



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

**HACINAMIENTO Y SATISFACCION EN
EL TRABAJO**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A:

MARIA EUGENIA AGUILAR DOMINGUEZ

M-0040617

DR. JUAN JOSE SANCHEZ SOSA
Director de la Facultad de Psicología

MTRA. SILVIA G. VITE SAN PEDRO
Asesora de Tesis

MEXICO, D. F.

1987



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A MIS PADRES JUAN Y ELOISA Y A MIS
HERMANAS PATTY Y NORA, QUIENES A -
LO LARGO DE MI VIDA HAN ESTADO CON
MIGO, BRINDANDOME SU AMOR Y SU APO
YO, POR TODO ESO Y MAS, GRACIAS.

A OSCAR, GRACIAS POR TODO.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE TRA-
BAJO.

AGRADECIMIENTOS

AGRADEZCO A LA MTRA. SILVIA VITE SAN PEDRO
LA VALIOSA ASESORIA Y EL GRAN APOYO QUE ME
BRINDO PARA LA REALIZACION DE ESTE TRABAJO.

DE IGUAL MANERA, AGRADEZCO A LA LIC. MIRTA
FLORES GALAZ. SU AYUDA Y ORIENTACION.

INDICE

PAGINAS

- INTRODUCCION	
- CAPITULO I HACINAMIENTO	
1.1 Distancia en los seres vivos	1
1.2 Espacio personal	5
1.3 Invasión del espacio personal	7
1.4 Antecedentes	10
1.5 Definición de hacinamiento	19
1.6 Privacía	19
1.7 Efectos del hacinamiento	22
1.8 Diseño de escenarios laborales	24
1.9 Distribución física	27
- CAPITULO II SATISFACCION EN EL TRABAJO	
2.1 Naturaleza del trabajo	31
2.2 Trabajo y motivación	34
2.3 Satisfacción en el trabajo	38
2.4 Hacinamiento y satisfacción en el trabajo	47
- CAPITULO III INVESTIGACION	
3.1 Problema general	53
3.2 Problemas específicos	53
3.3 Hipótesis	53

a. Hipótesis conceptual	
b. Hipótesis alternas	
c. Hipótesis nulas	
3.4 Variables	54
a. Definición de variables	
b. Control de variables	
3.5 Muestra	57
a. Selección de la muestra	
b. Características de la muestra	
3.6 Instrumento	58
a. Construcción	
b. Características psicométricas	
- Confiabilidad	
- Validez	
3.7 Resultados	65
a. Análisis de datos	
b. Discusión de resultados	
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
- APENDICES	91
"A" Instrumento original completo	
"B" Instrumento factorial	
- BIBLIOGRAFIA	108

I N T R O D U C C I O N

Sin duda alguna, una de las actividades más importantes realizadas por el hombre a lo largo de su existencia es aquella que gira en torno al trabajo, puesto que a través de ésta obtiene una serie de satisfactores para mantener su equilibrio y alcanzar un lugar dentro de la sociedad.

El trabajo se ha conceptualizado de diversas formas. La más ortodoxa lo cataloga como una obligación, un deber cuyo cumplimiento resulta desagradable. Por muchas razones esta concepción resulta inadecuada y falaz, ya que desde cualquier perspectiva que se enfoque éste, resulta ser una actividad esencial en la vida de todo ser humano, puesto que le confiere condición y una posición social.

Por tanto, el trabajo es una actividad de índole social por medio de la cual se obtienen satisfactores tanto económicos como sociales.

El hombre trabaja por varios motivos que en muchas ocasiones no se remiten únicamente al ámbito de lo económico. Por el contrario, incluye un amplio contenido que se relaciona con aspectos sociales.

Es en el ambiente y en la actividad laboral donde el individuo encuentra los elementos necesarios para satisfacer sus necesidades primarias y secundarias.

Específicamente, la satisfacción en el trabajo es un factor que resulta importante en un contexto laboral. De éste depende en parte la efi

ciencia, productividad y bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

Sin embargo, hasta la fecha no hay consenso en lo que respecta a la definición de satisfacción en el trabajo.

La satisfacción en el trabajo está constituida por diversos elementos que interactúan entre sí, en lo referente a la predicción del comportamiento laboral, éstos son: satisfacción con el trabajo mismo, las relaciones interpersonales con compañeros y superiores, el salario, las prestaciones y las oportunidades de promoción.

Un aspecto sumamente importante de la satisfacción laboral lo constituye el medio ambiente de trabajo. No obstante, éste es un concepto sumamente amplio. Son muchos los elementos y factores los que lo conforman, por tal motivo se considera más apropiado ²³ayocarse al estudio de un aspecto que actualmente se ha revestido de gran importancia por presentarse con frecuencia. El hacinamiento, que aunque no es propiamente un factor medio ambiental, sí es producto de éste.

Se considera que en el fenómeno de hacinamiento influyen varios factores que pueden catalogarse como físicos y psicológicos, en virtud de las dimensiones que presentan. Como físicos, se consideran: el número de habitantes por área (densidad poblacional), espacio disponible, presencia de objetos, disponibilidad de recursos materiales como agua, luz, ventilación, mobiliario. Y tiempo transcurrido.

Como psicológicos, se consideran el bagaje cultural del individuo, su personalidad, sus experiencias y sus expectativas.

Se puede decir que el hacinamiento es un estado psíquico expresado por sentimientos, sensaciones y cogniciones, con respecto de una condición física. Dicha condición puede ser propiciada por un incremento en el número de personas que ocupan un espacio determinado, por reducción del espacio o invasión del mismo. Todo esto influye en el comportamiento de los sujetos.

En animales se ha encontrado que produce conductas patológicas que tienden a reducir la especie. De igual manera, en áreas sumamente pobladas se han registrado elevados índices de enfermedad, mortalidad y crimen.

La presente investigación está orientada al estudio de la satisfacción en el trabajo en condiciones de hacinamiento; en un escenario de trabajo natural.

Con base en las observaciones realizadas y experiencias vividas en condiciones de hacinamiento, se presupone que este fenómeno influye en la satisfacción en el trabajo. Partiendo de esta premisa se efectuó el presente estudio en una dirección de área de una Secretaría del Departamento del Distrito Federal, que presenta dichas características.

Las instalaciones de esta institución, a causa de los sismos ocurridos en septiembre de 1985, resultaron seriamente afectadas; motivo por el cual su personal fue reubicado en áreas provisionales de trabajo (módulos de lámina).

En dichas circunstancias se considera que los empleados experimentan una sensación de hacinamiento, misma que influye en su satisfacción

laboral.

Por todo ello, surgió el interés de realizar una investigación a través de la cual se pueda discernir si efectivamente el hacinamiento es un factor que influye en la satisfacción de los trabajadores. Además éste es un tema que no ha sido desarrollado ampliamente, como se pudo observar a través de la revisión bibliográfica.

Los resultados obtenidos aportarán información que retroalimentará a los directivos del área involucrada y será una contribución más, en lo que respecta al tema tratado.

El presente trabajo está constituido por cuatro capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente forma. En el primer capítulo se desarrolla lo referente a hacinamiento; se tratan aspectos tales como -- distancia en los seres vivos: animales y humanos, espacio personal, invasión de éste, hacinamiento, privacidad, efectos del hacinamiento y escenarios laborales.

En el segundo capítulo se manejan aspectos relacionados con la satisfacción en el trabajo, específicamente se hace referencia a lo siguiente: naturaleza del trabajo, trabajo y motivación, satisfacción en el trabajo y hacinamiento y satisfacción laboral. En el tercer capítulo se especifica el desarrollo de la investigación y finalmente, se describe el análisis de los resultados obtenidos.

CAPITULO I

HACINAMIENTO

DISTANCIA EN LOS SERES VIVOS.

I ANIMALES.

Los estudios e investigaciones realizadas con animales han sido de gran utilidad para comprender mucho del comportamiento de los seres humanos.

Las observaciones hechas con animales, sobre la forma de percibir y usar el espacio, han servido como punto de partida para estudios con humanos; aunque con ciertas reservas, debido a que la mayoría de estudios se han realizado a nivel experimental en laboratorio.

Los estudios efectuados con animales nos permiten observar el ritmo y la amplitud de las modificaciones conductuales que siguen a los cambios de espacio disponible.

La territorialidad ha sido estudiada en animales, y se definió como "el comportamiento mediante el cual un ser vivo declara característicamente sus pretensiones a una extensión de espacio, que defiende incluso contra los miembros de su propia especie. (1)

Los animales defienden su espacio no sólo contra los de su propia especie, sino contra cualquier intruso que intente traspasarlo.

La territorialidad influye en el mantenimiento de la especie, según Hall (1977) garantiza la propagación de la especie a través de la regla

1. Hall T. Edward, La Dimensión Oculta, Ed: Siglo XXI, México, 1976.

ción de la densidad de población y proporciona el marco dentro del --
cual se realizan diversas acciones, como lugares para aprender, jugar, -
ocultarse y protegerse.

El territorio le brinda al animal seguridad física, alimento y la -
posibilidad de mantenerse unido al grupo, lo cual le dá seguridad y oportu-
nidad de procrearse para mantener la especie. Por tanto, los hace menos
vulnerables y más resistentes a las inclemencias del medio.

Otra función de la territorialidad es la preservación de la especie-
y del medio, ya que al regular la densidad de población se regula también
los recursos forestales que forman parte del ecosistema, evitando que se-
agoten y se propicie un desequilibrio ecológico que podría acabar con la-
especie.

Aún hay otra función de la territorialidad que reviste gran impor--
tancia, es la del espacio. A ésta nos avocaremos particularmente.

Al respecto, Calhoun (1962) y Christian (1959, 1961, 1963) encon--
traron que el incremento de la población produce conductas patológicas en
los animales, tendiendo a reducir la especie.

Resultados similares encontró Schmit (1957-1966), argumentando que-
una multitud en un espacio reducido produce stress y deteriora el orden -
social, además de que incrementa los índices de enfermedad y mortalidad.

Además del territorio que cada animal defiende como suyo, se ha de-
terminado que cada animal está rodeado de una especie de burbujas invisí-
bles que le sirven para mantener su espacio y distancia suficiente entre-
él y los que lo rodean.

En animales se han identificado varios tipos de distancias, específicamente, se hace referencia a dos de éstas:

DISTANCIA PERSONAL.

Se refiere al espacio que los animales guardan entre sí. En este tipo de distancia existe relación con la jerarquía; los animales más fuertes tienden a guardar distancia para con los inferiores.

DISTANCIA SOCIAL.

Se considera como un vínculo intrínseco que mantiene unido al grupo. Esta es una distancia psicológica. Mientras el animal pueda oler y sentirse cerca del grupo, aquél se mantendrá unido, pero si la traspasa está fuera de él, y esto le puede provocar ansiedad y temor, ya que se siente desprotegido y menos fuerte.

Esta distancia varía dependiendo de las especies que se traten y de las situaciones que prevalezcan; ante una situación de peligro los animales tienden a asociarse para defenderse del intruso y así mantener el equilibrio de la especie.

II SERES HUMANOS.

En estudios de laboratorio se han encontrado resultados similares acerca de los efectos de la multitud en los seres humanos.

El hombre percibe y trata uniformemente la distancia que lo separa de los que le rodean. El sentido que tiene el espacio y la distancia es dinámico, porque se relaciona con la acción, el movimiento y con lo que puede hacerse dentro de un espacio determinado.

Se puede decir que el hombre siente y percibe el espacio en forma similar a los animales.

Se han identificado varios tipos de distancias en humanos, entre las que se encuentran las siguientes: íntima, personal, social y pública; cada una de ellas con dos fases: cercana y lejana.

DISTANCIA INTIMA.

Esta se refiere al contacto físico que establecen las personas. Se puede señalar la relación con otro cuerpo, en la que se puede percibir su olor, calor y rasgos. La presencia de un intruso en esta distancia puede ser sumamente molesta y desagradable.

En su fase cercana, es la distancia que se establece en una relación sexual. En la lejana (15 a 45 cm.) las manos pueden alcanzar las extremidades y tomarlas fácilmente.

DISTANCIA PERSONAL.

Heidger (1961) aplicó el término "distancia personal", al espacio normalmente mantenido por los sujetos con respecto a otros.

Puede considerarse como una especie de esfera, que mantiene un sujeto entre sí y los que le rodean.

En su fase cercana existe la posibilidad de asir a una persona sin hacer esfuerzos. En lo referente a la lejana se puede expresar diciendo que alguien está a la distancia del brazo.

DISTANCIA SOCIAL.

Esta distancia se compone de dos fases. Y se refiere a que una persona no puede tocar a otra a menos que no haga un esfuerzo especial. En su fase cercana, a esta distancia se tratan asuntos interpersonales manteniéndose los individuos alejados por un espacio de 120 cm. a 2 m. En su fase lejana se mantienen aún más alejados los individuos; generalmente se usa cuando se trata con extraños.

DISTANCIA PUBLICA.

En ella, queda fuera la posibilidad de participación y relación entre los individuos.

Fase cercana. En ésta los individuos pueden huir ante una situación amenazante. Y la lejana es la que se deja en torno a los personajes públicos.

La delimitación del espacio y su uso depende de la relación que se establezca entre los individuos y la situación que prevalezca en un momento determinado.

ESPACIO PERSONAL

El término "espacio personal" fue acuñado por Hall (1966) para referirse al estudio de la manera en que la gente hace uso de la distancia entre ella y sus semejantes.

La cantidad de espacio disponible y la distancia que existe entre las personas es un aspecto del ambiente que influye en el comportamiento de los seres humanos.

Por su parte, Sommer (1969) definió el "espacio personal" como una área con límites invisibles que rodea al cuerpo de la persona y dentro de la cual los intrusos no pueden entrar.

En otras palabras, el espacio personal es una área que establece el propio individuo marcando sus límites en la distancia física, dicha distancia es respetada en su presencia.

Este espacio puede ser variable, dependiendo de:

- la situación que se presente.
- el sexo de las personas.
- del tipo de relación que se produzca.

Finalmente afirma que es portátil; el individuo lo lleva siempre con él. Lo cual significa que el hombre siempre establece límites de su espacio y la distancia para con los que le rodean.

El estudio del espacio personal tuvo más auge a partir de los estudios realizados por Hall, quien aportó datos importantes al respecto.

El estudio del espacio y su invasión se ha investigado en relación con variables, tales como: sexo, estatus social, personalidad, etc.

Se han utilizado varios métodos de estudio, entre los que destacan: el experimental y el de campo. En el experimental se someten los sujetos a condiciones de laboratorio, introduciendo una o más variables, para observar la influencia que ejercen en la conducta de los sujetos.

En los métodos de campo, las observaciones del fenómeno de estudio se realizan en el escenario natural donde se producen, como son: salones de clase, oficinas, hospitales, etc.

En estas observaciones se incluye distancia, posición de los sujetos, distancia para entablar una conversación, distancia del mobiliario, presencia o ausencia de cosas y personas.

Los resultados obtenidos en estos estudios son:

- La distancia establecida por los sujetos, depende de la naturaleza de la relación que se mantenga y de la formalidad de ésta.
- las personas con estatus social alto y mayor nivel jerárquico son más susceptibles a la disminución de espacio, mientras que las pertenecientes a un estatus social más bajo o tienen una jerarquía menor, demandan menos espacio.
- las mujeres son menos susceptibles a los cambios de densidad, mientras que los hombres presentan mayor desagrado ante estas condiciones.

INVASION DEL ESPACIO PERSONAL

Existe una especificación de la distancia interpersonal, la cual permite al individuo sentirse bien cuando interactúa con otros.

Cuando el espacio de un individuo es transgredido se producen en éste alteraciones en su conducta habitual. Dichas modificaciones se reflejan en la presencia de stress, exteriorización de malestares internos y estados de agitación.

Al respecto Hall afirma que, entre otras causas, el stress es producido por la violación al espacio personal de un individuo.

De tal manera que el sujeto, cuyo espacio ha sido invadido, general-

mente intenta romper la interacción para recuperarlo.

Por su parte, Middtemist, Knowles y Metter (1976), determinaron en sus estudios sobre proximidad, que la invasión del espacio personal incrementa el stress y malestar en los individuos.

Los mismos autores propusieron que cuando una persona espera para cruzar la calle, se crea un estado de activación en ella si la presencia de un intruso viola su espacio personal, esto influye en la velocidad con que cruza la calle.

Cuando el intruso es atractivo, el individuo que desea cruzar la calle cambia su percepción y cruza con el propósito de acercarse al intruso. Por el contrario cuando el intruso no es atractivo, el individuo tiende a alejarse de éste y experimenta temor.

En su modelo sobre multitud, Altman (1978) postula que la invasión del espacio personal es resultado de la reducción de privacidad y que es generada a través de la vigilancia social ejercida por extraños no deseados, y por la restricción de la posibilidad de retirarse.

Con base a este modelo la invasión del espacio personal es consecuencia directa de la formación de grandes núcleos de personas que se aglutinan en espacios destinados a un determinado número de personas.

Al respecto, Sundstrom (1975) explica los resultados expuestos por Dean y Altman.

- la distancia interpersonal está determinada por la distancia física, el contacto visual, la orientación del cuerpo y la conversación.

- el espacio personal es la valoración del equilibrio entre la intimidad y la privacía en las relaciones interpersonales.
- al reducirse el contacto físico también se reduce la distancia fisica.

Por tanto, se puede decir que las invasiones al espacio personal son concebidas como violaciones; manifestándose un intenso deseo de establecer los espacios que el individuo considera idóneos para el restablecimiento de las relaciones interpersonales.

Esto nos lleva a afirmar que frecuentemente las reacciones resultantes de la cercanía entre los individuos, son de carácter afectivo y cognoscitivo.

Asimismo, se pueden crear estados de intensa activación en los individuos a causa de la invasión de su espacio, esto se da a consecuencia de las atribuciones cognoscitivas que hace el sujeto con respecto de su invasor.

El estudio realizado por Kmiecik y Banziger (1979), sirve para confirmar lo señalado anteriormente, en lo concerniente a los efectos de la invasión del espacio en el comportamiento.

Se presenta un estado de activación en el individuo cuando un intruso no atractivo genera miedo, malestar y reacciones de evitación con su presencia.

HACINAMIENTO

ANTECEDENTES:

Hacinamiento es un fenómeno complejo, que varios autores han tratado de definir, pero hasta ahora no hay un consenso.

Se considera que en este fenómeno participan e influyen variables objetivas tales como número de habitantes por área, espacio disponible, presencia de objetos, disponibilidad de recursos físicos; como luz, agua, -- ventilación, mobiliario, etc.

También influyen otros factores como lo es el bagaje cultural de - las personas involucradas en él.

Por tanto el hacinamiento es concebido de diferente manera, de acuerdo con el contexto cultural en que se produce.

Una situación de hacinamiento en un escenario laboral puede entenderse como tal, dependiendo del contexto y de las personas inmersas en él; - aquí están de por medio las diferencias individuales.

El hacinamiento puede considerarse tanto en términos físicos como -- psíquicos. Si se conceptualiza a través de términos físicos, el espacio - disponible es de suma importancia, sin embargo, no es suficiente para que una situación sea catalogada como hacinamiento.

También se puede concebir como un estado interno, manifestado por me dio de la sensación de extrema proximidad.

Diversas afirmaciones conciben al hacinamiento como un estado psí- quico expresado por sentimientos, cogniciones y sensaciones. Sin embargo,

esto resulta subjetivo y poco accesible para ser evaluado.

Al paso del tiempo, la sociedad se ha modificado en su contexto y - en su cultura. Concomitante a esto el número de sus miembros se ha incrementado considerablemente, lo que ha generado un alto nivel de densidad-- poblacional.

En consecuencia, el hacinamiento, entre otras causas, puede considerarse como el resultado de la relación que existe entre la densidad pobla-- cional y el espacio disponible, siendo esta característica más palpa-- en las grandes urbes.

Es pues, un fenómeno que se presenta en casi todos los lugares donde el hombre se encuentra inmerso, como es el caso del transporte, vivienda, áreas de trabajo y de esparcimiento.

Esto ha producido modificaciones y alteraciones en los patrones de-- conducta de los individuos. Actualmente, las relaciones humanas se tornan más frías e impersonales.

La multitud de personas es un aspecto que constituye parte importan-- te de la densidad. Webster (1970) definió el término "multitud" como un - espacio lleno de personas o cosas, y como la cercanía de individuos a cau-- sa de la falta de espacio.

Esta falta de espacio ocasiona una sensación de hacinamiento, la -- cual produce cambios en el comportamiento de los sujetos que la experimen-- tan.

Al respecto , los estudios de Calhoun (1974) sobre hacinamiento -- son muy conocidos debido a sus aportaciones acerca de sobrepoblación.

Sus estudios los inició en condiciones de laboratorio controladas. Introduciendo cinco "turones" (hembras salvajes fecundadas) en un cuarto de acre, con alimento en abundancia; los animales estaban a salvo de los depredadores.

Las observaciones duraron 28 meses, durante ese tiempo la población nunca sobrepasó los 200 sujetos y se estabilizó en 150.

Calhoun descubrió que a pesar de que sólo eran 150 turones, las peleas eran frecuentes y los cuidados maternos disminuyeron incrementándose el índice de mortalidad. Además los turones no se distribuían al azar -- por todo el espacio disponible, sino se organizaban en 12 ó 13 colonias diferentes, de una docena de turones cada una.

También se observó que 12 turones era el máximo que podía vivir en armonía en un grupo natural, incluso este número ocasionaba stress y efectos fisiológicos secundarios.

Christian (1963), propuso que los cambios de comportamiento se deben a altos niveles de densidad que producen competencia, malestar social y presión psicológica en los individuos. Este autor considera que la sensación de hacinamiento se debe a la excesiva estimulación social.

La estimulación social es generada por la presencia de gran cantidad de gente en torno al individuo. Esta situación puede causar malestar debido a la recepción de más estímulos de los que se pueden procesar en un momento determinado.

Desor (1972), postuló su teoría psicológica del hacinamiento correlacionando el tamaño de la población con el nivel total de estimulación

social como variables controladoras de la sensación de hacinamiento.

Describiendo el término de hacinamiento como "la excesiva estimulación proveniente de fuentes sociales". Asimismo, si esta estimulación disminuye lo mismo sucede con la sensación de hacinamiento.

Desor, probó su hipótesis haciendo modificaciones arquitectónicas (número de puertas, divisiones, disparidad de dimensiones lineales, etc.) a una maqueta en la cual los sujetos debían de colocar tantas figuras a escala como pudieran sin que parecieran estar amontonadas. Manteniendo siempre las mismas dimensiones de los escenarios a escala (sala de espera en un aeropuerto, sala de fiestas, etc.).

Los resultados obtenidos confirmaron su hipótesis de que la sensación de hacinamiento es debida a la excesiva estimulación social y no solamente a una carencia de espacio.

Por su parte Freedman, Klevansky y Ehrlich (1971), encontraron que la alta densidad no produce decremento en la ejecución de tareas.

Worchel y Teddie (1976), demostraron que la distancia interpersonal cercana es un factor determinante en la sensación de hacinamiento, más que lo que pudiera ser el tamaño del espacio.

Las consecuencias de la densidad se han medido a través de variables, como la percepción (Sherrod, 1974; Langer y Saeget, 1977), estructura social (Freedman, 1975; Baum, 1975) tipo de actividad (Desor, 1972; Heller, 1977) y las características del medio ambiente físico (Griffitt y Veitch, 1977).

Loo (1972), encontró que las situaciones de alta densidad se aso---

cion con un decremento en la agresión y con una mejora en la ejecución de las tareas sencillas.

Varios autores han conceptualizado la densidad como "número de personas por área". Se considera a ésta una condición suficiente para producir una sensación de hacinamiento y efectos concomitantes a aquélla.

Stokols (1972), fue el primero en aclarar la diferencia entre los términos hacinamiento y densidad, dando una definición a cada uno.

Limitó el término de densidad a un significado estrictamente físico -el número de personas por unidad de espacio-. Y al hacinamiento, como un concepto psicológico con una base motivacional "la experiencia del hacinamiento, entonces puede caracterizarse como un estado motivacional dirigido hacia el desahogo de la restricción percibida y violada, por medio del aumento en la provisión "recuperación" por medio del mismo espacio - o el ajuste de variables sociales y personales, con el fin de minimizar las inconveniencias impuestas por la limitación espacial".

El hacinamiento es la evaluación cognoscitiva con tintes afectivos que hace el individuo del medio ambiente que lo rodea.

Stokols (1972), sugirió que aún cuando la densidad es un elemento necesario para percibir hacinamiento, no es el único. Ya que pueden existir otros factores que contribuyan al hacinamiento como lo es el arreglo físico del mobiliario, el ruido, el tipo de personas y la situación en que se encuentran éstas.

Asimismo, Stokols realizó dos clasificaciones de hacinamiento:

- Hacinamiento no social: En éste los factores físicos por sí mis-

mos generan sensaciones de espacio inadecuado.

- Hacinamiento social: En el cual la sensación de hacinamiento proviene de la presencia de un gran número de personas.

El autor hizo una subdivisión de ésta última categoría marcando la diferencia entre hacinamiento molar molecular.

El hacinamiento molar se encuentra asociado a la existencia de concentración de población en gran escala. Mientras que en el molecular la relación se encuentra en microniveles de análisis relacionados con pequeños grupos de individuos y eventos interpersonales.

Además observó que todas las sensaciones de hacinamiento implican stress ya sea psicológico o fisiológico.

En la evaluación que hace el individuo del ambiente está de por medio sus características personales, su particular percepción, sus sensaciones y experiencias ante una situación de alta densidad.

Además de estar en un espacio pequeño para sentirse hacinado es necesario compartir dicho espacio con otras personas, es decir, lo que produce la sensación de hacinamiento no es la dimensión espacial, sino la presencia de otros individuos en el mismo lugar.

Stokols (1972), enfatiza que el hacinamiento es una experiencia -- subjetiva que no deriva necesariamente del parámetro físico.

En un estudio realizado por Price (1972) se examinó la ejecución de los sujetos con respecto al tamaño del espacio donde estaban, al tamaño del grupo y la proximidad interpersonal.

Se encontró que la ejecución de las tareas no es afectada por la --

densidad, mientras que las relaciones interpersonales sí lo son.

Aspectos como la densidad física, los recursos y el tiempo son necesarios, pero no suficientes para producir el fenómeno de hacinamiento, puesto que son puramente condiciones físicas. Además de éstas existen -- otros factores psicológicos que influyen, y son: los rasgos de personalidad del individuo y su historia personal.

Al respecto, se puede decir que una persona extrovertida percibe el hacinamiento en forma diferente a una introvertida. Pero ésta última puede ser menos receptiva. En cambio, la extrovertida es más susceptible a estas situaciones.

De igual manera, una persona ansiosa tiende a ser más sensible y -- puede presentar estados de agitación en una situación que considere como hacinamiento.

Asimismo, cada individuo trae consigo un bagaje de experiencias, normas y prejuicios intrínsecos a su persona, que ha tomado en gran parte de su cultura.

De lo cual se desprende que un sujeto responderá de manera específica a la sensación de hacinamiento.

Se considera que la cultura es un factor determinante en la sensación que de hacinamiento tengan los sujetos.

Varios son los estudios que se han realizado al respecto, y con base a los resultados arrojados por éstos, se puede afirmar que la distancia que establecen los individuos al entablar una relación varía de cultura a cultura.

Por su parte, Kuethe (1962, 1964) y Kuethe y Stricker (1963) elaboraron un esquema social, en el que refieren la tendencia de los sujetos a agruparse. Enfatizan que el grupo se forma cuando existe acuerdo entre los miembros de una misma cultura, en lo concerniente al establecimiento de distancias principalmente.

Lewit y Joy (1976), han argumentado al respecto, que la formación de un grupo se debe a factores que son independientes de la experiencia social de los sujetos.

Para estos autores, el esquema social, es uno de los determinantes del grupo que queda abierto a los principios de organización socio-espaciales.

Consideran que la estructura y características de los estímulos de los objetos sociales del grupo, posibilita el acercamiento o alejamiento de los miembros.

Hall (1959, 1966) y Sommer (1959), manifestaron que son varios factores los que modifican las distancias específicas que se establecen entre los individuos; como son la naturaleza de la interacción, el agrado que exista entre los sujetos, el lugar donde ocurre la relación y el sexo de los individuos.

Hall (1959), encontró que las variaciones culturales son uno de los factores principales en el establecimiento de distancias. Por tanto, es lógico suponer que miembros de diferentes grupos culturales interactúan a diferentes distancias.

En un estudio de simulación realizado por Kenneth (1968), se investi

gó precisamente sobre las distancias que establecen los sujetos entre sí al relacionarse. Se tomaron nativos de diferentes países; Estados Unidos de Norte América, Suecia, Grecia, Italia y Escocia.

La hipótesis que se planteó fue la siguiente; los sujetos pertenecientes a una cultura del Mediterráneo interactúan más de cerca, mientras que los de una cultura del norte de Europa lo hacen más alejado.

Específicamente, se considera que los grupos de contacto pertenecen a Grecia, Italia y los Estados Unidos; éstos interactúan más cercanamente que los grupos de no contacto de Escocia y Suecia.

Todos los sujetos eran estudiantes, provenientes de las universidades de Denver, Nápoles, Lund y Edimburgo.

Se utilizaron muñecas de plástico para simular a dos hombres y dos mujeres, con quienes los individuos tenían que relacionarse y conversar.

Finalmente, se encontró que efectivamente los individuos nativos de los países de Grecia, Italia y Estados Unidos interactuaban más de cerca con las figuras y con los miembros de otros grupos. Mientras que los individuos de los grupos de Suecia y Escocia se mantuvieron más alejados entre sí y con las figuras.

A manera de síntesis, se puede decir que el hacinamiento es un fenómeno sumamente complejo, que para su estudio precisa del uso de diversos métodos y técnicas. Además, debido a su importancia, merece ser estudiado con mayor amplitud por los investigadores.

DEFINICION DE HACINAMIENTO

El hacinamiento se definirá a través de los siguientes factores, a fin de que sea más claro.

- Alta densidad poblacional.
- Menor oportunidad para establecer relaciones interpersonales.
- Permanecer por largos períodos en la situación de hacinamiento.
- Invasión del espacio personal.
- Rasgos de personalidad incompatibles con la experiencia de hacinamiento.

Es un hecho que estos factores no son todos los necesarios para considerar una situación como hacinamiento, existen otros más. Para efectos de esta investigación se considerarán únicamente éstos.

PRIVACIA

Un concepto que ha estado ligado al de hacinamiento, es el de privacia. Westin (1970), definió privacia como "la decisión del individuo, -- grupo o institución para determinar por sí mismos cómo y qué información de sí mismos puede ser comunicada a otros. (2)

En sus definiciones de privacia algunos autores han enfatizado la -- presencia de conductas de aislamiento, retiro y fuga cuando disminuye su sensación.

- 2 Altman Irwin, Privacy a conceptual analysis, Environment and behavior, vol. 8 No. 1, 1976.

En otras definiciones se ha puesto menos énfasis en la exclusión, -- pero implica que la privacidad incluye, apertura y clausura del yo con -- otros y la libertad de elección. Si ésta última se dá, el individuo experimenta un sentimiento de privacidad. Por tanto, ese concepto es multidimensional, porque implica un proceso selectivo y regulador de la actividad dinámica del individuo.

Westin, analiza sistemáticamente la privacidad en términos de cuatro estados y cuatro funciones que se relacionan con los primeros.

Como estados se consideran los siguientes:

Soledad: Situación en la cual el individuo se encuentra apartado y libre de observación de otras personas. Este es un estado de aislamiento total.

Anonimato: Ocurre cuando una persona esta perdida entre la multitud, en un lugar público, y que espera no ser reconocida.

Reserva: Creación de una barrera psicológica contra cualquier intruso no deseado.

Intimidad: Se refiere a la privacidad percibida por los miembros de un grupo, los cuales pretenden entablar relaciones interpersonales.

Las cuatro funciones que establece el autor son las siguientes:

Autonomía personal: Es la independencia e identidad que tiene el individuo de sí mismo; esto le permite ejercer control en el medio circundante .

- Relajamiento emocional: Los individuos tienden a alejarse de la gente - para recuperar momentos de intimidad y privacidad, lo cual les permite relajarse emocionalmente.
- Autoevaluación: Al sentirse en privacidad el individuo tiene la - posibilidad de integrar sus experiencias y evaluar la información que posee para planear el - futuro y reorientar sus actividades y pensamientos, si es necesario.
- Limitación de información: Como una función de la privacidad permite al individuo limitar la información de sí mismo para - con los que le rodean. Pero también puede hacer confidencias si así lo desea, o bien proteger - la información que considera confidencial.

La función de la privacidad es brindar al individuo libertad de decisión y actuación, de acuerdo a su percepción particular e idiosincracia.

Esto lo logra mediante el control que se pueda ejercer sobre el espacio, de donde se desprende el concepto de territorialidad.

Anteriormente se dijo que la territorialidad tiene una función sumamente importante en los animales, en lo referente a la conservación de la especie. No se puede asegurar que suceda exactamente igual en los humanos, sin embargo, es claro que el hombre manifiesta conductas territoriales estableciendo límites en sus propiedades. La intromisión de un extraño en su territorio le causa malestar y en algunos casos agresivi-

dad.

El hombre como un organismo bio-psico-social, precisa de un espacio y de una serie de elementos para subsistir y mantener su integridad personal.

En primera instancia, tiene que satisfacer sus necesidades primarias: hambre, sed, sexo. Para posteriormente satisfacer necesidades más-complejas que son de orden social, tales como seguridad, autoestima, logro y autorrealización, entre otras.

Para dar satisfacción a estas necesidades se requiere de un espacio, luego entonces, si este espacio es reducido o está saturado, tal hecho limitará la plena satisfacción de sus necesidades.

Dentro de esta línea se encuentra en análisis realizado por Proshansky y asociados (1970) sobre privacía.

Propusieron que la privacía sirve para maximizar la libertad y la capacidad de escoger por sí mismo. Cuando un individuo tiene control sobre el espacio y territorio tiene libertad de opinión y actuación; tener libertad implica el poder de decidir y hacer lo que se juzgue necesario para satisfacer las necesidades del orden que éstas sean.

Finalmente, el concepto de libertad sirve para conceptualizar el hacinamiento, cuando se pierde la libertad de acción y decisión el individuo se siente hacinado.

EFFECTOS DEL HACINAMIENTO

Retomando lo anteriormente dicho, el hacinamiento es un fenómeno -

complejo producido por factores físicos y psíquicos.

La sensación de hacinamiento es un factor determinante en la conducta de los individuos que lo experimentan.

La alta densidad genera efectos negativos en los seres humanos, - produciendo stress, irritabilidad, malestar, desagrado y agresión.

Sin embargo, los resultados descritos por los diversos autores no son lo suficientemente consistentes. Existe discrepancia en lo que respecta a los efectos del hacinamiento.

Freedman (1971), a lo largo de sus estudios, afirma que el hacinamiento no es un factor determinante en el comportamiento, es decir, no produce efectos nocivos en éste, e incluso es favorable en algunas ocasiones.

Por el contrario, otros autores afirman que el hacinamiento produce efectos negativos, tales como incremento de los índices de mortalidad, enfermedades y crimen propiciando conductas patológicas que deterioran la estructura social.

Con base a la información consignada anteriormente y a las observaciones realizadas, se considera que el hacinamiento sí produce efectos nocivos que deterioran la integridad física y psíquica del hombre. Al respecto se han descrito los siguientes resultados:

- En estudios con animales se ha encontrado que la alta densidad produce conductas patológicas que tienden a reducir la especie.
- En áreas altamente pobladas se han registrado elevados índices de enfermedad, mortalidad y delincuencia; principalmente en las

áreas urbanas que es donde se encuentran los grandes núcleos de población.

- En estudios de laboratorio se ha observado que la reducción del espacio afecta significativamente la conducta de los sujetos.

Los efectos psicológicos son más difíciles de evaluar, debido a que no han sido ampliamente estudiados razón por la cual existe poca literatura sobre el tema. Sin embargo, puede decirse que el hacinamiento produce malestar, desagrado y conductas de aislamiento, retiro y evitación, entre otras cosas.

DISEÑO DE ESCENARIOS LABORALES

En investigaciones realizadas en el campo de las condiciones ambientales en escenarios laborales, se han analizado aspectos relacionados con los factores físicos y psicológicos que influyen en el trabajador, en su percepción de la organización y del trabajo mismo.

Grandjean, Hunting, Wotzka y Scharer (1973), han recopilado información en el campo de la Ergonomía y han formulado normas sobre las dimensiones que deben tener los muebles de oficina, tomando medidas de varias personas, hombres y mujeres. Por ejemplo, sobre la distancia entre el piso y el asiento de una silla que permita que una persona de estatura regular alcance el suelo con los pies.

Por su parte Propst (1966) diseñó una oficina que él denominó "la oficina de acción" en ésta la disposición de los muebles y su tamaño son factores que coadyuvan a mejorar la eficiencia de los trabajadores.

Fusigna (1967), valoró la efectividad de esta oficina, señalando - que características como: espacio para trabajar tanto sentado como de -- pie de tal manera que el trabajador tenga movilidad para realizar sus ac - tividades, escritorios con cubiertas deslizables, archiveros detrás de - los escritorios; propician un mejoramiento en el desempeño de los traba- jadores.

Actualmente muchas organizaciones han implementado el sistema de - oficinas de plano abierto. En Alemania por ejemplo, se estima que el % de las empresas cuentan con oficinas de este tipo, lo cual nos hace pen- sar que este sistema se desarrollará en otros países.

Se considera que las oficinas abiertas hacen más flexible el traba- jo debido a la configuración de la oficina que no tiene divisiones inter - nas (de piso a techo), lo cual permite que se de una mejor comunicación dentro y fuera de los departamentos y oficinas que los constituyen. Se - supone que la oficina de plano abierto tiene ventajas sociales y psicoló - gicas.

Furthermore (1980), considera que las oficinas abiertas crean un -- buen ambiente, debido a la similitud de condiciones en que se encuentran los empleados existe más contacto entre jefes y subordinados, creando un sentimiento de igualdad y reciprocidad entre los trabajadores.

Sin embargo, en este tipo de oficinas también se presentan problemas como la pérdida de privacidad; no debemos olvidar que este aspecto es suma - mente importante para la realización de cierto tipo de actividades dentro de una organización, además que la restricción de ésta aumenta la posibi - lidad de que el individuo se distraiga.

Uno de los autores que más se ha interesado en el estudio del diseño de oficinas es Alan Hedge, quien ha aportado datos sumamente interesantes al respecto.

Hedge (1982), realizó una investigación sobre el sistema de oficinas de plano abierto. Este consistió en lo siguiente; oficinas tradicionales se adaptaron al plan de oficinas abiertas, el nuevo edificio tenía cinco pisos, un comedor y una área de convivencia.

Se aplicó un cuestionario a los empleados que ocupaban estas oficinas, con el propósito de conocer sus actitudes hacia aspectos relacionados con la oficina, y evaluar el agrado o desagrado de éstos.

Se les preguntó sobre los factores físicos, los factores psicosociales, el trabajo y su opinión en general.

Se encontró lo siguiente: respecto a las condiciones físicas (ventilación, humedad e iluminación) el 70% de los encuestados estaba de acuerdo con éstas, en relación a los factores distractores y a la privacidad; - el 74% opinaba que existían elementos distractores y el 73% requería de privacidad.

Finalmente, con respecto a las características de trabajo se encontró, que el 63% disfrutaba con su trabajo y el 30% estaba satisfecho con las condiciones actuales de la oficina.

Asimismo, se dice que el diseño de oficinas panorámicas ofrece la oportunidad de tener un entorno físicamente placentero para los trabajadores.

Al respecto Mc. Carrey, Peterson y Edward (1980), investigaron el -

componente de las actitudes de 600 empleados hacia el desarrollo de un nuevo concepto de oficina panorámica, se examinaron sus actitudes hacia la satisfacción laboral, efectividad de comunicación, productividad, privacía y confidencialidad.

Los sujetos manifestaron percibir un mayor control de las transacciones con el medio ambiente en este tipo de oficinas. Además, reportaban mayor satisfacción, mejor comunicación e incremento en la productividad como resultado de la posibilidad de controlar el medio ambiente. Sin embargo, la privacidad y confidencialidad se vieron afectadas.

Por su parte Baum y Naylor (1976), comentaron acerca de las condiciones físicas de ambientes laborales "otra categoría de los cambios ambientales para mejorar la producción; incluyen elementos como instalaciones para comer, agua potable para beber y la distancia física entre los trabajadores". Concluyen diciendo que las condiciones ambientales desfavorables; contribuyen a la lentitud en el desarrollo de las actividades y al decremento de la producción.

DISTRIBUCION FISICA

En el diseño de una oficina se debe incluir, entre otros muchos elementos, la distribución física.

El elemento físico incluye equipo, área física (espacio), en fin todo lo que se requiere de recursos materiales.

El entorno ambiental de un lugar de trabajo está compuesto de espacios. Se debe recordar que el área física es un lugar donde un número --

de personas trabajan juntas formando un equipo o unidad de trabajo y que tienen actividades específicas asignadas como resultado de la organización, por tanto no se pueden exigir buenos resultados a los trabajadores si el área donde están no lo permite.

Con respecto al espacio que necesita un trabajador. El estandar generalmente aceptado como regla para la asignación de espacio es de: 2.7 mts². por cada trabajador. Este incluye el espacio que ocupa un escritorio tamaño estandar, una silla y el espacio para levantarse y moverse.

El escritorio es una herramienta para producir trabajo. Muchas veces las zonas de alcance de una persona son mucho más pequeñas a los tamaños de los escritorios. Entonces se convierten en mesas para poner objetos. En vez de ayudar, dificulta el trabajo.

El ser humano no se siente bien cuando está "apretado". Todos necesitamos espacio para movernos.

La productividad de una área de trabajo sufre deterioro cuando los trabajadores están demasiado cerca entre sí. Cuando las personas están amontonadas, se genera en ellas una sensación de hacinamiento que origina tensiones, lo cual afecta su trabajo.

Si se tiene limitación de espacio -como frecuentemente ocurre en muchos lugares- se pueden utilizar los archiveros como separadores de espacio para darle a la persona una sensación de privacidad.

Alrededor de un trabajador se necesita considerar un espacio para ubicar todas las herramientas que necesita para realizar su trabajo.

La distribución física debe estar basada en las funciones que las -

personas realizan.

Se debe considerar de qué manera el trabajo que hace una persona - de un área se relaciona con el trabajo que se hace en otra.

Por tanto, se deben identificar las siguientes relaciones: la relación entre el jefe y sus subordinados, la relación entre áreas de trabajo y la relación interpersonal entre trabajadores.

Con respecto a los espacios para acceso y movimiento, se considera que la gente tiene la necesidad de moverse entre diferentes oficinas. - El espacio de pasillos es tan importante como los espacios para el trabajador.

En el diseño de la distribución física, es necesario considerar el espacio para entrar con rapidez a cualquier oficina. Para diseñar un pasillo se recomienda, observar el flujo de las personas por lo menos durante un día de trabajo. Sólo así se podrá discernir cuánto espacio se requiere para los pasillos de acceso y movimiento.

No debe olvidarse considerar los pasillos de acceso y movimiento - para salir de la oficina en caso de emergencia.

Los diferentes tipos de pasillos son: pasillo principal, pasillos principales dentro de los departamentos y pasillos secundarios o alimentadores.

Finalmente, se puede decir, que para que un trabajador pueda realizar en forma eficiente su trabajo, precisa de elementos que coadyuven a este propósito, y se considere a sí mismo como una persona "satisfecha" con su trabajo.

CAPITULO II

SATISFACCION EN EL TRABAJO

NATURALEZA DEL TRABAJO.

El concepto trabajo se ha definido de diversas formas dependiendo de la perspectiva con que se enfoque.

Desde el punto de vista ortodoxo, se considera como una imposición. El hombre tiene que trabajar para subsistir.

Actualmente este concepto se ha modificado, ahora se reconoce que se puede disfrutar con la actividad laboral.

El trabajo puede ser una tarea, un deber o un logro; puede ser mental, físico o ambos. Desde cualquier enfoque, es una actividad esencial en la vida de todo ser humano; ya que le confiere condición y lo liga a la sociedad.

Por tanto, es considerado como una actividad de índole social, por medio de la cual el hombre obtiene satisfactores económico-sociales.

Según Brown (1973), el trabajo es fundamentalmente una actividad social, que cumple dos funciones principales; producir los bienes que la sociedad requiere e integrar al individuo en los sistemas de relaciones que constituyen a la sociedad.

La condición y la función son de gran importancia para el bienestar psicológico del individuo, siendo el ambiente de trabajo donde se asignan.

Patrick y Mullahy (1971), manifestaron que cualquier definición de trabajo que omita la aserción de que es una actividad social es incompleta.

Las motivaciones para trabajar no pueden restringirse a las necesidades económicas, debido a que muchas de las recompensas que se obtienen a través de esta actividad son sociales; tales como la admiración, el respeto, la seguridad, etc.

De aquí se desprende que el sector industrial tiene la importante misión de mantener la eficiencia y elevar la producción, sin olvidar la relevancia de los recursos humanos y su bienestar para el logro de los objetivos organizacionales.

La empresa es parte del marco social, a partir del cual el hombre satisface sus necesidades, luego entonces ésta determina y confiere condición social a los hombres y mujeres como trabajadores.

Por ende, la antigua idea de que el trabajo es desagradable resulta una falacia. Es un hecho que existen aspectos del trabajo que desagradan a las personas, pero también es cierto que se sienten mejor con trabajo que sin él.

Carlos Marx, definió al trabajo como una actividad propia del ser humano. El resultado de esta actividad es la producción de mercancías que son susceptibles de ser intercambiadas por otras que permitan satisfacer las necesidades de quien las produce y de la sociedad en general.

El trabajo requiere la intervención no sólo del 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 o servicios que son externos al hombre y tienen existencia propia.

"El trabajo es en primer lugar un proceso entre el hombre y la naturaleza, un proceso en que el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza. El hombre se enfrenta a la materia natural. Pone en movimiento las fuerzas naturales bajo una forma útil para su propia vida. Al operar por medio de ese movimiento sobre la naturaleza externa a él y al transformarla, transforma a su vez su propia naturaleza". (3)

Una de las principales características del trabajo humano, de acuerdo con la teoría del valor, es que su uso puede producir bienes y servicios en mayor cantidad que los que el trabajador requiere para reconstituir su fuerza de trabajo y la de su familia. La prolongación de la jornada de trabajo más allá del tiempo necesario para producir los bienes y servicios equivalentes a los que requiere para satisfacer sus necesidades constituye el "sobre-valor" y dá lugar a la "plusvalía". Este excedente, el punto de partida del proceso de acumulación del capital, y por consiguiente del crecimiento económico de una nación.

En la teoría del valor-trabajo, se establecen diferentes acepciones del término trabajo.

Trabajo simple y complejo, esta distinción se fundamenta en el nivel de calificación requerido para su ejecución.

3. Carlos Marx, El Capital, vol. 1 Ed: Siglo XXI, México, 1981.

En cuanto al contenido del trabajo, Marx distingue aquello que tienen en común dos mercancías diferentes y que no es meramente formal.

El trabajo concreto se relaciona con el valor de uso y consiste en que toda mercancía es producida por un determinado y particular tipo de trabajo, que transfiere al producto el valor de los bienes de producción, mientras que el trabajo abstracto se relaciona con el valor de cambio y representa un gasto cuantitativo de fuerza de trabajo humano que permite ser reconocido como trabajo en general, que agrega valor.

Otro aspecto del trabajo que es de suma importancia, lo constituye el ambiente en que se efectúa, las condiciones físicas y psicológicas -- que lo rodean.

En un sentido estricto se considera que las condiciones materiales tienen poca o ninguna relación con el estado de ánimo del trabajador. Se entiende que las condiciones en sí mismas no tienen nada que ver con el estado de los trabajadores o con su actitud hacia el trabajo. Esto se -- sustenta con la premisa de que el hombre responde al ambiente no como es, sino como lo percibe.

En el sentido tácito, las condiciones materiales pueden no tener -- relación directa con el trabajador, pero en un sentido psicológico puede tener profundas repercusiones, en tanto que varios factores interactúan.

Aquí es donde intervienen las expectativas, experiencias y el bagaje cultural del individuo. El hombre percibe y evalúa una situación como satisfactoria o insatisfactoria, dependiendo de la estructura de su personalidad, entre otros factores.

Entre los motivos principales que inducen al hombre a trabajar, se encuentran los siguientes:

- El trabajo puede efectuarse por sí mismo.
- Puede realizarse por motivos íntimamente ligados con el ambiente de trabajo.
- Puede hacerse por motivos externos, el dinero y los satisfactores que se obtienen a través de él.

TRABAJO Y MOTIVACION

El trabajo adquiere significado para el trabajador, en tanto que obtiene satisfactores por medio de él, motivo por el cual el trabajo no puede considerarse como independiente del sujeto que lo realiza.

Se debe tener en mente que los motivos, experiencias e interrelaciones sociales del trabajador influyen en sí mismo y en su satisfacción laboral.

Si se tratase de eliminar estos atributos se reduciría el trabajo a algo mecánico y rutinario. Aunque es cierto que el trabajo tiene una faceta mecánica y otra económica, también posee una psicológica.

En virtud de que el hombre es un ser complejo, se precisa de un amplio sistema de motivación para discernir sobre su comportamiento.

Dentro del contexto laboral, el individuo presenta patrones de conducta tan complejos como en las demás facetas de su vida. Luego entonces, existen en éste motivaciones que dirigen y orientan su conducta hacia la

satisfacción de estas motivaciones.

Las motivaciones pueden ser simples y complejas. Las simples tienen su origen en el desequilibrio fisiológico dentro de un organismo. Las complejas actúan sobre el individuo como resultado de sus experiencias y están determinadas socialmente.

Todas estas motivaciones son por igual importantes para comprender el comportamiento humano.

Finalmente, estas motivaciones varían en intensidad, no sólo de un individuo a otro sino en el mismo individuo; dependiendo de las situaciones .

Hombres y mujeres como trabajadores, necesitan cubrir sus necesidades básicas para sobrevivir. No obstante, existen otra serie de motivaciones, que una vez cubierto el aspecto económico, conducen al desarrollo de un trabajo.

Los motivos que llevan a una persona a trabajar, repercuten por una parte en la eficiencia con que desempeñan sus actividades laborales, y por otra en la satisfacción que obtienen al realizarlas.

Dentro de un ambiente laboral, los individuos demandan la satisfacción de una serie de necesidades.

La necesidad surge a partir de un desequilibrio en la persona. Ante este desajuste el individuo trata de recuperar el equilibrio a través de la satisfacción de sus necesidades.

El proceso de motivación incluye tres etapas:

- Necesidad: surge un estado de desequilibrio fisiológico o psicológico.
- Se presenta una conducta: acción tendente a satisfacer la necesidad.
- Meta: a lo que se debe llegar para reducir el desequilibrio.

Al respecto, Maslow (1943) en su teoría propuso una clasificación de necesidades estableciendo cinco categorías.

1.- Necesidades fisiológicas:

Son las necesidades básicas del organismo: alimento, agua, oxígeno y sueño; se incluyen otras menos básicas, como curiosidad y sexo.

Dichas necesidades se consideran las más poderosas, puesto que cuando no están satisfechas en un nivel mínimo, el ser humano sólo actúa en busca de su satisfacción. Estas necesidades y sus conductas consumatorias pueden servir como canales para las motivaciones posteriores.

2.- Necesidades de seguridad:

Satisfechas las necesidades fisiológicas, las de seguridad se convierten en las orientadoras de la conducta.

Se refieren fundamentalmente a la necesidad de tener una existencia tranquila, en un ambiente estable que esté libre de peligros. En un sentido amplio, esta necesidad se manifiesta en la tendencia a preferir lo conocido.

3.- Necesidad de amor:

Estas son las necesidades de establecer relaciones afectivas y de-

pertenencia para con otros individuos; amigos, familia, compañeros, etc.

Es la necesidad de contar con un lugar reconocido como miembro de un grupo. Culturalmente se les ha impuesto restricciones a estas necesidades.

4.- Necesidad de estima:

Las personas tienen necesidad de una alta evaluación de sí mismas, de autoestima y estima de los demás.

A estas necesidades se les ha dividido en dos categorías:

Necesidades de logro, autoconfianza, independencia ; y

Necesidades de reputación, prestigio, reconocimiento, atención y aprecio.

Se considera que estas necesidades no siempre se satisfacen en los niveles jerárquicos inferiores dentro de la organización.

5.- Necesidades de autorrealización:

Es la necesidad de autoexpresión y de lograr plenamente la capacidad de actuación. Un hombre no se sentirá bien consigo mismo hasta que realice aquello en lo que es apto.

Parte importante de esta teoría es que estas categorías forman una estructura, llamada jerarquía de necesidades.

Esta idea de la jerarquización de necesidades, es retomada para esta investigación, donde se presupone que una vez cubiertas las necesidades económicas, de seguridad y autoestima, los sujetos tienen otras moti

vaciones, como el poner a prueba sus habilidades y conocimientos, adquirir más información, obtener independencia, etc.

A manera de síntesis, las necesidades se complementan entre sí. Cuando esto no sucede, surge un desequilibrio que rompe con la tranquilidad del hombre y en ocasiones transgrede su integridad personal.

SATISFACCION EN EL TRABAJO

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes, percepciones y expectativas que los empleados poseen hacia éste.

Dichas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a -- factores específicos, tales como salarios, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento de la capacidad y relaciones interpersonales en el empleo, entre otras.

Además deben tenerse en cuenta otros factores como edad, sexo, escolaridad, intereses y aspiraciones. Así como sus relaciones familiares, su posición social y sus recreaciones. En sí todo lo que constituye a la persona influye en la satisfacción que obtenga a través del trabajo.

Varios autores han definido la satisfacción en el trabajo, como es el caso de Nathanson y Becker (1975), quienes lo conceptualizaron como un estado de placer emocional como resultado del aprecio del trabajo mismo y que a su vez posibilita el logro de las metas personales.

Al respecto, Carlos Marx menciona que el resultado del trabajo es un bien o un servicio que tiene cierto valor de uso, por tanto genera una remuneración a la cual tiene derecho el trabajador.

Al mismo tiempo, el trabajo puede tener un sentido para quien lo efectúa, dado que establece una cooperación en el proceso productivo y una relación de identificación con el producto resultante.

Si ciertas condiciones están dadas -cosa que no sucede frecuentemente- el trabajo puede ser así fuente de autosatisfacción y de realización personal.

Por su parte, Vroom (1964) menciona que la satisfacción en el trabajo y la actitud hacia éste son similares. De tal manera que las actitudes positivas hacia el trabajo son sinónimo de satisfacción y las negativas de insatisfacción.

Vroom, 1964; McIlwee, 1982; Hollinger y Clark, 1982; Bhagat y Chassie, 1981, propusieron que la satisfacción en el trabajo está compuesta por diversas dimensiones que actúan como un todo integrado en la predicción del comportamiento laboral. Las dimensiones son satisfacción con:

- El trabajo mismo, la cual incluye el contenido y rutina del trabajo, para estimar en qué grado las personas sienten que su actividad laboral es agradable, creativa y pone a prueba sus habilidades y conocimientos.
- Los jefes, ésta se relaciona con las autoridades de la organización, en qué medida proporcionan recompensas y castigos a sus empleados, se interesan por su bienestar y de qué forma supervisan las actividades laborales.
- Los compañeros de trabajo. En la medida en que los trabajadores sienten que sus relaciones con sus compañeros de trabajo son -

agradables, parece existir mayor satisfacción laboral.

- El salario y prestaciones, ésta parece ser una gran fuente de insatisfacción y se refiere al grado en que los empleados consideran que tanto su sueldo como sus prestaciones se ajustan a sus necesidades y aspiraciones.
- Las oportunidades de promoción, este aspecto se relaciona con las oportunidades que perciben los trabajadores de avanzar y obtener mejores puestos en su trabajo, así como los sentimientos de que las políticas de ascenso son justas.
- Las horas de trabajo, esta dimensión, tiene que ver con el tiempo que una persona pasa en su trabajo y cómo usa de las horas asignadas a él.
- La carga de trabajo, este último aspecto, se refiere a la rela--ción entre la cantidad de trabajo que tiene que realizar un suje--to y el tiempo para efectuarlo, además de las facilidades que --tenga para llevarlo a cabo.

Satisfacción laboral es la percepción de las respuestas internas--(sentimientos). Consiste en el proceso de percepción y evaluación indivi--dual del sistema, que incluye normas, valores y costumbres.

Locke y Wanous (1972), manifestaron que las investigaciones sobre --satisfacción se han caracterizado por un desacuerdo en la definición del concepto. Consideran que se puede definir adecuadamente si las variables involucradas se conceptualizan claramente, y si cada una es evaluada a --partir de un nivel de análisis que se adecúe a sus propiedades.

Un aspecto sumamente importante de la satisfacción en el trabajo, lo constituye el clima organizacional. Este se ha conceptualizado como la suma de percepciones que la gente posee acerca de la organización. Es entonces, la impresión global de cómo es la organización.

El clima organizacional se sugiere como multidimensional, debido a la incidencia de varios factores. Muchas clases de eventos, prácticas y procedimientos de la organización contribuyen a su concepción.

Cada individuo percibe y conceptualiza a la organización, dependiendo del contexto y de la información que posea sobre ésta.

La percepción del clima se describe como las condiciones que existen en el ambiente de trabajo.

Prichard y Karasick (1973), definieron el clima organizacional como la evaluación del clima interno de una organización con referencia a otras organizaciones que hacen los miembros de ésta.

Investigaciones recientes indican que el clima organizacional posee las siguientes características:

- Consiste en la impresión global que tienen los miembros de una organización, en lo referente a sus políticas, estructura y procedimientos.
- La percepción del clima es una descripción y evaluación de los eventos del medio ambiente y de las condiciones prevalecientes.
- Es una variable que influye en el estilo de dirección, las actividades laborales, la percepción y las actitudes personales.

Likert (1967) y Litwin, Stringer; Scheneider y Bartlett (1968), observaron la dimensión del clima bajo las siguientes consideraciones:

- Percepción del clima como la visualización de los eventos de la - organización; y
- Condiciones de trabajo.

En lo concerniente a hacinamiento, se encuentran los estudios realizados por Hoppock que resultan importantes por considerarse pioneros en este aspecto.

Hoppock (1935), realizó una de las primeras encuestas a escala. De 351 empleados, el 80% contestó un cuestionario. Los resultados obtenidos mostraron que el 15 % de los encuestados tenían actitudes negativas a - falta de satisfacción en el trabajo.

Posteriormente, les pidió a 36 funcionarios que estimaran los porcentajes de trabajadores satisfechos. Las respuestas manifestadas oscilan - de cero a ochenta por ciento, siendo el promedio del cuarenta y nueve - por ciento.

Por otra parte, calculó un índice de satisfacción en grupos donde - los miembros tenían ocupaciones distintas. Encontró que el índice promedio de satisfacción era más bajo para la categoría de trabajadores no calificados, mientras que para los profesionistas fue más alto.

Otro estudio lo realizó con empleados de una sola profesión -maes-tros- encuestó a 500 personas.

La satisfacción en el trabajo se estimó a través de la combinación de cuatro escalas de actitudes. De este grupo se seleccionaron a los 100

más satisfechos y otros 100 que eran los menos satisfechos. Se encontró que los satisfechos tenían una alta estima de sí mismos y manifestaron estar conformes con su trabajo, mientras que los menos satisfechos reportaron lo contrario.

Herzberg, Mauser, Peterson y Capwell (1957), informaron haber compilado datos, a partir de 16 estudios, que incluyeron a más de 1000 empleados. Los resultados obtenidos en éstos, proporcionan indicadores de cómo los empleados clasifican distintos factores de acuerdo con su importancia.

Se encontró que la seguridad de no perder el empleo era la variable más importante del trabajo, las oportunidades de ascenso ocupaban el segundo lugar.

Los factores considerados como menos importantes fueron las prestaciones y la facilidad del trabajo. Esta clasificación varía, dependiendo de los grupos y del tipo de trabajadores.

Herzberg y colaboradores indican claramente que para las personas de niveles jerárquicos y educativos superiores, los aspectos intrínsecos del trabajo tienen más importancia, mientras que la seguridad de contar con un empleo se pierde considerablemente.

En 1966, Frederick Herzberg desarrolló una teoría sobre motivación, basada en el análisis de los aspectos relativos a la higiene y los correspondientes a las actitudes adoptadas hacia el trabajo.

De esta investigación se dedujo que los elementos motivadores de la satisfacción laboral son: logro, reconocimiento, trabajo mismo, res--

ponsabilidad y oportunidades de promoción. Se consideró que los tres últimos elementos son los más constantes.

En contraparte, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, las políticas laborales, el tipo de administración y la supervisión fueron reconocidos como los principales elementos que producen insatisfacción laboral en los trabajadores. A estos últimos se les dió el nombre de factores de higiene.

El análisis de la información obtenida precisó que los factores de higiene son los elementos que producen insatisfacción, mientras que los factores de motivación son los generadores de la satisfacción laboral. Ello se debe principalmente a la necesidad manifiesta de los trabajadores de progresar profesionalmente.

Por su parte Hulin y Smith (1964) presentaron un estudio de cómo la satisfacción en el trabajo es afectada por variables de grupo.

Obtuvieron medidas de cinco aspectos de satisfacción en 295 hombres y 163 mujeres. Los datos obtenidos se analizaron en relación con la satisfacción media en el trabajo, y se encontró que las mujeres estaban considerablemente menos satisfechas en el trabajo que sus compañeros.

Hasta antes de la década de los setenta casi todos los estudios sobre satisfacción laboral se habían realizado con sujetos del sexo masculino. Restándole importancia a los aspectos que generaban satisfacción en las mujeres.

En la actualidad, se ha incrementado el número de investigaciones en este sentido. La mayoría de estos estudios se orientan al análisis de

las fuentes de satisfacción que son importantes para las mujeres a diferencia de los hombres, encontrándose muchas inconsistencias.

Brenner y Tomkiewicz (1979), Saucer y York (1978) y McIlwee (1982),- encontraron que los valores sociales y emocionales del trabajo, tales como las relaciones con los compañeros, las condiciones de trabajo confortables y agradables y el salario parecen ser las fuentes de satisfacción más importantes para las mujeres.

Mientras que los hombres se interesan más por la responsabilidad, las promociones, las oportunidades para demostrar sus destrezas, el contenido del trabajo, la toma de decisiones, las oportunidades para percibir más altos ingresos y el uso de la creatividad.

Al respecto, Lacy (1983) propone que estas diferencias se deben a los factores de socialización que influyen en hombre y mujeres; ellos incluyen valores culturales y familiares que están asociados a los roles que cada sexo desempeña.

Hulin y Smith (1964), manifestaron al respecto que el sexo no es un factor determinante para que los sujetos tengan o no satisfacción. Consideran que son otras variables que relacionadas con éste propician las diferencias en la satisfacción laboral, como son el salario, el nivel de trabajo, las oportunidades de promoción y las normas sociales.

Saucer y York (1978), realizaron un estudio en el que se observó que la satisfacción total en el trabajo es significativamente diferente entre hombres y mujeres, a pesar de que las mujeres están más satisfechas con sus salarios que los hombres. Pero lo están menos con el trabajo mis

mo, las promociones, la supervisión y sus compañeros de trabajo.

En otros estudios, se han manejado variables como estado civil, nivel educativo, edad, rama de actividad, etc.

Al respecto McIlwee (1982) manifestó que a nivel profesional, aspectos de índole social como prestigio, aspiraciones, expectativas, reconocimiento, estatus y relaciones interpersonales son de suma importancia.

Pero al analizar los niveles inferiores se encuentra que en éstos - los aspectos sociales son menos importantes.

Por otro lado, Lacy (1983) encontró que cuando aspectos como nivel educativo, edad, estructura de trabajo e ingresos son semejantes para -- hombres y mujeres, la satisfacción para ambos probablemente sea similar.

Asimismo, señala que el estado civil es una variable que guarda relación con la actitud hacia el trabajo. Los hombres y las mujeres solteros tienden a comprometerse más con el trabajo que los casados.

Con base en los hallazgos encontrados, se puede decir, que las mujeres solteras prefieren las promociones y el trabajo interesante. Mientras que las casadas se interesan más por el salario; las solteras se sienten más comprometidas que las casadas.

En un estudio realizado por García (1985), acerca de los factores relacionados con la satisfacción en hombres y mujeres; solteros y casados; profesionales y no profesionales. Las variables analizadas fueron: motivos básicos, motivos secundarios, conflicto de roles, discriminación laboral, hostigamiento sexual y satisfacción con el trabajo mismo.

Los resultados arrojados por este estudio fueron los siguientes:

- a) En relación 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 de su trabajo se encuentran relacionadas con el desempeño de un trabajo profesional y no profesional.
- b) Motivos para trabajar: Se observó que la actividad laboral fue la variable que produjo una diferencia significativa entre los grupos: mujeres profesionales y no profesionales y hombres profesionales y no profesionales.
- c) Conflicto de roles: Se encontró una diferencia significativa entre los grupos (hombres y mujeres; profesionales y no profesionales), debida a la actividad laboral y a la interacción del sexo con el estado civil.
- d) Discriminación laboral: Sobre este aspecto, las diferencias entre grupos las produjeron los efectos dados por la interacción sexo y actividad laboral.
- e) Hostigamiento sexual: No se encontró ninguna diferencia significativa.

HACINAMIENTO Y SATISFACCION EN EL TRABAJO

Heller, Groff y Solomon (1977) reportaron que una situación de alta densidad produce efectos negativos en el desempeño de los trabajadores.

res, en la satisfacción laboral específicamente en la comunicación interpersonal. Resultados similares fueron reportados por Pailus, Annis y Mattheus (1976).

En general, lo reportado en investigaciones sobre densidad social en organizaciones debe tomarse con precaución. Primero, porque la mayoría de estudios se han realizado en laboratorios o son de simulación y esto dificulta la traspolación y generalización de resultados. Segundo, porque la aseveración de que el incremento de la densidad puede producir consecuencias negativas en el comportamiento de los empleados, no ha sido tomado en cuenta para el diseño de las organizaciones, Hundert y Greenfields (1969).

En la disposición física de una organización con frecuencia es descuidado el aspecto de la densidad, siendo éste un factor que influye de manera importante en el comportamiento y actitudes de los trabajadores, Harris y Heomsath (1977) y Mc Cormick (1976).

La densidad es una condición física o espacial que refleja la cantidad de espacio y el número de personas dentro de éste. Baum y Valins (1977), consideran que la saturación del espacio produce una sensación de hacinamiento en los sujetos que lo comparten.

Sudstrom (1978), menciona que los estudios realizados sobre el tema afirman que la densidad produce un impacto negativo en el comportamiento de los individuos.

Sin embargo, pocos estudios han considerado la naturaleza del trabajo y la satisfacción de los trabajadores bajo un cambio de densidad.

En un estudio realizado por Szilagyí y Holland (1980) se investigó la influencia que ejercen los cambios en: la interacción funcional, la tensión que se produce por el papel desempeñado y la satisfacción laboral.

Estas dimensiones se investigaron en empleados profesionales que trabajaban en una organización petrolera, la muestra fue de noventa y seis sujetos.

Los cambios de densidad ocurrieron como resultado de un traslado a un nuevo edificio. Los estudios revelaron que aquellos empleados que experimentaron un incremento en la densidad, reportaron una disminución en la autonomía del trabajo, en la retroalimentación laboral, en las oportunidades de hacer amistades y en la satisfacción en el trabajo.

A través de los resultados se puede asegurar que el incremento en la densidad afecta la fuerza de trabajo y produce efectos negativos en el comportamiento individual y en las actitudes hacia el trabajo.

Dichos resultados se enfocaron a las relaciones interpersonales bajo la perspectiva de un sistema socio-técnico, considerando la importancia de la naturaleza del trabajo en una oficina cuya configuración se modificó.

Por otra parte, la privacidad es un factor que está íntimamente ligado con la sensación de hacinamiento.

Estudios sobre privacidad en medios de trabajo, han demostrado que los límites físicos se asocian con la percepción de privacidad en la oficina.

Sundstrom (1980), reportó que los límites físicos y la percepción de privacidad se relacionan con la satisfacción que se tiene en un medio de trabajo y con el trabajo mismo.

Postuló dos hipótesis:

1) La percepción de la privacidad está asociada con las características físicas de los espacios de trabajo y con el deseo de los individuos de aislarse de los que le rodean.

Altman, 1975; Archea, 1966; Marquillis, 1977 y Sundstrom, 1982, describieron a la privacidad como un fenómeno psicológico; siendo la habilidad para controlar el contacto personal y la limitación de información.

2) La importancia que tiene la privacidad tiende a incrementarse cuando es más complejo, debido a que las personas que realizan trabajos complicados suelen ser más susceptibles a los cambios de densidad.

En el caso del trabajo a nivel ejecutivo, Sundstrom (1982) menciona que las expectativas hacia los límites físicos se tornan importantes por la posibilidad de tratar asuntos considerados como confidenciales.

Entonces, se considera que los espacios de trabajo privados pueden contribuir a la satisfacción de los trabajadores.

Se realizó un estudio sobre la influencia que tienen los límites físicos, el tipo de trabajo y la privacidad en la satisfacción de empleados de oficina. Dichos aspectos se analizaron en tres grupos diferentes-

pertenecientes a niveles jerárquicos disímiles: 22 gerentes y administradores, 44 contadores y 88 secretarías.

Se les pidió a los sujetos que constataran un cuestionario y se midió el espacio físico de que disponían para realizar su trabajo.

Los resultados obtenidos, permitieron suponer que las personas pertenecientes a cada uno de los niveles, percibían la privacidad de manera diferente, dependiendo de las demandas de trabajo y del control que tienen sobre otros (supervisión).

En la percepción de privacidad están de por medio las características personales, el ambiente de trabajo y el contexto social.

El concepto de satisfacción en el trabajo puede ser concebido en términos físicos y psicológicos. En términos físicos se hace referencia a -- las condiciones físicas que privan en un ambiente de trabajo determinado. Psicológicamente se considera como las respuestas internas (sentimientos) del individuo hacia el trabajo, para efectos de esta investigación, se definirá a través de los siguientes factores:

- Salario y prestaciones.
- Oportunidades de promoción.
- Relaciones interpersonales; con compañeros, subordinados y jefes.
- Trabajo mismo.
- Disponibilidad de espacio físico.

En la satisfacción laboral está involucrado un complejo sistema de motivación. Toda persona que ocupe un puesto sabe que si sus relaciones con sus compañeros no son buenas, esto le propiciará un estado de insatis

facción. Independientemente de las características del individuo, no sentirá satisfecho si no se entiende con los miembros del grupo de trabajo.

La adaptación de las personas a su ambiente se refleja en su satisfacción. Un empleado frustrado, aislado o que esté en desacuerdo con las actividades que realiza experimentará insatisfacción.

Todo individuo, independientemente a la cultura que pertenezca, o el nivel jerárquico que ostente, precisa de la aceptación y aprobación de la comunidad o grupo.

Finalmente, la seguridad de no perder el empleo contribuye a la satisfacción en el trabajo; no obstante se debe recordar que la seguridad es tanto social como económica. Lo que resulta importante es resaltar que la seguridad es relativa, no absoluta.

Hasta la fecha no se han realizado investigaciones específicas sobre la influencia que tiene el hacinamiento en la satisfacción laboral, esto se ha estudiado a través de otros factores.

CAPITULO III

DESARROLLO DE LA INVESTIGACION

PROBLEMA GENERAL:

¿Influye el hacinamiento en la satisfacción-laboral?

PROBLEMAS ESPECIFICOS:

¿ Existen diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto de la satisfacción que tengan en el trabajo, ba jo condiciones de hacinamiento?

¿ La edad de los trabajadores influye en su satisfacción laboral?

HIPOTESIS:

HIPOTESIS CONCEPTUAL:

La condición de trabajar en hacinamiento produce modificaciones cualitativas en los individuos que pueden ser medidas.

El hacinamiento crea en el ser humano una situación de sobreestimulación, tanto sensorial como social, que influye en la satisfacción que se tenga en el trabajo.

El trabajo mismo: Se relaciona con lo interesante o atractivas que resultan las actividades propias de las labores- que debe realizar el sujeto.

Compañeros de trabajo: Se refiere a qué tan agradable le resultan- al sujeto las relaciones que establece con sus compañeros de trabajo.

El jefe: Con este indicador se pretende medir lo agradable que re- sultan las relaciones del sujeto con sus superiores.

Salario y prestaciones: Se relaciona con el grado de satisfacción- que tiene el sujeto en lo referente al sa- lario y prestaciones que recibe en la ins- titución donde labora.

Oportunidades de promoción: Mediante este indicador se trata de me- dir qué tan satisfechos se sienten los sujetos con las oportunidades para as- cender en su trabajo.

HACINAMIENTO: Es la evaluación cognoscitiva y afectiva que hace el individuo del medio ambiente que lo rodea. Se operacionalizó en los si- guientes indicadores:

Privacia: Este se relaciona con la intimidad que se tiene para - realizar el trabajo y los límites físicos que estable- ce un sujeto para con sus compañeros de trabajo.

Proximidad: Con este indicador se pretende medir qué tan agradable es para un sujeto tener a sus compañeros de trabajo muy cerca de él.

Espacio de trabajo: A través de este indicador se pretende medir si el espacio de que disponen los sujetos para realizar su trabajo es suficiente y qué tan satisfechos están con él.

Densidad: Con este indicador se trata de medir qué tan de acuerdo están los sujetos con el número de personas que existe en el área de trabajo.

EDAD: Son los años que cronológicamente tiene una persona. Para efectos de esta investigación los trabajadores de menor edad tienen entre 18 y 27 años y los de mayor edad entre 28 y 42 años. (esta división está basada en la media de la muestra).

SEXO: Masculino y Femenino.

CONTROL DE VARIABLES:

No se estableció un control de variables, únicamente se tomaron en consideración las siguientes variables, debido a que eran constantes.

- Todos los sujetos que conforman la muestra trabajan en la misma dirección de área. Por tanto, las condiciones medio ambientales son similares para todos ellos.

- Las actividades que realizan los sujetos son de tipo administrativo.
- Los sujetos encuestados permanecen en su área de trabajo durante toda la jornada de labores, excepcionalmente se realizan actividades de campo.

MUESTRA:

A continuación se describe el procedimiento empleado para la selección de la muestra, así como las características de la misma.

a) Selección de la muestra:

La muestra empleada en este estudio fue seleccionada por medio de un muestreo no probabilístico, de tipo intencional.

Se seleccionaron sujetos que satisficieran las características del control de variables, como son: lugar de trabajo, tipo de trabajo y edad.

b) Características de la muestra.

La edad de los encuestados variaba de 18 a 42 años, siendo la media 27 años, la mediana 26 años cinco meses y la moda 25 años; con una desviación estandar de 4 años siete meses, por lo que la mayoría de los sujetos tenían entre 22 años tres meses y 31 años siete meses.

Los sujetos eran de los sexos masculino y femenino, un total de -- cien, cuarenta y un hombres y cincuenta y nueve mujeres. Todos ellos laboran en la misma dirección de área y realizan trabajo de tipo administrativo; aunque desarrollan distintas funciones por pertenecer a diferen

tes subdirecciones, las cuales se denominan: Programación y Presupuestación, Organización y Procedimientos, Finanzas y Apoyo Técnico. Todas éstas conforman a la dirección de área llamada: Programación, Organización y Apoyo Técnico.

INSTRUMENTO:

El instrumento fue del tipo lápiz y papel; autoadministrado.

a) Construcción.

Se elaboraron cuarenta y dos afirmaciones tipo escala de Likert,-- con cinco categorías de respuesta que muestran actitudes, sentimientos y tendencias hacia la satisfacción en el trabajo y el hacinamiento.

El instrumento se conformó de dos partes. La primera corresponde a - satisfacción en el trabajo y la segunda a hacinamiento.

Las afirmaciones de satisfacción laboral se tomaron del instrumento elaborado por García (1985). La validez reportada por el autor para - esta variable se obtuvo a partir de un análisis factorial a través del - cual se obtuvieron tres factores que explicaron el 77.5% de la varianza - total.

Tales factores son:

- Trabajo mismo, que explicó el 46% de la varianza total.
- El jefe, con el 18.1% de la varianza; y
- Salario y prestaciones, que le correspondió el 12.6% de la varianza explicada.

Asimismo, los coeficientes de confiabilidad para cada uno de los factores fueron de 0.76, 0.75 y 0.68, respectivamente.

La variable de satisfacción en el trabajo quedó integrada por cinco subescalas, las cuales se mencionan a continuación:

- 1.- TRABAJO MISMO: Quedó constituida por siete afirmaciones que investigan la evaluación que los sujetos hacen de su trabajo, respecto a lo interesante, aburrido o desagradable que les resulta esta actividad.
- 2.- SATISFACCION CON LOS COMPAÑEROS: Contiene cuatro afirmaciones que se refieren al interés, amistad y ayuda que los sujetos reciben de sus compañeros de trabajo.
- 3.- SATISFACCION CON LOS JEFEs: Está integrada por cinco afirmaciones que investigan las opiniones que los sujetos tienen de sus superiores, así como la valoración de su conducta.
- 4.- SATISFACCION CON LAS PROMOCIONES: Quedó integrada por tres afirmaciones. Investiga la opinión que los sujetos tienen con respecto de las promociones.
- 5.- SATISFACCION CON EL SALARIO Y LAS PRESTACIONES: Constituida por tres afirmaciones que investigan la valoración que los sujetos hacen con respecto del salario y prestaciones que reciben.

Para la escala de hacinamiento se construyeron veinte reactivos, a partir de las definiciones dadas a este aspecto en el capítulo corres-

pondiente y conservando las características bajo las cuales se diseñaron los de satisfacción en el trabajo.

El cuestionario en su totalidad se validó socialmente por medio de diez jueces, a quienes se les solicitó indicar si las afirmaciones correspondían a las variables que se querían medir.

Si los jueces acordaban en un 80% -mínimo- que el reactivo correspondía, éste era aceptado, de lo contrario se eliminaba o reelaboraba.

Para esta escala quedaron quince reactivos, correspondientes a cuatro subescalas que a continuación se mencionan:

- 1.- PRIVACIA: Esta quedó integrada por cuatro afirmaciones que investigaban la opinión de los sujetos con respecto de la presencia o ausencia de privacia y la importancia que para ellos representa el establecer límites físicos.
- 2.- PROXIMIDAD: Quedó constituida por cuatro afirmaciones que investigan el índice de agrado o desagrado que experimentan los sujetos cuando tienen varias personas cerca de ellos.
- 3.- ESPACIO DE TRABAJO: Quedó constituida por cuatro afirmaciones, cuya investigación se orientó a analizar la valoración que los sujetos hacen de su espacio de trabajo y cómo los afecta la restricción de éste.

4.- DENSIDAD: Esta quedó conformada por tres afirmaciones abocadas a investigar la opinión de los sujetos sobre el número de personas que existe en el área de trabajo.

La escala final quedó integrada por treinta y siete reactivos, correspondiendo veintidos a hacinamiento y quince a satisfacción en el trabajo. (ver apéndice "A").

Cada reactivo se evaluó en una escala de cinco puntos que va de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, las calificaciones se asignaban a los items de acuerdo a su dirección.

Las respuestas dadas a la escala final fueron agrupadas de acuerdo con las dos variables manejadas, satisfacción en el trabajo y hacinamiento, quedando dos grupos.

El primero de ellos, correspondiente a satisfacción en el trabajo, quedó integrado por: el trabajo mismo, compañeros de trabajo, el jefe, salario y prestaciones y oportunidades de promoción. El segundo, se conformó con: privacidad, proximidad, espacio de trabajo y densidad.

Estos dos grupos se sometieron por separado a un análisis factorial PA 2 varimax, debido a que se presumió que existía independencia entre cada uno de los factores medidos. Para tal efecto se seleccionaron aquellos reactivos que tenían cargas factoriales mayores a ± 0.30 .

Para el primer grupo el análisis factorial arrojó cuatro factores, a los cuales se les llamó:

FACTOR I Satisfacción con el jefe.

FACTOR II Satisfacción con los compañeros de trabajo.

FACTOR III Satisfacción con el salario y las prestaciones.

FACTOR IV Satisfacción con el trabajo mismo.

Para el segundo grupo, el análisis factorial arrojó tres factores:

FACTOR I Espacio de trabajo.

FACTOR II Privacidad y proximidad.

FACTOR III Densidad.

Como resultado de los análisis factoriales el instrumento quedó integrado por veintinueve reactivos, de los cuales dieciocho correspondían a satisfacción en el trabajo y once a hacinamiento. (ver apéndice "B").

b) Características psicométricas:

CONFIABILIDAD

Se determinó la confiabilidad de consistencia interna por medio del coeficiente Alfa de Crombach, el cual se utilizó para cada conjunto de reactivos que formaban a cada uno de los factores obtenidos a través del análisis factorial.

Los coeficientes de confiabilidad se muestran en la tabla 1.

TABLA 1.

CONSISTENCIA INTERNA PARA LOS FACTORES DE SATISFACCION EN EL TRABAJO.

FACTORES	REACTIVOS	COEFICIENTE ALFA
I	12, 13, 14, 15, 16	0.66668
II	8, 9, 10, 11	0.61059
III	20, 21, 22	0.51003
IV	2, 3, 4, 5, 6, 7	0.58792

CONSISTENCIA INTERNA PARA LOS FACTORES DE HACINAMIENTO.

FACTORES	REACTIVOS	COEFICIENTE ALFA
I	32, 33, 34	0.82749
II	24, 25, 26, 27, 29	0.90461
III	35, 36, 37	0.73359

VALIDEZ

La validez del instrumento empleado en la presente investigación se define por la proporción de la varianza total en cada sub-escala, que fue explicada por la varianza de los factores comunes (Kerlinger 1975).

La varianza de los factores comunes se llama en la teoría factorial, (comunalidad \bar{h}^2) y es el resultado de sumar todas las cargas factoriales elevadas al cuadrado que cada variable tiene en los factores obtenidos.

Para el primer grupo, que se refiere a la satisfacción en el trabajo, los cuatro factores que obtuvieron valores eigen mayores a 1.0 tuvieron las siguientes comunales promedio. El factor I, satisfacción con el jefe, con cinco variables, tuvo una $\bar{h}^2 = 0.66$ y explicó el 41.1% de la varianza total.

El factor II, satisfacción con los compañeros de trabajo, con cuatro reactivos y una $\bar{h}^2 = 0.68$ explicó el 17.3% de la varianza total. El factor III, satisfacción con el salario y prestaciones, constituido por tres variables, tuvo una $\bar{h}^2 = 0.59$, explicando el 12.9% de la varianza total. El factor IV, satisfacción con el trabajo mismo, con seis reactivos, tuvo una $\bar{h}^2 = 0.43$, explicando el 10.6% de la varianza total. La varianza total explicada por los factores fue de 81.9% por lo que la validez es adecuada.

Para el segundo grupo, que se refiere a hacinamiento, los factores que obtuvieron valores eigen mayores a 1.0 tuvieron las siguientes comunales promedio. El factor I, espacio de trabajo, constituido por tres

variables, tuvo una $\bar{h}^2 = 0.49$ explicando el 75.6% de la varianza total.- El factor II, privacidad y proximidad, conformado por cinco afirmaciones, tuvo una $\bar{h}^2 = 0.63$, explicando el 17.6% de la varianza total. El factor - III, densidad, integrado por tres variables, tuvo una $\bar{h}^2 = 0.55$ y explicó el 6.8% de la varianza total, con lo que se puede decir que la validez - de este grupo es adecuada, sumó 100%.

RESULTADOS:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de los análisis estadísticos efectuados con los datos recogidos para poder contestar a los problemas de investigación planteados.

a) Análisis de datos:

Para responder a las hipótesis, se llevaron a cabo los siguientes procedimientos: dos análisis factoriales con dos submuestras de reactivos. El primer análisis factorial incluyó de la pregunta uno a la veinti dos; que es lo relacionado con satisfacción en el trabajo. El segundo, - de la pregunta veintitrés a la treinta y siete, que es lo correspondiente a hacinamiento.

Al someterse los componentes a una interacción y rotación oblicua - se obtuvieron, en el primer análisis, cuatro factores con valores eigen de 1.25813 a 4.89432 que explicaron el 81.9% de la varianza total.

Para el segundo análisis se obtuvieron tres factores con valores - eigen de 1.39201 a 5.98965 que explicaron el 100% de la varianza total.

Los factores obtenidos quedaron formados por variables que cargaron con un peso absoluto de ± 0.30 .

Los factores extraídos se presentan en la tabla 2. En ésta aparecen los números de los reactivos, el contenido de los mismos para cada factor, el peso factorial que obtuvo cada reactivo, el valor eigen de cada factor, así como la cantidad de varianza explicada para cada uno de ellos. Asimismo, se indica el nombre asignado a cada factor, es decir, la interpretación dada.

TABLA 2.

VARIABLES, CARGAS FACTORIALES E INTERPRETACION DE LOS FACTORES OBTENIDOS

SATISFACCION EN EL TRABAJO

FACTOR I

VARIABLES (REACTIVOS)	PESO FACTORIAL
12.- Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso.	0.71850
13. Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.	0.48982
14. Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo.	0.72263
15. Mi jefe se interesa por mi bienestar.	0.75517
16. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.	0.64198

Varianza explicada: 41.1% Valor eigen: 4.894

INTERPRETACION: SATISFACCION CON EL JEFE.

FACTOR II

- | | |
|--|---------|
| 08. Mis compañeros de trabajo me ayudan a realizar mi trabajo. | 0.44935 |
| 09. Mis compañeros de trabajo se interesan por mí. | 0.77241 |
| 10. Mis compañeros de trabajo son amistosos. | 0.72724 |
| 11. Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables. | 0.82623 |

Varianza explicada: 17.3% Valor eigen: 2.063

INTERPRETACION: SATISFACCION CON LOS COMPAÑEROS DE --
TRABAJO.

FACTOR III

- | | |
|---|---------|
| 20. Los ingresos que recibo en mi trabajo son adecuados para mis gastos normales. | 0.71071 |
| 21. Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo. | 0.74611 |
| 22. Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas. | 0.33929 |

Varianza explicada: 12.9% Valor eigen: 1.537

INTERPRETACION: SATISFACCION CON EL SALARIO Y LAS PRESTACIONES.

FACTOR IV

02. El trabajo que desempeño es rutinario.	0.40240
03. Mi trabajo es aburrido.	0.56108
04. Me siento satisfecho con el trabajo - que realizo.	0.43643
05. Mi trabajo es agradable.	0.35057
06. Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo.	0.45914
07. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener.	0.42476

Varianza explicada: 10.6% Valor eigen: 1.258

INTERPRETACION: SATISFACCION CON EL TRABAJO MISMO.

Varianza total explicada: 81.9%

HACINAMIENTO

FACTOR I

32. Estoy restringido en mi espacio de trabajo.	0.57828
33. Me siento cómodo en mi área personal de trabajo.	0.44055
34. En mi trabajo siempre hay demasiadas personas.	0.48449

Varianza explicada: 75.6% Valor eigen: 5.989

INTERPRETACION: ESPACIO DE TRABAJO.

FACTOR II

- | | |
|---|---------|
| 24. La presencia de varias personas en mi
área de trabajo entorpece el desarro-
llo de mis actividades laborales. | 0.51083 |
| 25. El guardar distancia física con mis
compañeros me permite realizar me--
jor mi trabajo. | 0.61895 |
| 26. Trabajo mejor cuando tengo privacidad. | 0.60203 |
| 27. Me agrada compartir mi espacio de -
trabajo con mis compañeros. | 0.76618 |
| 29. Me resulta agradable la extrema cer-
canía con mis compañeros de trabajo. | 0.67525 |

Varianza explicada: 17.6% Valor eigen: 1.392

INTERPRETACION: PRIVACIA Y PROXIMIDAD.

FACTOR III

- | | |
|--|---------|
| 35. Me siento amontonado a causa de la
presencia de muchas personas. | 0.45389 |
| 36. Me siento a gusto en lugares aglomerados. | 0.55503 |
| 37. Me parece adecuada la forma en que está
distribuido el espacio en mi trabajo. | 0.67110 |

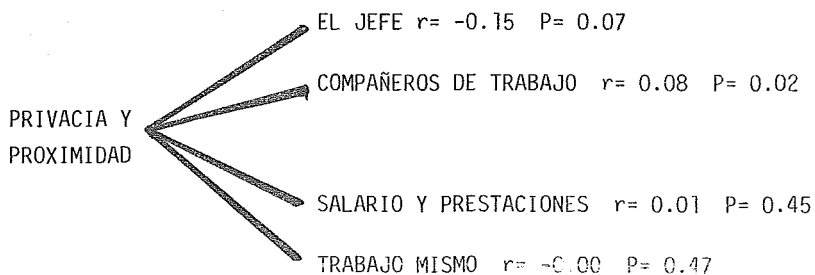
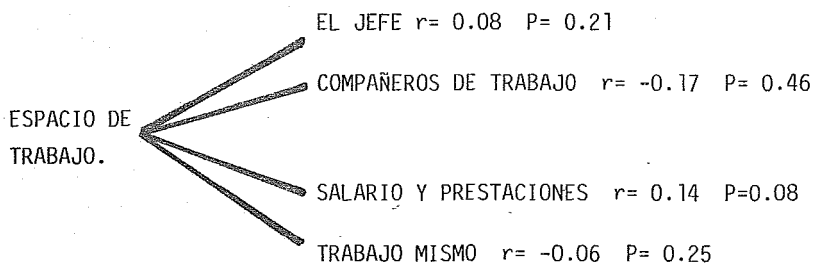
Varianza explicada: 6.8% Valor eigen: 1.537

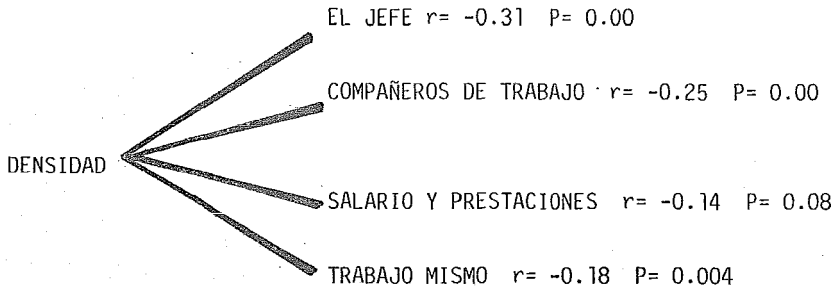
INTERPRETACION: DENSIDAD.

Varianza total explicada: 100%

Para responder a la primera hipótesis se efectuó una correlación de Pearson.

Al correlacionarse los factores de ambas variables se encontró lo siguiente:





Para contestar a la segunda y tercera hipótesis se empleó el análisis de varianza (prueba F), el cual proporcionó las medias de diferencias entre los grupos, en las variables medidas: satisfacción en el trabajo - (variable dependiente) en función de las variables independientes que corresponden a edad y sexo.

A continuación se muestra la tabla 3, donde se presentan las medias obtenidas entre los grupos.

TABLA 3.

MEDIAS ENTRE LOS GRUPOS CON RESPECTO A SATISFACCION EN EL TRABAJO.

ESCALAS DE SATISFAC. EN EL TRABAJO.	HOMBRES		MUJERES	
	DE MENOR EDAD.	DE MAYOR EDAD.	DE MENOR EDAD.	DE MAYOR EDAD.
JEFE	14.98	14.14	13.87	14.95
COMPAÑEROS	9.97	9.77	9.72	10.97
SALARIO Y PREST.	5.30	4.83	5.06	5.19
TRABAJO MISMO	14.27	14.15	14.70	15.87

En el análisis de varianza se emplearon los factores de satisfacción con: el jefe, los compañeros, el salario y las prestaciones y el trabajo mismo.

La regla de decisión que se estableció para determinar si existen o no diferencias significativas entre las variables medidas fue la siguiente:

Si la probabilidad es menor o igual a 0.05 la hipótesis nula se rechaza; pero si la probabilidad es mayor a 0.05 se acepta.

El análisis de varianza demostró que en los sujetos encuestados no existen diferencias significativas en ninguna de las escalas de satisfacción en el trabajo.

EL JEFE

- EDAD $F = 0.11$ $P = 0.73$ con 1/96 gl.
- SEXO $F = 0.14$ $P = 0.70$ con 1/96 gl.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

COMPAÑEROS DE TRABAJO.

- EDAD $F = 1.54$ $P = 0.21$ con 1/96 gl.
- SEXO $F = 0.62$ $P = 0.43$ con 1/96 gl.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

SALARIO Y
PRESTACIONES.

EDAD F= 0.11 P= 0.73 con 1/96 gl.

SEXO F= 0.00 P= 0.94 con 1/96 gl.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

TRABAJO MISMO.

EDAD F= 0.78 P= 0.73 con 1/96 gl.

SEXO F= 2.26 P= 0.13 con 1/96 gl.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

Los valores obtenidos en el análisis de varianza se presentan en --
las siguientes tablas.

TABLA 4. ANALISIS DE VARIANZA

SATISFACCION EN EL TRABAJO

TABLA 4.1 SATISFACCION CON EL JEFE.

	SUMA DE CUADRADOS.	GL.	MEDIA DE CUADRADOS.	F	SIGNIFICANCIA DE F.
EFFECTOS PRINCIPALES	3.445	2	1.727	0.168	0.846
EDAD	1.182	1	1.182	0.115	0.735
SEXO	1.535	1	1.535	0.149	0.700
INTERACCION EDAD/SEXO	20.869	1	20.869	2.026	0.158
VARIANZA EXPLICADA	24.324	3	8.108	0.787	0.504
VARIANZA RESIDUAL	988.785	96	10.300		
VARIANZA TOTAL	1013.108	99	10.233		

HIPOTESIS ALTERNAS:

- H1 A mayor hacinamiento menor satisfacción laboral.
- H2 Habrá diferencias significativas en la satisfacción laboral entre hombres y mujeres.
- H3 Habrá diferencias significativas en la satisfacción laboral entre sujetos de menor edad y sujetos de mayor edad.

HIPOTESIS NULAS:

- H01 No habrá relación significativa entre el hacinamiento y la satisfacción laboral.
- H02 No habrá diferencias significativas en la satisfacción laboral - entre hombres y mujeres.
- H03 No habrá diferencias significativas en la satisfacción laboral - entre sujetos de menor edad y sujetos de mayor edad.

VARIABLES

Variable dependiente: Satisfacción en el trabajo.

Variables independientes: Hacinamiento

Edad

Sexo

DEFINICION DE VARIABLES

SATISFACCION EN EL TRABAJO: Se define como la orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos relacionados con el trabajo. Se operacionalizó en los siguientes indicadores de satisfacción con:

TABLA 4.2 SATISFACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.

	SUMA DE CUADRADOS.	GL.	MEDIA DE CUADRADOS.	F	SIGNIFICANCIA DE F.
EFFECTOS PRINCIPALES	10.233	2	5.117	0.913	0.405
EDAD	8.635	1*	8.635	1.540	0.218
SEXO	3.479	1	3.479	0.621	0.433
INTERACCION EDAD/SEXO	12.063	1	12.063	2.151	0.146
VARIANZA EXPLICADA	22.296	3	7.432	1.326	0.271
VARIANZA RESIDUAL	538.236	96	5.607		
VARIANZA TOTAL	560.532	99	5.662		

TBALA 4.3 SATISFACCION CON EL SALARIO Y LAS PRESTACIONES.

	SUMA DE CUADRADOS.	GL.	MEDIA DE CUADRADOS.	F	SIGNIFICANCIA DE F.
EFFECTOS PRINCIPALES	0.459	2	0.230	0.065	0.937
EDAD	0.391	1	0.391	0.111	0.739
SEXO	0.014	1	0.014	0.004	0.949
INTERACCION EDAD/SEXO	2.046	1	2.046	0.582	0.447
VARIANZA EXPLICADA	2.505	3	0.835	0.238	0.870
VARIANZA RESIDUAL	337.300	96	3.514		
VARIANZA TOTAL	339.804	99	3.432		

TABLA 4.4 SATISFACCION CON EL TRABAJO MISMO.

	SUMA DE CUADRADOS.	GL.	MEDIA DE CUADRADOS.	F	SIGNIFICANCIA DE F.
EFFECTOS PRINCIPALES	25.845	2	12.923	1.298	0.278
EDAD	7.817	1	7.817	0.785	0.387
SEXO	22.534	1	22.534	2.263	0.136
INTERACCION EDAD/SEXO	9.011	1	9.011	0.905	0.344
VARIANZA EXPLICADA	34.857	3	11.619	1.167	0.326
VARIANZA RESIDUAL	955.727	96	9.955		
VARIANZA TOTAL	900.583	99	10.006		

b) Discusión de resultados:

El instrumento utilizado en la presente investigación fue elaborado a partir de dos conceptos: satisfacción en el trabajo y hacinamiento.

El primero de ellos está basado en el instrumento diseñado por García (1985), quien a su vez se apoyó en las aseveraciones de Hulin y Smith (1964) y Hollinder y Clark (1982).

Hulin y Smith manifestaron que la satisfacción en el trabajo está conformada por los factores: salario, nivel de trabajo, oportunidades de promoción y cargas de trabajo.

Por su parte Hollinder y Clark afirmaron que la satisfacción laboral está compuesta por diversos elementos que actúan como un todo integrado en la predicción del comportamiento. Tales elementos son: satisfacción con el trabajo, el salario y prestaciones, las oportunidades de promoción, las horas de trabajo y la carga de trabajo.

Lo correspondiente al concepto de hacinamiento, se fundamentó en las siguientes aseveraciones:

- Espacio personal, desarrollado por Hall (1966), se refiere a la manera en que la gente hace uso de la distancia entre ella y sus semejantes.
- Multitud, Webster (1970), lo definió como un espacio lleno de personas o cosas, y como la cercanía de individuos a causa de la falta de espacio.
- Densidad, Stokols (1972), lo definió como el número de personas por unidad de espacio.

- Privacia, fue definido por Westin (1970), como la decisión del individuo, grupo o institución para determinar por sí mismos cómo y qué información propia puede ser comunicada a otros.

Para fines de este estudio, el concepto de hacinamiento fue definido como la evaluación cognoscitiva, con tintes afectivos, que hace el individuo del medio ambiente que le rodea.

Debido a que los conceptos de satisfacción en el trabajo y hacinamiento involucran cogniciones y sentimientos, fue necesario elaborar una escala de actitudes tipo Likert para medirlos.

Con la finalidad de validar el instrumento utilizado e identificar la manera en que se agruparon las variables, se realizaron dos análisis factoriales con una submuestra de reactivos para cada uno de ellos.

El primer análisis, referente al concepto de satisfacción en el trabajo, arrojó cuatro factores:

FACTOR I Satisfacción con el jefe.

Este factor explicó el 41.1% de la varianza total, constituyéndose en el más importante de los obtenidos en este análisis.

Quedó conformado por cinco reactivos que están fundamentados en las apreciaciones de Hollinder y Clark y se refieren a aspectos positivos.

Este factor indicó el grado de satisfacción que pueden obtener los subordinados en el desarrollo de su trabajo, el cual depende de la manera en que el jefe estimule o sancione a sus subordinados y de su estilo para supervisar las actividades que éstos efectúan dentro de la organiza



ción y de la satisfacción de las necesidades de tipo social.

Es importante hacer notar que en la cultura mexicana el establecer y mantener buenas relaciones con el jefe resulta, en ocasiones, sumamente importante y, por ende, es fuente de satisfacción para el trabajador.

El trabajador mexicano para sentirse seguro de sí mismo y de sus acciones precisa de ser periódicamente reconocido por su o sus jefes, de lo contrario la necesidad de autoestima permanece insatisfecha en el individuo.

Al respecto, Ramos (1978) menciona que esta falta de satisfacción de la necesidad de autoestima es característica en el mexicano.

Cabe mencionar que los factores históricos y socioculturales juegan un papel determinante en la configuración de la personalidad y conducta del mexicano.

Durante el proceso de socialización, el individuo interioriza una serie de normas, valores y prejuicios que van determinando, en cierta forma, su conducta.

Estos lineamientos son establecidos por la familia, como es el caso del concepto "autoridad". El padre es el que la ejerce, y aunque afectuoso en algunos aspectos, es disciplinario y así es concebido por los miembros de la familia, principalmente por los hijos.

En el marco laboral, la figura que representa la autoridad es el jefe, luego entonces es de suponerse que el trabajador lo reconoce como tal, por ende trata de ganarse su simpatía.

Socioculturalmente se ha abusado del concepto autoridad y del respeto hacia éste, lo cual ha permitido que se pisoteé la dignidad y la propia estima de los individuos.

FACTOR II. Satisfacción con los compañeros de trabajo.

Este factor explicó el 17.3% de la varianza total y quedó integrado por cuatro reactivos que hacen referencia a aspectos positivos de las relaciones de trabajo entre los compañeros y de la aceptación e interés que son brindados al individuo por sus compañeros.

En concordancia con Maslow, Mc Ilwee (1982), afirmó que los aspectos de índole social, como son: prestigio, reconocimiento y relaciones interpersonales se constituyen como un elemento fundamental dentro de la organización, ya que de la orientación de las relaciones de trabajo (positiva o negativa) se desprenderá el grado de satisfacción que obtenga el individuo en su actividad laboral.

Este factor ocupa el segundo lugar en orden de importancia. Motivo por el cual se considera que para el trabajador es relevante establecer buenas relaciones con sus compañeros. Pero esto no es suficiente, además precisa de tener amigos en el trabajo.

El mexicano se ha caracterizado por su marcada tendencia a hacer amigos, por su necesidad de ser aceptado y por su deseo de compartir con los que le rodean sus intereses, deseos e inquietudes.

FACTOR III. Satisfacción con el salario y las prestaciones.

Este factor explicó el 12.9% de la varianza total y quedó conforma

do por tres afirmaciones que hacen referencia a aspectos relacionados -- con los ingresos percibidos por los trabajadores -en cuanto a su sufi--- ciencia- y lo adecuadas que resultan las prestaciones otorgadas por la - institución donde labora.

Al respecto, Brown (1973) manifestó que uno de los motivos que inducen a una persona a trabajar y que en ocasiones es el más poderoso, lo - constituye la retribución económica y los satisfactores que se obtienen_ a través de ésta.

Por su parte Díaz Guerrero (1979), argumenta que el dinero es un as_ pecto muy interesante en el mexicano. En realidad es un símbolo y también una compensación de muchas otras cosas.

El trabajador mexicano valoriza altamente el dinero, pero no como - tal, sino como un medio a través del cual dá solución a todos sus proble_ mas. Este tiene para el individuo alto valor y ciertamente el trabajador se motiva por él.

Sin embargo, no siempre es el estímulo más importante. El mexicano_ tiende a ser muy afectivo y, en ocasiones, valora más la compañía y la - amistad que el dinero.

FACTOR IV. Satisfacción con el trabajo mismo.

Este explicó el 10.6% de la varianza total y quedó conformado por_ seis reactivos; tres hacen referencia a aspectos positivos y el resto a_ negativos, en lo concerniente a lo interesante, agradable o reforzante - del trabajo o bien lo aburrido o desagradable que es éste para quien lo_

efectúa.

En ocasiones el trabajo en sí mismo es un motivo para realizarlo, - aunque resulta necesario señalar que además de esto la evaluación que el individuo hace de las actividades que realiza, en lo concerniente a lo - atractivas y/o interesantes que resultan por sí mismas, constituye un -- elemento fundamental en la satisfacción que el sujeto obtiene de su trabajo.

De acuerdo con Brown y Maslow, un hombre se siente satisfecho consigo mismo cuando realiza aquello en lo que es apto y que además le resulta agradable. Esto no siempre se cumple en todos los niveles jerárquicos, generalmente se presenta en los niveles altos.

El segundo análisis factorial que hizo referencia al hacinamiento, arrojó tres factores;

FACTOR I. Espacio de trabajo.

Este factor explicó el 75.6% de la varianza total y quedó constituido por tres reactivos que hacen referencia al espacio físico de que dispone cada uno de los empleados para realizar su trabajo.

Todo individuo para poder realizar una actividad precisa de espacio físico suficiente, de lo contrario se sentirá limitado e inclusive experimentará cambios de conducta como stress o ansiedad.

Al respecto, Altman (1978) postuló que la invasión del espacio personal es resultado de la reducción de privacidad y que es generada por la vigilancia ejercida por extraños no deseados y por la imposibilidad de retirarse.

Kimiecik y Banziger (1979), confirmaron lo anterior, en lo concerniente a los efectos de la invasión del espacio en el comportamiento.

FACTOR II. Privacia y proximidad.

Este factor explico el 17.6% de la varianza total y fue integrado por cinco reactivos que hacen referencia a la distancia física que existe entre cada empleado y la privacia que tienen para realizar su trabajo.

La función de la privacia es brindar al individuo libertad de decisión y actuación, de acuerdo a su percepción particular e idiosincracia. Esto les permite a los empleados desarrollarse libremente dentro del ámbito laboral. Westin (1970) y Proshansky y asociados (1970), están de acuerdo con esta afirmación.

Por su parte, Worchel y Teddie (1976) señalaron que la distancia interpersonal cercana es un factor determinante en la sensación de hacinamiento.

FACTOR III. Densidad.

Este factor explico el 6.8% de la varianza total y se conformó de tres reactivos que abarcan aspectos relacionados con el número de personas que existe en el área de trabajo y la sensación de hacinamiento que experimentan los sujetos a causa de la multitud y de la estimulación social ejercida por las personas que laboran en la misma área de trabajo.

Lo anterior se apoya en la teoría psicológica del hacinamiento postulada por Desor (1972), en la que correlaciona el tamaño de la pobla---

ción con el nivel total de estimulación social, como variables controladoras de la sensación de hacinamiento.

Para sentirse hacinado es necesario compartir un espacio pequeño -- con otras personas. Sintéticamente, aquello que produce la sensación de hacinamiento es la presencia de varias personas en un mismo lugar durante períodos prolongados.

A continuación se procede a discutir los resultados encontrados para las hipótesis de investigación planteadas.

Se recordará que en la primera hipótesis se postula que a mayor hacinamiento menor satisfacción en el trabajo.

Se deseaba conocer si existe relación entre los factores de satisfacción en el trabajo y los de hacinamiento.

El análisis del primer factor de hacinamiento: espacio de trabajo, al correlacionarlo con los de satisfacción en el trabajo, arrojó correlaciones muy bajas, aunque cabe señalar que la dirección de la correlación es inversamente proporcional como se presumía que resultaría, pero por ser bajos no son significativos.

Para el segundo factor, privacía y proximidad también se obtuvieron correlaciones muy bajas, aunque al igual que en el factor anterior la dirección de la correlación fue inversamente proporcional; de cualquier manera los valores obtenidos no son significativos.

Finalmente para el factor densidad los valores obtenidos indican que la relación entre los factores es baja, significativa al 0.00.

La dirección también es inversamente proporcional, lo que podría apoyar la hipótesis planteada, pero no es suficientemente representativo para tomarla como válida.

Por tal motivo se acepta la hipótesis nula, que postula la inexistencia de relación significativa entre la satisfacción en el trabajo y el hacinamiento.

Tomando en consideración lo manifestado por Freedman (1971), quien afirma que el hacinamiento no es un factor determinante en el comportamiento, es decir, no produce efectos nocivos en éste, puede decirse entonces que no influye negativamente en la conducta de los trabajadores.

Al respecto de esta aseveración existe controversia, en virtud de otros autores afirman lo contrario. Sin embargo, los resultados encontrados se explican a través de lo siguiente: El proceso adaptativo y los factores socioculturales.

En lo referente a la adaptación, los seres humanos, por naturaleza, se adaptan en cortos períodos de tiempo a nuevas circunstancias.

Esta investigación se realizó seis meses después de la reubicación de los empleados, la cual fue provocada por los sismos ocurridos en septiembre de 1985.

Durante este tiempo los sujetos se adaptaron rápidamente a las nuevas condiciones del ambiente laboral: alta densidad poblacional y reducción del espacio físico, consecuencia de la primera.

Recordemos que el hacinamiento es concebido como un estado psíquico, expresado en sentimientos y cogniciones.

Por tal motivo, la valoración que se haga de éste depende de las personas inmersas en él; aquí están involucradas las diferencias individuales. No todas las personas consideran al hacinamiento como un factor que influye en su satisfacción laboral. En este sentido, el contexto cultural juega un papel importante.

Hall (1959), encontró que las variaciones culturales son uno de los factores principales en el establecimiento de las distancias físicas.

Por tanto, es lógico suponer que miembros de diferentes grupos culturales interactúan a diferentes distancias.

Específicamente en este caso, los sujetos encuestados, por residir en una ciudad como la de México, con alta densidad poblacional, se han habituado a estar en situaciones de hacinamiento; son menos susceptibles a las aglomeraciones, ya que en una cultura como la nuestra los contactos personales que establecen los individuos son de tipo cercano.

Luego entonces, los factores sociales y económicos resultan más importantes que los ambientales, según la población analizada.

La segunda y tercera hipótesis se referían a la existencia de diferencias significativas en la satisfacción en el trabajo entre mujeres y hombres; de menor edad y de mayor edad.

Para este análisis se consideraron cuatro factores: satisfacción con el jefe, los compañeros de trabajo, el salario y las prestaciones y el trabajo mismo.

Se deseaba investigar si existen diferencias significativas entre los factores, con respecto al sexo y edad de los sujetos investigados.

Como puede observarse en las tablas 4.1, 4.2, 4.3, y 4.4 no existen diferencias significativas en los sujetos: hombres y mujeres; de menor edad y de mayor edad, en relación con los factores analizados.

La probabilidad obtenida en todos los casos fue mayor a la establecida del 0.05. Esto se confirma a través de las medias obtenidas, que -- fueron similares tanto en el caso de la edad como del sexo.

Con base a los resultados encontrados, se rechazan las hipótesis al ternas segunda y tercera y se aceptan las nulas en las que se planteó la inexistencia de diferencias significativas en la satisfacción en el trabajo entre hombres y mujeres, ya sea de menor o de mayor edad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de la integración de diversos factores que son significativos para los individuos: las diferencias individuales, la estructura de personalidad de los sujetos, las motivaciones, los intereses y el contexto cultural.

Todos ellos influyen en la evaluación que el sujeto hace de su rol como trabajador, dentro de un marco laboral, y de la valoración que su compañeros hacen de él.

El rol que juega una persona dentro de un ambiente específico está determinado por sí mismo y por los demás.

En resumen, los resultados de esta investigación son los siguientes:

El hacinamiento no influye en la satisfacción que los empleados experimentan en su trabajo. Esto se debe a que son otras las variables las que están determinando la satisfacción de las personas investigadas.

Los hombres y las mujeres, ya sean de menor o de mayor edad, se sienten igualmente satisfechos con el trabajo que desarrollan.

La condición de hacinamiento que se registra en el escenario laboral donde se realizó la investigación demostró que los empleados la evaluaron de igual manera, independientemente de su rol sexual y su edad.

Por último, es importante señalar algunos aspectos de orden metodológico que habrán de considerarse en estudios posteriores similares a -- éste:

a) Los resultados obtenidos podieron ser afectados, debido a l

reducido número de casos que conformaron a la muestra empleada.

- b) Los sujetos de esta investigación son empleados de una dirección de área que forma parte de una Secretaría del Departamento del Distrito Federal, motivo por el cual las actividades que se desempeñan son similares, por lo que los resultados sólo serían generalizados a muestras semejantes.
- c) Es recomendable adicionar otros indicadores que permitan enriquecer el instrumento y, por ende, aporten más información.

Algunos estudios que deriven de la presente investigación podrían orientar al análisis y evaluación de la satisfacción en el trabajo, considerando a otros empleados que presenten características diferentes a las aquí consignadas.

Estas características pueden ser, entre otras:

- Empleados que pertenezcan a dependencias, donde se desarrollen otro tipo de actividades.
- Empleados de la iniciativa privada.
- Empleados de otras ramas de actividad.

Es muy probable que las anteriores consideraciones conduzcan a otros diversos hallazgos que enriquezcan la información sobre satisfacción en el trabajo .

APPENDICES

APENDICE "A"

ESCALA DE SATISFACCION EN EL TRABAJO Y DE HACINAMIENTO

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentan una serie de preguntas, para que con una X el inciso que ud. considere correcto de acuerdo a sus opiniones, UNICAMENTE MARQUE UNO.

DATOS PERSONALES:

Puesto que ocupa actualmente: _____

Edad: _____ Sexo: _____

1.1. El trabajo es interesante.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

2.2. El trabajo que desempeño es rutinario.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

3.- Mi trabajo es aburrido.

- Completamente de acuerdo.
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

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

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

5.- Mi trabajo es agradable.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

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

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

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

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

8.- Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

9.- Mis compañeros de trabajo son amistosos.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

10.- Mis compañeros de trabajo me ayudan a realizar mi trabajo.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

11.- Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

12.- Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

13.- Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

14.- Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

15.- Mi jefe se interesa por mi bienestar.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

16.- Las buenas relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

17.- En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

18.- Los ascensos en mi trabajo son frecuentes.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

19.- En mi trabajo las políticas para ascender son injustas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

20.- Los ingresos que recibo en mi trabajo son adecuados para mis gastos normales.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

21.- Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

22.- Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

*También
Satisfacción.*

23.- Tengo privacidad para realizar mi trabajo. *- empresa Hadimansis.*

- () Completamente de acuerdo.
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

24.- La presencia de varias personas en mi área de trabajo entorpece el desarrollo de mis actividades laborales.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

25.- El guardar distancia física con mis compañeros me permite realizar mejor mi trabajo.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

26.- Trabajo mejor cuando tengo privacidad.

- () Completamente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Indeciso
- () En desacuerdo
- () Completamente en desacuerdo.

27.- Me agrada compartir mi espacio de trabajo con mis compañeros.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

28.- Trabajo a gusto rodeado de muchas personas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

29.- Me resulta agradable la extrema cercanía con mis compañeros de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

30.- Dispongo de espacio suficiente para realizar mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

31.- Me siento satisfecho con mi espacio de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

32.- Estoy restringido en mi espacio de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

33.- Me siento cómodo en mi área personal de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

34.- En mi trabajo siempre hay demasiadas personas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

35.- Me siento amontonado a causa de la presencia de muchas personas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

36.- Me siento a gusto en lugares aglomerados.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

37.- Me parece adecuada la forma en que está distribuido el espacio en -
mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

Gracias por su cooperación.

APENDICE "B"

ESCALA FACTORIAL DE SATISFACCION EN EL TRABAJO Y DE HACINAMIENTO.

1.- El trabajo que desempeño es rutinario.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

2.- Mi trabajo es aburrido.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

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

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

4.- Mi trabajo es agradable.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

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

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

6.- Mis compañeros de trabajo se interesan por mí.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

7.- Mis compañeros de trabajo son amistosos.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

8.- Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

9.- Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente de acuerdo.

10.- Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

11.- Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

12.- Mi jefe se interesa por mi bienestar.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

13.- Las buenas relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

14.- Los ingresos que recibo en mi trabajo son adecuados para mis gastos normales.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

15.- Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

16.- Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

17.- La presencia de varias personas en mi área de trabajo entorpece el desarrollo de mis actividades laborales.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

18.- El guardar distancia física con mis compañeros me permite realizar mejor mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

19.- Trabajo mejor cuando tengo privacidad.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

20.- Me agrada compartir mi espacio de trabajo con mis compañeros.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

21.- Me resulta agradable la extrema cercanía con mis compañeros de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

22.- Estoy restringido en mi espacio de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

23.- Me siento cómodo en mi área personal de trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

24.- En mi trabajo siempre hay demasiadas personas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

25.- Me siento amontonado a causa de la presencia de muchas personas.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

26.- Me siento a gusto en lugares aglomerados.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

27.- Me parece adecuada la forma en que está distribuido el espacio en mi trabajo.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo.

B I B L I O G R A F I A

- Altman, Irwin, Privacy a Conceptual Analisis, Environment and Behavior, Vol. 8 No. 1, 1976.
- Batlis C. Nick, The Effect of Organitacional Climate, Job Satisfaction Anxiety and Propensity to leave, The Journal of Psychology, 1980, 233-240.
- Blom I. Milton y Naylor C. James, Psicología Industrial, Ed: Trillas México, 1977.
- Bossely M. J., Privacy and Crowding: A Multidisciplinary Analisis Man - Environment Systems, 6 (1) 1976 8-19.
- Campell M. Joan, Ambient Stressors, Environment and Behavior, Vol. 15 - No.3 1983, 355-380.
- Desor J. A., Toward a Psychological Theory of Crowding, Journal of Personality and Social Psychology, 1972, Vol. 21 No. 3 289-294.
- Díaz Guerrero Rogelio, Estudios de Psicología del Mexicano, Ed: Trillas México, 1979.
- Emmons Worthington Mary, Personal Space as a Function of the Stigma -- Effect, Environment and Behavior, Vol.6 No. 3 1974 289-294.
- Freedman L. Jonathan, Crowding and Behavior, Columbia University, San Francisco, 1975.
- García y García Blanca Elba, Factores Relacionados con la Satisfacción en el Trabajo: Un estudio comparativo, Facultad de Psicología UNAM, -- 1985.

- Greenberg I. Carl Firestone J. Ira, Compensatory Responses to Crowding: Effects of Personal Space Intrusion and Privacy Reduction, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 35, No. 9 1977 537-644.
- Hall T. Edward, La Dimensión Oculta, Ed: Siglo XXI, México, 1976.
- Hedge Alan, The Open Plan Office a Systematic Investigation of Employee Reactions to their Work Environment, Environment and Behavior, Vol. 14 No. 5, 1982 519-542.
- Herzberg Frederick, Work and Nature Man, The World Publishing Company Cleveland and New York, 1971.
- J. C. Brown, Psicología Social en la Industria, Ed: F. C. E., México, 1973.
- Kimiecik Cynthia, Mauter Paula y Banzinger George, Attractiveness an Interpersonal Space, The Journal of Social Psychology, 108 1979, 277-278.
- Kerlinger N. Fred, Investigación del Comportamiento: Técnicas y Metodología, Ed: Interamericana, México, 1975.
- Lange Hella, Muller W. Charles y Donnerstein Ed., The Effects of Social Spatial and Interference Density on Performance and Mood, The Journal of Social Psychology, 109, 1979 283-287.
- Little B. Kenneth, Cultural Variation in Social Schemata, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 10 No. 1, 1968.

- Mc. Carey W. Michel, Peterson Lyle, Edwards Shirley y Paul Von, Lande
scape Office Attitudes: Relations of Perceived Degree of Control over -
Transitions with The Environment, Journal of Applied Psychology, -----
Vol. 59 No. 3 ,1980.
- Mooney O. K., Eyes Contact and Personal Space, Dissertation Abstracts
International, 37 (4B), 1976 16-25.
- Neffa Julio Cesar, Proceso de Trabajo División del Trabajo y Nuevas -
Formas de Organización del Trabajo, Secretaria del Trabajo y Previsión
Social, Instituto Nacional de Estudios del Trabajo, México, 1982.
- Ortega Andane Patricia, Efectos de dos situaciones de densidad sobre -
la ejecución de una tarea grupal y la percepción de características --
ambientales en un escenario laboral, Facultad de Psicología UNAM, Méxi
co, 1981.
- Paulus Paul, Annis Angela, Seta J. Jhon, Schkade Janette y Matthews --
Robert, Density Does Affect Task Performance, Journal of Personality -
and Social Psychology, Vol. 34 No. 2, 1979, 248-253.
- Rufiz Vallejo Sara, Hacinamiento y Disposición al Cambio, Facultad de -
Psicología, UNAM, México 1978.
- Rapoport A., Toward a Redefinition of Density, Environment and Behavior
Vol. 7, 1975 133-158.
- Rodríguez Aroldo, Psicología Social , Ed: Trillas, México, 1976.
- Ramírez Santiago, El Mexicano Psicología de sus Motivaciones Ed: Grijal
bo, México, 1983.

- Sundstrom Eric, Town Jerri, Brown David, Forman Andrew y Mc. Gee Craig, Physical Enclouse, Tipe of Job, and Privacy in the Office, Environment and Behavior, Vol. 14 No. 2, 1982 542-559.
- Scheneider Benjamin y Snyder A. Robert, Some Relationships Between Job Satisfaction and Organitacional Climate, Journal of Applied Psychology Vol. 60 No. 3, 1975 318-328.
- Sziligi Andrew y Holland Winford, Changes in Social Density: Relationships with Functional Interaction and Perceptions of Job Characteris--tics, Role Stress, and Work Satisfaction, Journal of Applied Psychology Vol. 65 No. 1, 1980 28-33.
- Schaeffer H. Geral y Patterson L. Miles, Intimacy, Arousal and Small - Group Crodwing, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 38 No. 2, 1980 283-290.
- Sebba Rachel y Churchman Arzaa, Territories and Territoriality in the Home, Environment and Behavior, Vol. 15 No. 2 1983 191-210.
- Taylor B. Ralph, Perception of Density; Individual Differences, Envi--ronment and Behavior, Vol. 13 No. 1 1981 3-21.
- Varela Macedo, El Hacinamiento como resultado de la reducci3n de priva cía, Facultad de Psicología UNAM, México, 1983.
- Vite San Pedro Silvia G., Autoestima de Madres con Trabajo Doméstico - y Madres con Trabajo Remunerado, Facultad de Psicología UNAM, México, 1985.
- Worchel Stephen y Teddlie Charles, The Experience of Crodwing: a Two

Factor Theory, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 34.
No. 1 1976, 30-40.

- Wener E. Richard, Improving Enviromental Information Effects of Sings
on Perceived Crodwing and BEhavior, Environment and Behavior, Vol. 15
No. 1 1981, 3-20.

- Walden At. Tedra, Nelson A. Paul y Smith E. Dale, Crodwing, Privacy, -
and Coping, Environment and Behavior, Vol. 13 No. 2 , 1981 202-214.