA	A	I	D	TD
5.	Mi jefe se interesa por mi bienestar	TA	A	I	D	TD
6.	Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables	TA	A	I	D	TD
7.	Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo	TA	A	I	D	TD
8.	Los ingresos que recibo por mi trabajo son los adecuados para mis gastos normales.	TA	A	I	D	TD
9.	Los ascensos en mi trabajo son frecuentes	TA	A	I	D	TD
10.	El trabajo que desempeño es rutinario.	TA	A	I	D	TD
11.	Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo	TA	A	I	D	TD
12.	Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo	TA	A	I	D	TD
13.	Mis compañeros de trabajo se interesan por mi	TA	A	I	D	TD
14.	Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo	TA	A	I	D	TD
15.	El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener	TA	A	I	D	TD

16.	Mi trabajo es interesante	TA	A	I	D	TD
17.	Mi trabajo es aburrido	TA	A	I	D	TD
18.	Mis compañeros de trabajo son amistosos	TA	A	I	D	TD
19.	En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos	TA	A	I	D	TD
20.	Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo	TA	A	I	D	TD
21.	Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso	TA	A	I	D	TD
22.	Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo	TA	A	I	D	TD

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

Escala de autoestima laboral elaborada por Vite (1986)

A continuación aparecen una serie de afirmaciones, exprese su propia opinión personal aunque usted piense que otras personas pueden estar o no estar de acuerdo con lo que usted piensa, lo importante son sus opiniones personales. Por favor indique escribiendo las iniciales del siguiente código, en la raya de la izquierda de cada afirmación , su acuerdo o desacuerdo.

- TA = Totalmente de acuerdo
- A = De acuerdo
- I = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- D = En desacuerdo
- TD = Totalmente en desacuerdo

- _____ 1. Siento que soy una persona valorada en mi trabajo
- _____ 2. Soy importante en mi trabajo
- _____ 3. Mi trabajo me hace sentir muy bien
- _____ 4. Mi trabajo me hace sentir útil
- _____ 5. Mi trabajo me hace sentir importante
- _____ 6. Me siento poco creativa en mi trabajo
- _____ 7. Me siento subestimada en mi trabajo
- _____ 8. Me siento devaluada en mi trabajo
- _____ 9. Mi trabajo me proporciona poco placer
- _____ 10. Siento que contribuyo poco en mi trabajo
- _____ 11. Mis compañeros piensan que mi trabajo contribuye poco al logro de los objetivos

ANEXO 4

Escala de satisfacción y autoestima laboral

OPINIONES

A continuación se presentan una serie de afirmaciones en relación con diferentes aspectos del trabajo; después de cada una aparecen unos paréntesis, en la parte de arriba se encuentra una frase que señala los distintos grados de acuerdo.

Después de leer cuidadosamente cada oración, ponga una X en el lugar que mejor expresa su opinión personal con respecto a tal afirmación .

Si Usted está totalmente de acuerdo, deberá poner una "X" en la columna de "Totalmente de acuerdo".

Si no lo está, marque una " X " donde Ud. considere que corresponda .

Ejemplo:	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. La contaminación en México: es cada día más fuerte.	()	()	()	()

ENCUESTA

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1.- Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.	()	()	()	()
2.- Mí jefe se interesa por mí bienestar.	()	()	()	()
3.- Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas.	()	()	()	()
4.- Mí trabajo es aburrido.	()	()	()	()

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5.- En mi trabajo las políticas para ascender son injustas.	()	()	()	()
6.- Mi trabajo me hace sentir importante.	()	()	()	()
7.-Mis compañeros de trabajo se interesan por mi.	()	()	()	()
8.- Mi trabajo es agradable.	()	()	()	()
9.-Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo.	()	()	()	()
10.-Siento que soy una persona valorada en mi trabajo.	()	()	()	()
11.- Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.	()	()	()	()
12.- Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo.	()	()	()	()
13.-Me siento devaluado en mi trabajo.	()	()	()	()
14.- Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo.	()	()	()	()
15.- Los ingresos que recibo por mi trabajo son los adecuados para mis gastos normales.	()	()	()	()
16.- Mis compañeros piensan que mi trabajo contribuye poco al logro de objetivos.	()	()	()	()
17.- Los ascensos en mi trabajo son frecuentes.	()	()	()	()
18.- Mi jefe es amistoso.	()	()	()	()
19.- El trabajo que desempeño es rutinario.	()	()	()	()
20.-Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.	()	()	()	()

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
21.- Soy importante en mi trabajo.	()	()	()	()
22.- Trabajo a gusto con mi jefe.	()	()	()	()
23. Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo.	()	()	()	()
24.- Mi trabajo me proporciona poco placer.	()	()	()	()
25.- Mis compañeros de trabajo son amistosos.	()	()	()	()
26.- Me siento subestimado en mi trabajo.	()	()	()	()
27.- El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.	()	()	()	()
28.- Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.	()	()	()	()
29.- Mi trabajo me hace sentir muy bien.	()	()	()	()
30.- Siento que contribuyo muy poco en mi trabajo.	()	()	()	()
31.- En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos.	()	()	()	()
32.- Mi trabajo me hace sentir útil.	()	()	()	()
33.- Me siento poco creativo en mi trabajo.	()	()	()	()
34.- Mi trabajo es interesante.	()	()	()	()

BIBLIOGRAFÍA

- Andrisani, P.J. y Shapiro, M.B. (1989). Women's attitude toward their jobs : some longitudinal data on a national sample. *Personnel Psychology*, 31, 15-34.
- Arias Galicia, F. (1996). *Administración de recursos humanos*. México: Trillas.
- Bersoff, D. y Crosby, F. (1992). Job satisfaction and family status. *Personality an Social Psychology Bulletin*, 10 (1) 79-83.
- Blum, M.L., Naylor, J.C. (1994). *Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Brockner, J., Dong - Hoon, K. (1993). Factors affecting satyers job satisfaction in responses to a coworker who departs for a better job. *Journal of Applied Social Psychology*, 23 (20) 1659 - 1684.
- Brown, J.C. (1973). *Psicología social en la industria*. México: F.C.E.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Chruden, H. J. y Sherman, A. W. Jr. (1992). *Administración de personal*. México: Compañía Editorial Continental.
- Cortes, F. M. (1970). *Estudio intercultural cuantitativo sobre la satisfacción en el trabajo en Estados Unidos, Italia y Puerto Rico*. Tesis de licenciatura en Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self esteem*. San Francisco: W. H. Freeman and Company.

- Cosier, R. A. (1983). Equity theory and time: a reformulation. *New York, Academy of Management Review*, 311 - 319.
- Davis, K. y Newstrom J. W. (1991) *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. México: Mc. Graw Hill.
- Dessler, G. (1996). *Administración de personal*. México: Prentice Hispanoamericana.
- Díaz - Guerrero, R. (1979). *Estudios de Psicología del Mexicano*. México: Trillas.
- Díaz - Guerrero, R., Szalay, L. (1993). *El mundo subjetivo de Mexicanos y Norteamericanos*. México: Trillas.
- Dicaprio, N. S. (1985). *Teorías de la personalidad*. México: Mc. Graw Hill.
- Engler, B. (1996). *Introducción a las teorías de la personalidad*. México: Mc. Graw Hill.
- Fernández, H. M. (1987). *Psicología del trabajo. La adaptación del hombre a su tarea*. Madrid, España: Editorial Index
- Fernández, R. M. y Sánchez, J. C. (1997). *Manual de práctica de psicología organizacional*. Salamanca, España: Amarú Ediciones.
- Fierro, A. (1996). *Manual de Psicología de la personalidad*. Barcelona, España: Paidós.
- García, H. G. (1979). *La satisfacción en el trabajo en una empresa de aviación comercial*. Tesis de licenciatura en Psicología. México: Universidad Autónoma de México.
- García, G. B. B. (1985). *Factores relacionados con la satisfacción laboral en mujeres: Un estudio comparativo*. Tesis de Maestría en Psicología. México: Universidad Autónoma de México.

- García, M. y Ruíz, R. (1990). *Autoconcepto y locus de control en hijos de padres alcohólicos. Estudio comparativo*. Tesis de licenciatura en Psicología. México: Universidad Intercontinental.
- Garrison, K. (1993). *Psicología del adolescente*. España: Marfil.
- Gruneberg, M. M. (1994). *Understanding Job Satisfaction*. London: Mc Millan Press L.T.D.
- Gurrola, P. G. M. (1996). *Procesos de calidad : su impacto en el autoconcepto, satisfacción y significado psicológico del trabajo*. Tesis de Doctorado en Psicología. México: Universidad Iberoamericana.
- Harris, O. J. Jr.(1994). *Administración de recursos humanos, conceptos de conducta interpersonal y casos*. México: Limusa.
- Hassell, B. L., Perrewe, P. L. (1993). An examination of the relationship between older worker's perceptions of age discrimination and employee psychological states. *Journal of Managerial Issues*, 5 (1) 109 - 120.
- Hulin, C. L. y Smith, C.P. (1964). Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48, 88-92.
- Heneman, H. G.; Schwab, D. P.; Fossum, J. A. y Dyer, L. D. (1987). *Administración de los recursos humanos y personal*. México: Compañía Editorial Continental.
- Ito, S. M. E. (1987). *Influencia de variables familiares y laborales en la satisfacción de mujeres profesionales con su trabajo*. Tesis de Maestría en Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Kaldenberg, D. O., Becker, B. W. (1991). Test of the Korman hypothesis: Performance, self - esteem, and job satisfaction among dentist. *Psychological Reports*, 69 (1) 201 - 202.

- Kast, E.F. y Rosenzweig, J. E. (1993). *Administración de las organizaciones. Un enfoque de sistemas*. México: Mc. Graw Hill.
- Kelly, J. (1989). *Relaciones humanas en la empresa*. Argentina: Ateneo.
- Koontz, H. & Heinz, W. (1994). *Administración una perspectiva global*. México: Mc. Graw Hill.
- Koontz, H. & O'Donnel, C. (1991). *Elementos de administración modernos*. México: Mc. Graw Hill.
- Korman ,A.K. (1978). *Psicología de la industria y las organizaciones*. Madrid: Marova.
- Kumar, H. (1992). Age and achievement motivation as factors in job. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 13 (1) 77 - 79.
- Laing, R. D.; Phillipson, H.; Lee, A. R. (1973). *Percepción interpersonal*. Buenos Aires: Amorrortu.
- La Rosa, J. (1986). *Escalas de locus de control y autoconcepto, construcción y validación*. Tesis de Doctorado en Psicología Social. México: Universidad Autónoma de México.
- Lacy W.B., Bokemeieer, J.L. y Shepard, J.M. (1983). Job attribute preferences and work commitment of men and women in the United States. *Personnel*, 36, 315 - 329.
- Luthe, G. R. (1990). *La empresa humana*. México: Limusa.
- Madrid, L. L. (1990). *Satisfacción laboral en mujeres que trabajan en empresas públicas y privadas*. Tesis de licenciatura en Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Mc. Ilwee, J.S. (1991). Work satisfaction among women in nontraditional occupations. *Work and Occupations*, 2, 299 - 335.
- Misra, Pushpa & Jain, N. (1989). Self esteem, need achievement and need autonomy as moderators of job performance, job satisfaction relationship. *Perspectives in Psychology Researches*, 9 (2) 42 - 46.
- Mora, A. L. y Negrete, L. M. M. (1990). *Satisfacción laboral*. Tesis de licenciatura en Psicología. México: Universidad Autónoma de México.
- Morales, L. G. (1989). *Un estudio sobre la satisfacción e insatisfacción en México*. Tesis de Maestría en Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Moran, M.L. (1990). La calidad un camino seguro para incrementar la productividad. *Simposio de Psicología del Trabajo*. México : Sociedad Mexicana de Psicología, A. C.
- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo : Una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Bilbao, España: Desclée de Brouwer.
- Neff, W. S. (1972). *El trabajo, el hombre y la sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Peña. B. M. (1985). *La psicología y la empresa*. Barcelona: Hispanoamericana
- Renn, R. W., Prien, K. O. (1995). Employee responses to performance feedback from de task: A field study of the moderating effects of global self - esteem. *Group and Organization Management*, 20 (3) 337 - 354.
- Reyes, P. A. (1992). *Administración de Personal*. México: Limusa.
- Robbins, S. P. (1994). *Teoría y práctica*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

- Robbins, S. P. (1996). *Comportamiento organizacional: conceptos controversias y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana
- Rogers, C. R. (1961) *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rosenberg, R. (1965). *La autoimagen del adolescente y la sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Sacks, A. M., Ashforth, B. E. (1997). A longitudinal investigation of the relationships between job information sources, applicant perceptions of fit, and work outcomes. *Personnel-Psychology*; 50 (2) 395 - 426.
- Salazar, J. M. (1979). *Psicología Social*. México: Trillas.
- Salinas, O. C.; Laguna, C. J. y Mendoza, M. MR. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención medica. *Salud Pública de México*, 36, 22-29.
- Sarata, B.P. (1990). Changes in staff satisfactions after increases in pay, autonomy and participation. *American Journal of Community Psychology*, 12, 431 - 444.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. y Osborn, R. N. (1992). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Interamericana.
- Schultz, D. P. (1995). *Psicología industrial*. México: Mc. Graw Hill.
- Secord, P. F. y Backman, C. (1982). *Psicología Social*. México: Mc. Graw Hill.
- Siliceo, A. A. (1995). *Liderazgo para la productividad en México*. México: Limusa.

- Tang, T., Li Ping, G. P. (1995). Attitudes toward money as related to intrinsic and extrinsic job satisfaction, estrés and work related attitudes. *Personality and Individual Differences*, 19 (3) 327 - 332.
- Tena, A. (1990). Autoconcepto en adolescentes internadas y no internadas. *Trabajo inédito*.
- Vite, S.P. S. (1986). *Autoestima de madres con trabajo doméstico y madres con trabajo remunerado*. Tesis de Maestría en Psicología. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Wendell, L. F. (1983). *Administración de personal. (Desarrollo de recursos humanos)*. México: Limusa.
- Werther, W. & Davis - Keith (1993). *Human resources and personnel management*. New York: Mc. Graw Hill.
- Wexley, K. N. y Yukl, G. A. (1990). *Conducta organizacional y psicología del personal*. México: Compañía Editorial Continental.
- Whittaker, James O. (1980) *Psicología*. México: Interamericana.
- Wiener, y.; Muczyk, J. P.; Martin, H. (1992). Self- esteem and job involvement as moderators of the relationship between work satisfaction and well - being. *Journal of Social Behavior and Personality*, 7 (4) 539 - 554.
- Winefield, A. H., Winefield, H. R., Tiggemann, M., Goldeney, R. D. (1991). A longitudinal study of the psychological effects of unemployment and unsatisfactory employment on young adults. *Journal of Applied Psychology*, 76 (3) 424 - 431.