



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA
DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

MOTIVACION DE LOGRO Y SATISFACCION LABORAL EN
EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MEDICAS Y
NUTRICION SALVADOR ZUBIRAN

T E S I S

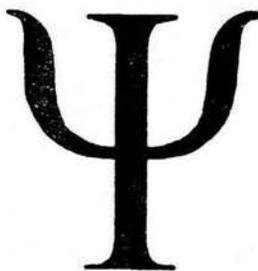
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N:

ALMA LIZET GALLARDO MARQUEZ

IRIS SUIDI TABOADA BARAJAS



DIRECTORA DE TESIS: MTRA. SILVIA G. VITE SAN PEDRO

REVISOR: MTR. SOTERO MORENO CAMACHO

ASESOR ESTADISTICO: LIC. LOURDES MONROY

MEXICO, D.F.

JULIO 2004



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.

Agradecimientos

Agradecemos sinceramente a la Maestra Silvia Vite San Pedro por su dedicación, orientación y por todo el apoyo recibido durante la dirección de este trabajo.

"Gracias"

Al Maestro Sotero Moreno Camacho por su orientación recibida durante todo este proceso, le damos las gracias por sus comentarios.

Con todo nuestro respeto y admiración, agradecemos infinitamente a la Maestra Mirna Valle, por compartir sus conocimientos y por tener siempre disponibilidad durante las asesorías de este trabajo

"Gracias"

A la Lic. Miriam Camacho Valladares, gracias por sus observaciones y sus sugerencias.

A la Lic. Teresa Gutiérrez, por su dedicación en la realización de este trabajo.

"Gracias"

A la Lic. Lourdes Monroy Tello, por su paciencia, comprensión y sobre todo por sus consejos, sin usted no habría sido posible el análisis de resultados.

"Gracias".

Dedicatoria

(Alma Lizet Gallardo Márquez)

A mi Mamá:

Con todo mi cariño para la mujer que con su paciencia, fuerza y atenciones logró forjar en mí una mentalidad triunfadora, y me demostró que no es posible rendirse sin haberlo intentado todo.

A mi Papá:

Con la fe que tiene en Dios me ha puesto su ejemplo de trabajo, rectitud y dedicación me supo guiar por el camino del bien, logrando que cada día deseara querer ser mejor.

A mis Hermanos:

Araceli y Miguel David por el firme apoyo que me brindaron y el respeto que demostraron hacia mis actividades y espacios.

A mis Familiares

A la memoria de mi abuelita María Luisa. A mi Abuelita Elfega por su cariño y comprensión.

A todos mis tíos, tías, primos y primas por su incondicional ayuda.

A mis Amigos

Gracias por la compañía, el apoyo, las risas, los sufrimientos, las críticas, las noches eternas, las peleas, los sueños compartidos, los viajes, cada hora y cada día, cada semestre que me hicieron sentir como en casa; y que jamás olvidaré.

Nidia, Alejandra, Lorena, Luisa, Diana, Dalia, Juan Pablo, Yazmín, Paty, Claudia, Eli, Paola, Ricardo, Felipe, Eric, Juan Carlos, Daniel, Edgar, Sandra, Armando.

Gracias también a mis compañeras y compañeros de trabajo por su confianza y apoyo. Meche, Martha, Ricardo Pérez, Luis, Tanya.

A mi Ahijada

Nicole, que Paty te platique los esfuerzos que hemos compartido para realizar esto y que te sirve de motivación en tu vida que hoy nace.

Dedicatoria

(Iris Suidi Taboada Barajas)

A quienes me dieron la vida y la libertad de vivirla.

A quienes me hicieron aprender que el amor, el trabajo y el conocimiento deben ser parte de mi existencia y el reflejo de mis decisiones. A quienes me han enseñado a combatir en mi misma la mediocridad haciendo de esto la batalla mas difícil y la victoria más hermosa. A quienes me han enseñado con sus hechos y convicciones que existir es cambiar, es madurar; y que madurar es crearse uno a sí mismo, infinitamente...

A mi Madre y a Efraín

Les doy las gracias con todo mi respeto y amor.

A mi Esposo

Roberto, por tu paciencia, tu apoyo en todo momento, tu comprensión en cualquier circunstancia y por todo lo que hemos compartido juntos, te doy las gracias por lo que esto significa para mi te amo, y por darme la oportunidad de ser madre, teniendo una hija tan hermosa y dulce.

A mi Hija

Samantha, este trabajo lo hice pensando en ti, esperando que algún día, no muy lejano, tu me entregues el tuyo, con la confianza que podrás lograr todo lo que te propongas en la vida, porque siempre contarás con mi apoyo incondicional. Te amo.

A mis Hermanas

Angélica y Miriam les doy las gracias por estar conmigo, apoyándome durante todo este tiempo, dando gracias a dios por tenerlas siempre a mi lado, escuchándome, dándome consejos y porque en los momentos difíciles somos como una sola persona.

A mis Sobrinos

Denisse y Christian, espero que este trabajo signifique algo para ustedes, para que en un futuro se realicen como profesionistas, sigan esforzándose para lograr sus sueños.

ÍNDICE

RESUMEN.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I.....	10
MOTIVACIÓN.....	10
1.1 DEFINICIONES.....	10
1.2 TEORÍAS.....	12
1.3 TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN EN LA INDUSTRIA.....	13
<i>Abraham H. Maslow</i>	13
<i>Frederic Herzberg</i>	17
1.4 TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE LOGRO.....	20
<i>D. McClelland</i>	20
CAPÍTULO II.....	25
SATISFACCIÓN LABORAL.....	25
2.1 CONCEPTO.....	25
2.2 ORIGEN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	27
2.3 ¿POR QUÉ SE ESTUDIA Y SE MIDE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO?.....	27
2.4 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.....	29
2.5 INSATISFACCIÓN LABORAL.....	30
2.6 CAUSAS DE LA INSATISFACCIÓN.....	31
2.7 CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN.....	31
2.8 INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON MOTIVACIÓN DE LOGRO Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	31
CAPÍTULO III.....	36
ORGANIZACIÓN.....	36
3.1 CONCEPTO.....	36
3.2 LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LAS ORGANIZACIONES.....	38
3.3 TIPOS DE ORGANIZACIONES.....	40
3.4 SECTOR PÚBLICO.....	40
3.5 SECTOR PRIVADO.....	43
3.6 SECTOR SALUD.....	46
3.7 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN.....	56
VISIÓN.....	58
CAPÍTULO IV.....	61
MÉTODO.....	61
4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	61
4.2 HIPÓTESIS.....	62
4.3 VARIABLES.....	63
4.4 MÉTODO.....	65
4.4.1 SUJETOS.....	65
4.4.2 MUESTREO.....	65
4.4.3 TIPO DE ESTUDIO.....	65
4.4.4 DISEÑO.....	65
4.4.5 INSTRUMENTO(S) Y/O MATERIAL(ES).....	66
4.4.6 PROCEDIMIENTO.....	68
4.4.7 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	69

CAPÍTULO V	70
RESULTADOS	70
5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	70
5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
5.3 CONCLUSIONES.....	88
5.4 LIMITACIONES Y SUGERENCIAS	90
REFERENCIAS	92
ANEXO 1	96
ANEXO 1 MOTIVACIÓN DE LOGRO	97
ANEXO 2	99
ANEXO 2 SATISFACCIÓN LABORAL.....	100

RESUMEN

El objetivo de este estudio es identificar la relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en los empleados del nivel operativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

Donde Motivación de Logro es la característica multidimensional de la personalidad que impulsa a quienes la poseen a realizar mejor las cosas que los demás, a hacer las cosas cada vez mejor, a enfrentarse a retos difíciles, así como a trabajar uno más que los demás (Díaz Loving y Cols. 1989). Y Satisfacción Laboral es la orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos con el trabajo (García y García B. E.1985).

La muestra estuvo constituida por una población de 200 sujetos, y por los grupos de edades entre 18 a 61 años, donde la mayor proporción fue de 32 años, de acuerdo al estado civil el 50% casados, el 42% solteros, 4% divorciados, el 3% unión libre y el 1% viudo, en la distribución por área se encontraron 68 sujetos en atención al público, 64 en administración, 47 en operativo y 21 en área de especialidades.

Como método estadístico se utilizó una distribución de frecuencias así como la correlación de spearman, la cual indica el grado de relación que hay entre Motivación de Logro y Satisfacción Laboral, así como la dirección de esa relación dando como resultado una correlación baja .198 con un nivel de significancia de $\alpha = .005$

Los resultados demuestran que las personas motivadas al logro se esfuerzan por metas alcanzables pero no demasiado fáciles porque entonces no habría ninguna satisfacción, son sensibles a sus propios impulsos, hace a las gentes más realistas en cuanto a sus potencialidades, a los éxitos y a las metas que buscan, su modo de pensar está más orientado hacia el futuro, son prácticos y determinados a alcanzar la mejor meta posible, suelen ser persistentes, realistas y orientadas a la acción aunque esto no las hace más productivas que las demás.

INTRODUCCIÓN

La riqueza fundamental de un país está en la población que la forma, principalmente la que se encuentra laborando, puesto que de ella depende la producción de bienes y servicios. Las manifestaciones positivas y negativas de los empleados son determinantes del éxito o fracaso y están en función de los niveles de satisfacción que los empleados obtengan de su trabajo, debido a que ésta, influye en el desarrollo de las personas y por tanto, afecta el rendimiento en el trabajo.

Es importante que toda empresa cuente con empleados que estén satisfechos con el trabajo que realizan, ya que de ello depende un buen desempeño de la fuerza laboral, lo que se traduce en mayor eficacia y productividad, lo cual se refleja en mayores ganancias por haber menores pérdidas económicas. Además la motivación personal y la autorrealización de los trabajadores se verán beneficiadas, lo que conlleva a un aumento en la satisfacción laboral.

La presente investigación tiene como propósito establecer la relación entre los factores que conforman la orientación del individuo a vencer obstáculos para alcanzar estándares de excelencia, partiendo de criterios internos o externos, impuestos (motivación de logro), y los correspondientes a la actitud que las personas tienen hacia los elementos que conforman su ámbito de trabajo (satisfacción laboral); esto en el marco de una muestra de nivel operativo extraída de una institución del sector salud como lo es el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ, INNSZ); es uno de los institutos nacionales de salud dependientes de la Secretaría de Salud. En consecuencia como una de las instituciones médicas de mayor prestigio asistencial y científico de México.

Existen teorías que tratan de explicar la motivación, pero el problema inicia precisamente desde su definición, pues cada quien la utiliza en diferentes sentidos y la conceptualiza de acuerdo a su formación académica y profesional, además en función del tiempo en el cual les toca vivir.

El tema de motivación humana es amplia y compleja, en donde cada autor propone una definición basada en su teoría; sin embargo, se puede concluir que un motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma y que da origen a un comportamiento específico, y la motivación es una emoción que se convierte en acción dándole dirección y encaminándola a lograr un objetivo.

El término motivación subraya la fuerza final de la tendencia de la acción, que la persona experimenta como un "yo quiero", cuyo propósito particular del estado de motivación es momentáneo y se define por su situación.

Por otra parte, la motivación de logro es el impulso que tienen algunas personas para superar retos y obstáculos con el fin de alcanzar sus metas; su estudio e importancia se manifiesta desde principios del presente siglo pero su verdadero desarrollo se realizó

principalmente en los E. U.; es a partir del trabajo D. C. Mc Clelland, J. W. Atkinson, Spence y R. Helmreich, quienes proponen teorías en relación a la motivación de logro.

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refiere a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros similares. En resumen, la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, es decir, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo. (Blum M.C y Taylor J.C. 2002).

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador puede operar estos elementos a fin de que su organización funciones más adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos y logren su realización; en tanto se controlen las otras variables de la producción.

Es así como la motivación se convierte en un elemento importante, entre otros, que permitirá canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona. Por esta razón, los administradores o gerentes deberían interesarse en recurrir aspectos relacionados con la motivación, para coadyuvar a la consecución de sus objetivos.

Sin embargo, conocer los móviles de la motivación es tan complejo como compleja es la naturaleza humana. Si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización, encontraremos que existen muchos factores. Desde querer tener dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización. Dada esta complejidad, existen diversas teorías que tratan de explicar las causas, acciones y consecuencias de la motivación. Esta situación necesariamente conlleva, por un lado, tener en consideración los aspectos socioculturales de la sociedad donde se desenvuelve el trabajador y por otro lado, la individualidad de éste. Arana M (2004).

La organización surge como un elemento esencial, necesario para cubrir las exigencias de nuestra sociedad, es decir, obtener productos y servicios que requerimos para subsistir, tales satisfactores solo pueden ser producidos mediante el trabajo que cada individuo ejecuta. Sin embargo, el gran interés por la producción a través del elemento humano, ha generado numerosos problemas organizacionales, lo cual ha dado como resultado, involucramos cada vez más en el comportamiento humano y en el aspecto organizacional.

Hasta este momento se han revisado, en forma separada diversos aspectos, tanto de la motivación de logro como de la satisfacción laboral, en términos de teorías. Es por esto que en la revisión de los diversos estudios entre ambos constructos, se hicieron para conocer los vínculos que unen algunas características de los individuos con las condiciones que influyen en su entorno laboral.

Cruz C. (2003). Realizo un estudio de Motivación y Estimulación, realizado en una empresa productiva de Cuba, ofreció elementos significativos para los planes de acción a desarrollar por esta organización. El resultado concluye que los mecanismos de bienestar laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas. Estos resultados sugirieron la necesidad de contar con un amplio margen de autonomía en sus tareas y en las posibilidades de desarrollar iniciativas propias.

Salinas O.C., Laguna C.J. y Mendoza M.M. (1994). Con el propósito de mejorar en forma continua las condiciones de la prestación de los servicios de salud, la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal desarrolla desde 1991 el Programa Integral de Mejoría de la Calidad, apoyado en los principios del desarrollo y cambio organizacional. A fin de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral, se realizó un estudio con un enfoque multidimensional: se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Se encontró que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos, y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención, de acuerdo a sus necesidades.

Palma C. S. (1999). En una empresa textil en Lima Metropolitana realizaron un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral, teniendo en consideración las variables categoría ocupacional, con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica. La muestra se conformó por 139 trabajadores (93 obreros, 46 empleados). Se utilizó la Escala estandarizada en Lima Metropolitana de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Los resultados que obtuvieron fueron que los factores que favorecen la satisfacción laboral son el desempeño de tareas, desarrollo personal y las relaciones sociales, siendo las que menos la favorecen los factores de condiciones físicas y remuneración. Los obreros tienen un mayor nivel de insatisfacción laboral en aspectos tales como relación con la autoridad, políticas administrativas y relaciones sociales a diferencia de los empleados quienes si muestran satisfacción hacia estos factores. Con respecto al factor de beneficios laborales y/o remunerativos tanto obreros

como empleados se muestran insatisfechos con respecto al incentivo económico, pero en mayor proporción son los empleados los que experimentan una mayor insatisfacción laboral.

De acuerdo a lo hemos mencionado podemos considerar la importancia de realizar estudios que expliquen la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral, sobretodo en una población de sector salud ya que al respecto solamente se han encontrado algunas investigaciones.

Esta investigación se sitúa en una actividad muy particular; la actividad de las personas que laboran en una institución de salud y concretamente en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ, INNSZ) es uno de los institutos nacionales de salud dependientes de la secretaría de salud. Es una de las instituciones médicas de mayor prestigio asistencial y científico de México.

Desde sus inicios, el instituto se planteó como una institución médica modelo en que las actividades asistenciales sirvieran como sustento de las educativas y de investigación pensando que solo se puede dar buena asistencia en un ambiente académico que propicie la enseñanza e investigación científica.

El trabajo de estas personas ante todo es un servicio para la comunidad y como tal se caracteriza por estar orientado al público. La gente que recurre a una institución de salud lo hace con la expectativa de satisfacer sus necesidades de sanidad y bienestar personal.

El presente estudio tiene como objetivo el saber lo que motiva a realizar un logro y lo que hace que se sientan satisfechos con su trabajo los empleados de nivel operativo, lo cual permitió identificar los satisfactores que necesitan para el adecuado progreso de los trabajadores y de la institución y así brindar calidad en el servicio.

Por lo anterior expuesto, la presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en empleados de nivel operativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán y esta permitirá identificar la importancia que tienen las actividades que se realizan en un instituto de salud, donde una persona altamente motivada, con un nivel de aspiración elevado de metas, contribuirá con su esfuerzo al cumplimiento de los objetivos de la institución a la que pertenece y sentirse plenamente satisfecho con su trabajo, se traducirá con una vocación de servicio en la búsqueda del profesionalismo, e no otras palabras, en una dinámica de hacer siempre bien las cosas.

A continuación se menciona como esta conformado el presente estudio, el cual consta de cinco capítulos. A través del primer capítulo se mencionan diversas teorías que explican la motivación humana, tema que además de ser extenso, resulta ser un proceso muy complejo.

Al principio se mencionaron las definiciones y teorías acerca del origen y naturaleza de la motivación, consecutivamente se ingresará a la motivación dirigida al campo laboral

donde ha sido estudiada y aplicada constantemente, descubrieron la trascendencia de motivar a los empleados para que sean más eficientes en su trabajo.

En esta parte hallaremos la teoría de Maslow que presenta una clasificación ordenada en una escala de necesidades humanas donde a medida que se satisface un grupo de necesidades, el siguiente se vuelve dominante. No obstante que Maslow presente este orden de prioridad, considerado como el orden normal o lógico; en diferentes etapas de nuestra vida y ante determinadas circunstancias, el orden puede variar; es más, conocemos casos de personas que antepone aun a necesidades fisiológicas, necesidades de autorrealización, pero esto no sucede siempre en la mayoría de los individuos y quizá tampoco en todas las circunstancias.

Una vez inmersos en el campo de la motivación se mencionan las teorías relacionadas a la Motivación de Logro, todas ellas orientadas a la obtención de la meta más alta del desarrollo humano.

Una de las contribuciones más importantes al estudio de la motivación de logro es la expuesta por Mc Clelland, quien investigó a gerentes y ejecutivos de éxito en empresas del primer mundo y realizó comparaciones con ejecutivos y gerentes de empresas tercermundistas, sus estudios los realizó utilizando técnicas proyectivas, para formular su Teoría de Necesidades en su teoría se enfocó fundamentalmente a tres necesidades: LOGRO O REALIZACIÓN, PODER Y AFILIACIÓN.

El siguiente capítulo habla sobre la satisfacción laboral partiendo desde antecedentes (origen), su concepto, ¿por qué se estudia y se mide la satisfacción?, los determinantes de la satisfacción, insatisfacción, las causas y consecuencias de la insatisfacción e investigaciones relacionadas con la motivación de logro y satisfacción laboral.

El capítulo 3 abarca lo que es la organización, los tipos que hay, entre los que se destacan sector público, sector privado y sector salud, antecedentes del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, así como la estructura de la misma.

En lo referente a la metodología, en el capítulo cuarto se mencionan todas las características y/o componentes del método que será utilizado en la presente investigación.

En el capítulo final se presentan los resultados obtenidos, discusión de los mismos, así como las conclusiones a las que se llegaron, algunas limitaciones que se presentaron en el desarrollo de este estudio y por último algunas sugerencias para posteriores investigaciones.

CAPÍTULO I

MOTIVACIÓN

1.1 DEFINICIONES

La vida es esencialmente ebullición, dinamismo y desarrollo. Todos estamos constantemente activos y hasta las personas más perezosas hacen una serie continua de actividades. ¿Por qué nos movemos, actuamos, nos interesamos por las cosas y nos inquietamos sin cesar? El estudio de la motivación, pues, no es otra cosa que el intento de averiguar, desde el punto de vista de la psicología, a qué obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas: ¿Qué es lo que motiva a alguien a hacer algo? ¿Cuáles son los determinantes que incitan?

Cuando se produce un comportamiento extraordinario de algún individuo siempre nos parece sospechoso. Frecuentemente intentamos explicar el patrón diferente haciendo referencia a los motivos, por ejemplo, si alguien triunfa en la bolsa escucharíamos el típico comentario que cita el dinero como motivación para dicho individuo. Se trata de estudiar los impulsos, tendencias y estímulos que acosan constantemente nuestra vida y nuestro organismo y que nos llevan, queramos o no, a la acción. Basándonos en esta afirmación se puede decir que cualquiera que intente responder a estos interrogantes está intentando explicar la motivación.

Los psicólogos y otros investigadores han elaborado muchos esfuerzos por comprender el comportamiento tanto de los animales como de los seres humanos. Hasta ahora la motivación dentro de la psicología no es completamente entendida, y aunque se ha explicado de diferentes formas, su proceso no deja de ser complejo. Existen muchas teorías que explican la motivación pero el problema inicia desde su definición, pues cada quién la utiliza en diferentes sentidos y la conceptualiza de acuerdo a su formación académica y profesional, además en función del tiempo en el cual les tocó vivir.

La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

Se distinguen tres elementos de la motivación:

- A. Desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad.
- B. Desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.
- C. Elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones que actuará orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para su satisfacción.

Entonces, se puede decir que un organismo está motivado cuando se caracteriza por un estado de tendencia; cuando una dirección de una conducta hacia una meta determinada ha sido seleccionada de preferencia entre todas las otras metas posibles. Esta motivación depende, en un momento dado, de los valores y motivaciones que el individuo desprende de su grupo de referencia, como también de lo que se le ofrece en la situación misma de trabajo. Ardouin J. Bustos C, Gayó R. (2000).

También se puede definir la motivación como "el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado".

Otras definiciones de Motivación:

- La palabra motivación se deriva del vocablo latino "movere", que significa mover.
- Frederick Herzberg dice: "La motivación me indica hacer algo porque resulta muy importante para mí hacerlo".
- Jones la ha definido como algo relacionado con: "La forma en que la conducta se inicia, se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización mientras sucede todo esto".
- Dessler lo considera como un reflejo de "el deseo que tiene una persona de satisfacer ciertas necesidades".
- Kelly afirma que: "Tiene algo que ver con las fuerzas que mantienen y alteran la dirección, la calidad y la intensidad de la conducta".
- Stephen Robbins publica la siguiente definición de motivación: "Voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual".

Zornoza L. (2004).

García G. A. (2004). Menciona que la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

Cortese A. (2004) La motivación se define como un estado interno que excita, dirige y sostiene el comportamiento; en otras palabras, la motivación es un sentimiento que determina el continuar o no una actividad.

Motivación es todo aquello capaz de empujar la existencia hacia el futuro, el mañana, aunque la meta esté lejana y no se vea o se haya perdido la perspectiva y el camino por donde encontrarla.

Toda actividad humana obedece a determinados "motivos". Los motivos conscientes e inconscientes son los que dirigen la conducta de cada una de las personas.

"Motivo" y "emoción", tienen la misma raíz latina: MOTERE, mover. Las emociones son literalmente, lo que nos mueve a ir tras un objetivo; impulsan nuestras motivaciones y esos motivos, a su vez, dirigen nuestras percepciones, dando forma a nuestros actos.

Molina H. (2004). menciona que la motivación es un concepto, que no se puede observar de manera directa y por lo tanto se debe comprobar como parte de una teoría más amplia donde las condiciones antecedentes están ligadas a las acciones conductuales. Adicionalmente, la motivación es personal e individual en términos de su contenido. Cada uno de nosotros es único en términos de lo que nos emociona y de la manera como dirigimos nuestro comportamiento y finalmente, la motivación es dirigida hacia una meta.

De la Colina J.M.(2003). Dice que la conducta motivada requiere un motivo por el cual ponerse en marcha. Una conducta esta motivada cuando se dirige claramente hacia una meta. El motivo es algo que nos impulsa a actuar, se presenta siempre como un impulso, una tendencia, un deseo, una necesidad.

El tema de la motivación humana es muy prolongado y complejo, en donde cada autor propone una definición basada en su teoría; sin embargo, se puede concluir que un motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada forma y que da origen a un comportamiento específico, y la motivación se convierte en acción dándole dirección y encaminándola a lograr un objetivo.

1.2 TEORÍAS

Los distintos autores han buscado una explicación aceptable fundamentándose en un principio en la filosofía como causa de la necesidad de estudiar los factores que llevan al hombre a actuar de una u otra forma. Pero el estudio de los factores motivacionales ha trascendido enormemente, ocupándose de él muchos investigadores de muy distintas corrientes dentro de la psicología.

1.3 TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN EN LA INDUSTRIA

Abraham H. Maslow

Concepto de jerarquía de necesidades de Maslow:

Una de las primeras teorías de necesidades fue la propuesta por Abraham Maslow (1970) (Citado en Gruneberg, 1979) donde nos muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias y en la superior las de menos prioridad.

Así pues, dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Aquí subyace la falla de la teoría, ya que el ser humano siempre quiere más y esto está dentro de su naturaleza.

Cuando un hombre sufre de hambre lo más normal es que tome riesgos muy grandes para obtener alimento, una vez que ha conseguido alimentarse y sabe que no morirá de hambre se preocupará por estar a salvo, al sentirse seguro querrá encontrar un amor, etc., etc., etc...

JERARQUÍA DE NECESIDADES



Maslow dijo "Es cierto que el hombre vive solamente para el pan, cuando no hay pan. Pero ¿qué ocurre con los deseos del hombre cuando hay un montón de pan y cuando tiene la tripa llena crónicamente".

Las necesidades según Maslow:

De acuerdo con la estructura ya comentada las necesidades identificadas por Maslow son las siguientes:

- **NECESIDADES FISIOLÓGICAS:** estas necesidades constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, entre otras, necesidades como la homeóstasis (esfuerzo del organismo por mantener un estado normal y constante de riego sanguíneo), la alimentación, el saciar la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, también se encuentran necesidades de otro tipo como el sexo, la maternidad o las actividades complejas.
- **NECESIDADES DE SEGURIDAD:** con su satisfacción se busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas encontramos la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el temor de los individuos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía.
- **NECESIDADES SOCIALES:** una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.
- **NECESIDADES DE RECONOCIMIENTO:** también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.
- **NECESIDADES DE AUTO-SUPERACIÓN (AUTORREALIZACIÓN):** también conocidas como de autorrealización o autoactualización, que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

Aspectos relacionados con el ambiente laboral

Nivel de Necesidad	La satisfacción puede ser derivada de:	Las frustraciones pueden ser derivadas de:
Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Éxito en la profesión • Demandas creativas del trabajo • Oportunidades de progreso • Logros laborales 	<ul style="list-style-type: none"> • Fracaso en la profesión
Estimación	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de salario por méritos • Reconocimiento del superior • Puesto de alto nivel • Responsabilidad • Importancia del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo salario • Bajo status
Social	<ul style="list-style-type: none"> • Amistades en el empleo • Compatibilidad con el grupo laboral • Jefe agradable 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja interacción y relación con colegas, jefes y otros compañeros
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo • Políticas estables • Seguridad de contar con un trabajo • Beneficios adicionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de trabajo y ambiente mal estructurado • Políticas imprevisibles
Fisiológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración adecuada para la satisfacción de necesidades básicas • Condiciones laborales • Calefacción • Aire acondicionado 	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración inadecuada • Limitación del lugar de trabajo

Luna G. H. (2000)

Teoría Existencia, Relación y Crecimiento (ERG) (Alderfer)

La teoría de la existencia, la relación y el crecimiento ERG; por sus siglas en inglés, de Alderfer, es mucho más sencilla que la teoría de Maslow, en el sentido de que especifica que sólo existen tres tipos de necesidades, pero que no son necesariamente activadas en un orden específico. Además, según esta teoría, las necesidades pueden activarse en cualquier momento. En el siguiente cuadro se ve la correspondencia de las necesidades de Alderfer con las de Maslow:

	Existencia	Relación	Crecimiento
	Necesidad que satisface nuestras exigencias materiales básicas	Deseos sociales y de estatus que necesitan de la interacción con otras personas para quedar satisfechos	Deseo intrínseco de alcanzar el desarrollo personal
Correspondencia con la Tª Maslow	Necesidades fisiológicas y de seguridad	Necesidades de amor y componente externo de la estima	Necesidades de autorrealización y el componente intrínseco de la clasificación de estima

Alderfer difiere de Maslow en dos ideas:

1. Es posible que al mismo tiempo esté en operación más de una necesidad
2. Si se reprime la satisfacción de una necesidad de orden superior, aumenta el deseo de satisfacer una de orden inferior (a diferencia de Maslow, que postula que un individuo puede permanecer en cierto nivel de necesidad hasta que ésta se satisface)

La teoría ERG es mucho menos limitante que la teoría de la jerarquía de Maslow. Su ventaja es que se adecua más a las evidencias de las investigaciones, lo cual sugiere que aun cuando existen categorías básicas de necesidades, no correspondan exactamente a la forma en que las especificó Maslow. A pesar de que los teóricos de las necesidades no están completamente de acuerdo sobre el número preciso de necesidades que existen y la relación entre ellas, concuerdan en que su satisfacción es una parte importante de la motivación en el trabajo. Todos sostienen que muchos aspectos del comportamiento relacionado con el trabajo son un intento por satisfacer esas necesidades básicas.

Esta teoría no ha llamado tanto la atención como la de Maslow, pero parece una variación razonable de ella. No obstante, al igual que Maslow, es potencialmente difícil de comprobar. Furnham (2001).

En esta teoría toman en cuenta las diferencias individuales, afirmando que, variables como la escolaridad, antecedentes familiares y ambiente cultural pueden alterar la importancia o fuerza impulsora que un grupo de necesidades tiene para determinado individuo. De este modo, los miembros de culturas diferentes clasifican de forma distinta las categorías de las necesidades. Rincón del Vago. (2003).

Frederic Herzberg



El Psicólogo Frederick Herzberg propuso la Teoría de la Motivación-Higiene. Partiendo de la pregunta ¿Qué desea la gente de su puesto? realizó sus investigaciones, llegando a clasificar los factores intrínsecos de motivación y los factores extrínsecos (higiénicos).

Cuando las personas interrogadas se sentían bien con su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos y el crecimiento o desarrollo; los cuales están directamente relacionados con la satisfacción en el puesto.

En cambio, cuando estaban insatisfechos, tendían a citar factores extrínsecos, tales como: las políticas y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Teoría de la Motivación de Herzberg

Factores de Higiene:

Factores económicos: sueldos, salarios, prestaciones.

Condiciones laborales: iluminación y temperatura adecuados, entorno físico seguro.

Seguridad: privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la compañía.

Factores sociales: oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y para convivir con los compañeros de trabajo.

Categoría: títulos de los puestos, oficinas propias y con ventanas, acceso al baño de los directivos.

Factores de Motivación:

Trabajo estimulante: posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.

Sentimiento de autorrealización: la certeza de contribuir en la realización de algo de valor.

Reconocimiento de una labor bien hecha: la confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.

Logro o cumplimiento: la oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes.

Responsabilidad mayor: la consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control del mismo.

De acuerdo con Herzberg, los administradores que procuran eliminar factores que crean insatisfacción en el puesto pueden apaciguar las inquietudes de sus trabajadores pero no necesariamente los motivan. Estarán aplacando a su fuerza de trabajo, en lugar de motivarla. Como conclusión Herzberg ha indicado que características como las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y los sueldos, pueden conceptuarse como **Factores de Higiene**. Cuando son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Si deseamos motivar a la gente en su puesto, Herzberg sugiere dar énfasis a los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad y el crecimiento. Éstas son las características que verdaderamente motivan y satisfacen a la gente, porque las encuentran intrínsecamente gratificantes, por ello Herzberg los llamó **Factores Motivadores**.

Comparación de los Modelos de Motivación, de Maslow y de Herzberg



Fuente: Keith Davis, "Human Behavior at Work: Human Relations and Organizational Behavior", New York, McGraw-Hill, 1977, p.59

Rodríguez S. (2003).

La Teoría de Herzberg, como todas, también tiene sus detractores que critican la objetividad de sus investigaciones, de sus resultados y de sus postulados, pero a pesar de las críticas es una de las más conocidas, y gozó de gran popularidad a mediados de los sesenta, y a ella se le atribuyen muchas de las decisiones que se toman en las empresas con una organización de los puestos en forma vertical.

Uno de los aspectos más estudiados de la motivación al logro ha sido determinar una forma de medición, que pueda determinar su grado de intensidad en los individuos. Sin duda esta tarea no ha sido fácil ya que como la gran mayoría de los fenómenos psicológicos no es observable, tiene que ser inferido a través de otros rasgos o comportamientos del individuo.

Existen dos formas de medir la motivación de logro, por un lado lo que son la medición proyectiva, y por otra parte la medición psicométrica.

Las medidas proyectivas fueron las primeras en ser utilizadas por McClelland, Atkinson y colaboradores, en donde se obtiene una puntuación de logro tras la codificación del contenido mental de relatos imaginativos.

French, desarrolló el Test de Captación intuitiva, en donde se le pida al sujeto que explique porqué un hombre se comporta de una determinada manera, tras una breve

explicación escrita donde se describe la acción de un sujeto, como por ejemplo: "Roberto trabaja más energéticamente que la mayoría de las personas". Rentería S. (2002).

McClelland también cita a Heckhausen , quién empleó un formato similar al TAT, desarrollando un sistema de codificación que proporcionaba cuatro medidas: esperanza de éxito, temor al fracaso; así como la suma y la diferencia entre estas dos variables, resultado neto de esperanza.

Pruebas Psicométricas.

Se ha buscado desarrollar instrumentos psicométricos, que permitan obtener datos del motivo de logro de una manera más sencilla y objetiva, ya que en una prueba proyectiva siempre existirá la probabilidad de desviaciones en las calificaciones por errores en la interpretación personal cuando se tiene la preparación adecuada en el método.

Díaz, Andrade y La Rosa , mencionan que tanto las medidas proyectivas como las psicométricas han mostrado validez en la predicción de ejecución en tareas de laboratorio y en la vida real, pero que a pesar de ello sus correcciones entre ambas han sido muy bajas. Una razón de esta baja relación, es que en las pruebas proyectivas se ha tomado a el logro como un solo índice; mientras que en las pruebas psicométricas, a través del análisis factorial, se ha determinado que la orientación de logro no es unidimensional, y que para medirlas es necesario tomar sus diversos componentes, (Ortega L. M. 2000).

1.4 TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE LOGRO

D. McClelland

En su teoría motivacional, McClelland parte de la idea de que todos los motivos son aprendidos. Para este autor un motivo es **una fuerte asociación afectiva, caracterizada por una reacción de meta anticipatoria y basada en pasadas asociaciones de ciertas claves con el placer o con el dolor.** Esto significa que, cuando un individuo experimenta una emoción o un afecto muy placentero, se encuentra a la vez estimulado por claves de su ambiente, su cuerpo, sus pensamientos y su propio estado emocional, mismos que se asocian con la situación placentera. Si posteriormente se presenta uno o más indicios o claves, éstos pueden reactivar una parte del estado afectivo. Al parecer, esta "reactivación fraccional" del estado emocional es motivante, es decir, el individuo se dedicaría a actividades instrumentales que lo harán acercarse a las circunstancias en que experimentó la emoción placentera.

De haber sido desagradable la emoción, igualmente podrán reintegrar una parte del estado que la hiciera apartarse de todo contacto con la situación que pueda reproducir el estado afectivo original. Bajo este enfoque, la conducta motivada es una secuencia de comportamientos orientados hacia el acercamiento o evitación de una situación.

David C. McClelland investigó a gerentes y ejecutivos de éxito en empresas del primer mundo y realizó comparaciones con ejecutivos y gerentes de empresas tercermundistas, sus estudios los realizó utilizando técnicas proyectivas, para formular su Teoría de Necesidades. En su teoría se enfocó fundamentalmente a tres necesidades: LOGRO O REALIZACIÓN, PODER Y AFILIACIÓN:

- A) La **Motivación por poder** es un impulso por influir en las personas y cambiar las situaciones. Los individuos motivados por el poder, desean crear un **impacto** en sus organizaciones y están dispuestos a **correr riesgos** para lograrlo.
- B) La **Motivación por afiliación** es un impulso por relacionarse con las personas en un medio social. Las personas con motivos de afiliación trabajan mejor cuando los felicitan por sus actitudes favorables y su **cooperación**, reciben satisfacciones internas al estar con amigos y desean libertad en el trabajo para desarrollar estas **relaciones**.
- C) La **Motivación por logro** es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas. Un individuo con éste impulso desea **desarrollarse** y **crecer**, avanzar por la pendiente del éxito.

Las personas se pueden agrupar en alguna de éstas categorías según cuál de las necesidades sea la principal motivadora en su vida. Quienes se interesan ante todo en el poder, buscan puestos de control e influencia; aquellos para los que la afiliación es lo más importante buscan relaciones agradables y disfrutan al ayudar a otros; los que buscan la realización quieren tener éxito, temen al fracaso, tienen una orientación hacia el logro de tareas y son autosuficientes. Mucha gente se encuentra motivada por las tres, pero de manera invariable predomina una sola.

Esta teoría ha brindado grandes aportaciones en el campo de la psicología industrial, ya que al satisfacer los tres motivos básicos el individuo alcanzará su autorrealización.

Para McClelland la motivación es una fuerte asociación caracterizada por una reacción ante una meta anticipada y basada en una asociación pasada con ciertas cuestiones de placer y dolor.

Aunque primeramente se planteó la teoría en base a tres necesidades, finalmente se optó por el estudio del motivo de logro ya que éste se encuentra presente en la mayoría de las culturas. Estos investigadores buscan un índice de desarrollo económico que le permitiera extender su estudio tanto a sociedades actuales como en la antigüedad, pero fue en este aspecto donde no tuvieron el éxito ni la aceptación que esperaban.

Sin embargo, si tuvieron un gran avance al medir la motivación de logro por medio de test proyectivos a través de los cuales se obtuvo la medición de los motivos intrínsecos de la persona.

Para McClelland plantea que la motivación de logro es un proceso de planteamiento y un esfuerzo hacia el progreso y a la excelencia, tratando de realizar algo único en su género y manteniendo siempre una relación comparativa con lo ejecutado anteriormente, derivando satisfacción en realizar cosas casi siempre mejor.

Características de una persona motivada al logro

De acuerdo a diversas investigaciones realizadas por autores como Atkinson (1975), Korman (1978), McClelland (1955, 1973), se pueden señalar las siguientes características de las personas motivadas al logro.

1. *Son personas que se esfuerzan por metas alcanzables pero no demasiado fáciles porque entonces no habría ninguna satisfacción. También prefieren situaciones que provean de retroalimentación concreta respecto a los resultados de su ejecución, en las cuales pueda tener control de lo que sucede ya que no les gusta ser víctimas del azar o de la suerte.*
2. *Son sensibles a sus propios impulsos, lo que les lleva a tratar con vehemencia de alcanzar una meta, principalmente cuando tiene la posibilidad de sobrepasar la ejecución de cualquier persona.*
3. *La motivación de logro hace a las gentes más realistas en cuanto a sus potencialidades, a los éxitos y a las metas que buscan. Como cualquier persona sufren de flaquezas y afectaciones, pero cuando se trata de empresas que resultan significativas ponen todo lo que se encuentra a su alcance para lograrlo.*
4. *Su modo de pensar está más orientado hacia el futuro, anticipado adecuadamente, las situaciones y prediciendo de manera más lógica en comparación con otras personas que carecen del ímpetu con que reaccionan las personas motivadas hacia el logro. Estos sujetos no necesariamente poseen una mayor capacidad de organización lo que sucede es que su orientación las hace aprovechar de una mejor manera sus potencialidades.*
5. *Son prácticos y determinados a alcanzar la mejor meta posible. Una vez que éstas personas se han comprometido emocionalmente a llevar a cabo cierta tarea, se sienten con seguridad y encuentran mucha dificultad en dejar de pensar en el trabajo hasta llegar a concluirlo.*
6. *Suelen ser persistentes, realistas y orientadas a la acción aunque esto no las hace más productivas que los demás; más bien influye en el grado de iniciativa o de creatividad en la labor. Si es así, la persona motivada hacia el logro posiblemente dejará a sus competidores atrás; pero si no lo logra, volverá a ser un trabajador ordinario y carente de inspiración.*

Pero se debe señalar que no todo empleado que exprese motivación de logro va a incrementar su trabajo, más bien depende de las circunstancias ambientales, que influyen en las expectativas de las posibles consecuencias de sus acciones y de si su tarea resulta verdaderamente valiosa a los ojos del propio individuo.

Es así que no sorprende el hecho de que cada persona que presente altas puntuaciones en los relatos no ejecute su trabajo como se esperaría ya que puede ser que esté realizando tareas monótonas o inútiles para su bienestar personal.

Es obvio que estas personas necesitan ser reconocidas en su trabajo de manera que sean valoradas altamente, nadie se esfuerza por realizar tareas que no son importantes para ellas mismas.

Por otra parte, la fuerza de la acción orientada por la fuerza del motivo en sí y por el conocimiento de que esta acción, dará como resultado el logro de la meta. Es en este momento donde suele presentarse el miedo al fracaso, ya que cuando éste es la expectativa, el sentimiento general no será de logro, sino que habrá un gran temor de no alcanzar la meta fijada.

El grupo McClelland descubrió que existe una relación entre optimismo y motivación de logro, ya que la persona orientada de esta manera, mide sus potencialidades de éxito cuando las desventajas en su contra están claramente definidas, eligiendo así metas alcanzables.

McClelland trató de desarrollar el impulso de realización en las personas sugiriendo cuatro etapas específicas:

1. El individuo se debe esforzar por recibir la retroalimentación necesaria. Al hacer esto la persona se asegura de obtener el reforzamiento de los éxitos, vigorizando con ello el deseo de alcanzar logros más elevados.
2. El individuo debe buscar modelos de realización, escogiendo personas que desarrollen un buen trabajo y tratando de emularlos.
3. El individuo debe tratar de modificar su imagen personal, imaginándose a sí mismo como alguien que necesita el éxito y los desafíos.
4. El individuo debe controlar las fantasías pensando y hablándose a sí mismo en términos positivos.

Diferencias motivacionales en relación al sexo

La mayoría de los experimentos realizados han utilizado poblaciones masculinas exclusivamente y en esos casos encontraron diferencias en cuanto al aprendizaje, liderazgo, efectividad en la resolución de problemas, elección de compañeros, desempeño académico, conducta verbal y varios más; sin embargo en sujetos femeninos no parece haber datos concretos, probablemente por la falta de estudios en este aspecto.

Las diferencias motivacionales en relación al sexo, la motivación de logro en mujeres puede variar grandemente y tiende a ser encauzada de manera muy diferente de acuerdo a las características personales de cada una, como es la edad, antecedentes familiares, estudios, etc." Naturalmente estas mismas variables operan tanto en

hombres como en mujeres ya que la motivación de logro es producto de las situaciones que a cada persona se le presenta a lo largo de su vida.

Las diferencias entre hombres y mujeres puede deberse a que deliberadamente son educados de manera diferente, de acuerdo a las exigencias sociales y al rol que están destinados a ocupar, y no a características biológicas propias de cada sexo.

Parece ser que las mujeres que presentan una alta motivación de logro, perciben las situaciones como metas propias, y las que presentan baja motivación sólo ven la posibilidad de que las metas sean alcanzables por los hombres; esto es en el plano intelectual ya que las diferencias se encuentran en la perspectiva que cada quien tiene del comportamiento que debe desempeñar y que es desarrollada y reforzada por los roles sociales.

COMPARACIÓN E INTEGRACIÓN DELAS DIFERENTES TEORÍAS

MASLOW		ALDEFER		McCLELLAND		HERZBERG
Jerarquía de necesidades		Teoría ERG		Teoría de las Necesidades Adquiridas		Teoría de dos Factores
Realización personal				Necesidad de Logro		Satisfactores de los Motivadores
Autoestima		Relación		Necesidad de Poder		
Social				Necesidad de Afiliación		
Previsión y Seguridad		Existencia				
Fisiológica						

Furnham A.(2001).

CAPÍTULO II

SATISFACCIÓN LABORAL

2.1 CONCEPTO

Es necesario como introducción el asentar lo que se entiende por "Satisfacción Laboral", ya que se trata de una "dimensión de importancia en el proceso motivacional, que refleja el grado hasta el cual el individuo percibe que sus necesidades y creencias están cubiertas". La principal razón de esto, es la gran confusión en el empleo del término y los factores que contribuyen a ella.

El trabajo es una realidad compleja, implica aspectos psicológicos, sociológicos, legales, etc. Por lo tanto, podríamos definir el trabajo como la ejecución de tareas que requieren el gasto de esfuerzo físico y mental y que tienen como objetivo la producción de bienes y servicios económicos, que provean a las necesidades humanas.

Otra definición de Trabajo es la actividad del hombre encaminada a la transformación de la naturaleza, para satisfacer las necesidades humanas.

El trabajo constituye un rasgo específico de la actividad humana: es un común denominador y una condición imprescindible para la existencia de la vida social. Por ello el proceso histórico de desarrollo de la humanidad se fundamenta en el trabajo, que es el proceso de transformación que hace el hombre de la naturaleza, y esta a su vez reacciona sobre el hombre modificándolo: "El trabajo". Zornoza L. (2004).

Por ello se estudia cada vez más desde varias disciplinas científicas. En el contexto de la psicología del trabajo, la satisfacción de las personas en el ámbito laboral, ha sido un tema de interés y objeto de muchas investigaciones.

Idealmente el trabajo debería proporcionar al empleado algo más que la mera subsistencia, pues también debería proporcionar satisfacción y la oportunidad de poner en juego el talento y energía de las personas, entre otras cosas. Por lo tanto, el análisis de la satisfacción en el trabajo, requiere aclarar qué se entiende por satisfacción:

La satisfacción en general es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. Ardouin J. Bustos C, Gayó R. (2000).

Marqu ez P.(2003).Define a la satisfacci3n laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Para muchos autores, la satisfacci3n en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organizaci3n laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresi3n de una necesidad que puede o no ser satisfecha. Ardouin J. Bustos C, Gay3 R. (2000).

La satisfacci3n en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, esas actitudes tienen relaci3n con el trabajo y se refiere a factores específicos, tales como los salarios, la supervisi3n, la constancia de empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluaci3n justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resoluci3n rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros similares.

La satisfacci3n en el trabajo es en general, el resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, es decir, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo. (Blum M.C. y Taylor J.C 2002).

Davis K, Newstrom J. (2003) señalan que la satisfacci3n en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo.

La satisfacci3n del trabajo, se refiere a la actitud general de un individuo con respecto a su puesto.

Escudero A. (1999) enumer3 los cinco componentes principales de la satisfacci3n en el puesto como: 1) actitud hacia el trabajo de grupo, 2) condiciones de trabajo generales, 3) actitud hacia la compa a, 4) beneficios monetarios y 5) actitudes hacia la supervisi3n.

Otro de los componentes principales que se deberían añadir a estos cinco, son las actitudes de los individuos hacia el trabajo en sí y hacia la vida en general. La salud, edad, nivel de aspiraci3n. Status social y actividades políticas-sociales del individuo pueden contribuir a la satisfacci3n laboral en el puesto. Escudero A. (1999).

Cuando se presentan las evaluaciones de los individuos, el jefe inmediato y el empleado se reúnen para analizar el desempeño, otorgando así la posibilidad de reflexionar y supervisar las funciones que permiten la satisfacci3n del empleado, cuando éstas son reconocidas.

2.2 ORIGEN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se origina en función de las necesidades del hombre, de lo que espera de una situación y de lo que obtiene de ella. Fundamentalmente para poder apreciar lo que es la satisfacción laboral es necesario conocer primordialmente si sus necesidades básicas o primarias están resueltas; segundo cuales son las metas y aspiraciones a seguir y que posibilidades hay de obtenerlas.

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

Asimismo la satisfacción va a variar de una persona a otra, aun dentro de la misma empresa. El trabajador disfruta su trabajo, de poner en acción su ingenio para resolver los problemas que se le presentan en su medio laboral y el ser responsable. En la actualidad las personas que buscan trabajo sobre todo las que lo hacen por primera vez buscan algo más que solo dinero por el trabajo. Estos casos se dan especialmente en los recién egresados de universidades; buscan un trabajo retador y significativo que les permita participar por lo menos un poco en la toma de decisiones.

Mora A. (1990), dice que la satisfacción en el trabajo depende de lo que una persona espera de una situación y de lo que obtiene de ella; también depende del progreso profesional y por tanto económico que ofrece una empresa a sus trabajadores.

2.3 ¿POR QUÉ SE ESTUDIA Y SE MIDE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO?

Hay varias razones evidentes en sí mismas por las que las personas trabajan: el trabajo es una fuente de recursos, de actividad y de estímulo, de contactos sociales, una forma de organizar el tiempo y una fuente de realización y crecimiento personal. Casi todo el mundo decide trabajar debido a las recompensas explícitas e implícitas que proporciona. No obstante, las personas experimentan diferentes niveles y tipos de motivación para trabajar. Furnham A.(2001).

La satisfacción y la insatisfacción pueden o no, dar como resultado una conducta abierta (cambio en la productividad, queja, ausencias, cambios de empleos, etc.) dependiendo de la personalidad del individuo (de si éste actúa de acuerdo con sus emociones o si las controla o las reprime), de las oportunidades de auto expresión en el trabajo (cercanía de la supervisión, reglamentos y normas de la compañía, etc.) y de las otras alternativas que estén abiertas para él (mercado laboral para su habilidad particular, sus condiciones financieras, etc.)

Resumiendo podemos decir que la satisfacción en el trabajo se considera primordialmente como una consecuencia de la experiencia en el puesto (y, de hecho, que la alta productividad puede producir satisfacción y lo mismo puede ocurrir a la inversa). La eficacia causal de la satisfacción en el trabajo es problemática, en vez de que sea algo que deba darse por sentado.

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

En segundo lugar en ciertas circunstancias, la satisfacción en el trabajo, y sobre todo la insatisfacción, pueden conducir a conductas patentes que resultan interesantes para las organizaciones; por ejemplo, hay pruebas de que los trabajadores insatisfechos tienen un índice de ausencia y de rotación mas elevado que los trabajadores satisfechos, ya que el entrenamiento de nuevos empleados y el tiempo perdido pueden costar grandes cantidades a las compañías, tanto directamente como debido a la mala calidad de la producción y la perdida de la oportunidad de hacer ciertos negocios, el mantenimiento de la satisfacción en sus trabajadores es algo que repercute en su propio beneficio.

Hay realmente dos bases que permiten sostener que la satisfacción en el trabajo es importante. De manera interesante ambas son distintas de la razón original para estudiar la satisfacción en el trabajo, o sea la supuesta capacidad de la satisfacción para influir en el rendimiento.

La primera de las razones, es la más directa y radica en el hecho de que en estudios anteriores se observaron correlaciones firmes entre el ausentismo y la satisfacción, así como la rotación y la satisfacción en el trabajo. De acuerdo con ello, parece que la satisfacción en el trabajo es un punto importante de enfoque para las organizaciones que deseen reducir el ausentismo y la rotación del personal.

Es probable que la mejor explicación del hecho de que la satisfacción esté relacionada con el ausentismo y la rotación, proceda del tipo de Teoría de Trayectoria y Metas de la Motivación que enunciaron Georgopoulos, Mahoney, Jones, Vroom, Lawler y Poter. De acuerdo con esta opinión, las personas se ven motivadas para hacer cosas que creen que tienen una alta probabilidad de permitirles obtener recompensas que consideran valiosas. Cuando un trabajador declara que está satisfecho con su empleo, estará diciendo que sus necesidades se han satisfecho, como resultado del desempeño de su trabajo.

Así la Teoría de Trayectoria y metas vaticinaría que una elevada satisfacción de la persona conducirá a bajos índices de rotación y ausentismo, debido a que los individuos satisfechos se ven motivados para ir a desempeñar un trabajo donde se satisfacen sus necesidades importantes.

Una segunda razón para el interés por la satisfacción en el trabajo se deriva de su asociación baja, pero consistente, con el desempeño en el trabajo. Una de las posibilidades es que, como suponen muchos, la satisfacción causa el desempeño; sin embargo, hay pocas razones teóricas para creer que la satisfacción pueda ser causa del desempeño.

Vroom, utilizando una Teoría de trayectorias y metas sobre la motivación, señalo que la satisfacción y el rendimiento en el trabajo tienen causas totalmente diferentes: "...la satisfacción en el trabajo se ve afectada estrechamente por la cantidad de recompensas que las personas reciben de su puesto y...el nivel de desempeño se ve afectado por la base que sustenta el alcance de las recompensas. Los individuos están satisfechos en sus trabajos hasta el grado de obtener lo que desean y un desempeño eficiente".

2.4 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Dentro de las organizaciones laborales, se habla de satisfacción laboral cuando se dice que el personal está a gusto con su trabajo o con los distintos aspectos que lo conforman, es decir, la satisfacción laboral son todas aquellas actividades positivas que tiene el personal en relación a su trabajo y esto se refiere a factores centrales que favorecen la satisfacción y son: un trabajo mentalmente interesante, premios equitativos, condiciones de trabajo agradables y buenos colegas según Davis K, Newstrom J. (2003).

En cuanto al trabajo mentalmente interesante, se refiere a que los empleados tienden a preferir trabajos que les brinden oportunidad de utilizar sus habilidades y destrezas, y que además ofrezcan variedad de tareas y retroalimentación de la eficacia con que están cumpliendo sus obligaciones.

En lo referente a los premios equitativos, los empleados quieren sistemas de remuneración y políticas de promoción que sean justos y acordes a sus expectativas. Cuando el sueldo se percibe justo y basado en las exigencias del trabajo, en el nivel de destrezas del individuo y en los niveles de sueldos de la comunidad, tiende a haber satisfacción.

Al referirse a las condiciones de trabajo favorables, significa que a los empleados les interesa su ambiente laboral porque les brinda comodidad personal y facilita un buen rendimiento.

En cuanto a buenos compañeros, se refiere que casi siempre, el trabajo satisface su necesidad de la interacción social. Por ello, no debe sorprendernos que tener compañeros amistosos y buenos en el trabajo aumente la satisfacción del empleado. El comportamiento de jefe constituye también un importante determinante de la satisfacción.

Davis K, Newstrom J. (2003) señalan: "cuando los empleados se incorporan a una organización llevan con ellos una serie de deseos, necesidades, anhelos y experiencias que se combinan entre sí para formar las expectativas del trabajo. La satisfacción en el trabajo expresa el grado de concordancia entre las expectativas que cada persona genera y las compensaciones que el empleo provee... La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida".

Mayor & Tortosa, (1990) mencionan que la conducta laboral sería la resultante de la interacción entre unas determinadas características personales relevantes para el trabajo y las propias del ambiente laboral. El ambiente laboral son aquellas situaciones o contextos en el que se realiza el trabajo. Dentro del ambiente laboral hay una serie de características:

Demandas, tales como expectativas, objetivos, necesidades y valores que espera satisfacer y conseguir mediante la actividad laboral. Además de esas demandas, el ambiente o contexto ofrece una serie de:

- A) recursos de carácter material, técnico o humano que han de permitir la realización del trabajo y que ofrecen la posibilidad de que las personas puedan satisfacer sus necesidades y conseguir sus objetivos, implicando también habilidades, aptitudes, conocimientos, experiencia, etc., en el ambiente existen finalmente unas:
- B) constricciones ambientales. Peters y O'Connor han señalado una serie de factores ambientales que si no se dan en el trabajo, pueden ser fuentes primarias de constricciones y afectar la conducta laboral. Tales factores son la información relacionada con el trabajo, la disponibilidad de materiales y suministros, apoyo presupuestario, disponibilidad de tiempo, aceptación del ambiente laboral físico y disponibilidad de equipo necesario. Luna G.H. (2000).

Por otro lado, se diferencia otro elemento que es la persona, la cual percibe y evalúa las dimensiones del trabajo que son relevantes para ella, y genera así demandas, recursos y constricciones.

Una condición personal importante para una realización adecuada de la conducta laboral es precisamente la motivación. La conducta ha de estar impulsada, dirigida y mantenida hacia la consecución de objetivos y satisfacción de necesidades, y esto es lo que significa que la conducta laboral es una conducta motivada.

2.5 INSATISFACCIÓN LABORAL

Para muchos individuos, el trabajo es una experiencia muy satisfactoria; sin embargo, para otros es fuente de pocas satisfacciones y en ocasiones representa incluso un sacrificio de tiempo que debe hacer para ganar el dinero que necesita para adquirir algo de lo que buscan en la vida. Es evidente que la insatisfacción laboral va asociada a menudo con una desadaptación a las actividades que se realizan.

Al trabajador insatisfecho le es difícil adaptarse a las normas del trabajo o a las exigencias del empresario, se caracteriza por ser menos simpático y amable, está más desequilibrado emocionalmente, muestra mayor hastío, ensueño y descontento general, que sus compañeros. El empleado insatisfecho tiene poco o ningún sentimiento de identificación con su trabajo, la organización o con la sociedad.

2.6 CAUSAS DE LA INSATISFACCIÓN

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

2.7 CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN

La insatisfacción laboral suele ser causa de la rotación de personal, el ausentismo, la apatía, etc. Cuando las actividades a realizar en el trabajo son mínimas, es fácil que se presente la insatisfacción, como causa de la ociosidad y el aburrimiento que se produce cuando el trabajo no está supervisado y organizado lo suficiente para crear en el empleado la oportunidad o la estimulación para mantenerlo ocupado.

La insatisfacción laboral tiende también a presentarse en relación a la edad del empleado. Otro factor que está directamente relacionado con la insatisfacción laboral son los ingresos, no tanto con lo que recibe, sino en comparación con el sueldo de los demás empleados del mismo nivel.

La insatisfacción laboral también está relacionada con el sistema de valores de la clase a la que pertenece, es decir, en el trabajo se busca ascender y prosperar, no solo el reconocimiento público y la posición, cuando esto no se logra se considera que el empleo es insatisfactorio.

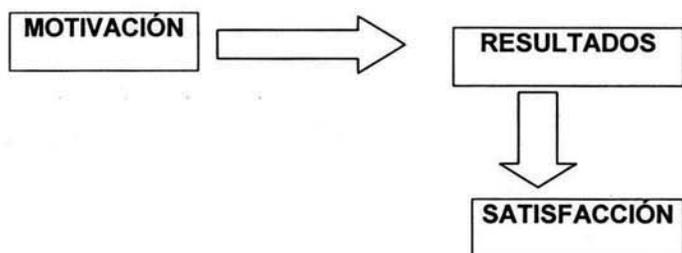
Blum M.C y Taylor J.C (2002) menciona que la insatisfacción laboral es producida cuando los beneficios obtenidos del ambiente laboral son menores que el nivel de necesidades del individuo.

2.8 INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON MOTIVACIÓN DE LOGRO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Hasta este momento se han revisado, en forma separada, diversos aspectos, tanto de la motivación de logro como de la satisfacción laboral en términos de teorías.

Es importante mencionar la diferencia entre motivación y satisfacción, donde la motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo, en otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un

resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado, como se muestra en la figura. García G. A. (2004).



Es por esto que a continuación se revisan diversos estudios entre ambos conceptos, para conocer los vínculos que unen algunas de las características de los individuos con las condiciones que influyen en su entorno laboral.

Al investigar los estudios que se han hecho sobre la relación entre satisfacción laboral y motivación de logro, se puede observar que lo anteriormente expuesto revelan la importancia de realizar estudios que expliquen la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral, sobretodo en una población del sector salud ya que al respecto no se han encontrado investigaciones.

Se cree generalmente que la satisfacción laboral se incrementa con la edad. Existen argumentos persuasivos de que la relación entre edad y satisfacción laboral se da en forma de U, declinando la satisfacción moderadamente en los primeros años e empleo para incrementarse hasta el retiro. Se realizó una investigación en una gran muestra de empleados británicos; se encontró una significativa forma de U en los niveles de satisfacción laboral, satisfacción con el pago y con el trabajo en sí. Ardouin J. Bustos C, Gayó R. (2000).

La motivación de logro alta implica alcanzar metas dentro de ciertos criterios de excelencia, es decir, si un individuo se encuentra motivado por un impulso de logro es posible que por mucho tiempo continúe motivado por necesidades de logro y mantenga una conducta persistente, acertada en lo que realiza.

Esta persona se da cuenta que los grandes logros pueden implicar tiempo (corto, mediano, largo) y dedicación, por lo tanto saben que sus esfuerzos influirán en el resultado; su manera de pensar se orienta hacia el futuro con predicción, anticipación y concentración en hacer las cosas bien. Aunque pague un precio por el éxito, como tener pocos amigos, alejarse de la familia, viajes escasos.

“El motivo de logro parece hacer que dicho logro sea una finalidad en sí “o bien una satisfacción personal. Que proviene de triunfar o tener una competencia exitosa con criterios de dificultad; donde el incentivo depende de lo atractivo que sienta la persona que son los posibles resultados; los premios o ganancias que reciben son una medida de calificar su progreso y compararlo con el de otras personas, por ejemplo el dinero.

Otros investigadores Jackson, Ahmed, y Heapy, sugirieron que las necesidades de logro son diferentes:

1. Querer aprobación de los expertos
2. Ganar dinero
3. Tener éxito propio
4. Respeto de los amigos
5. Competir y ganar
6. Trabajar duro y sobresalir

Las personas logro-motivadas tienden a conseguir más aumentos y se promueven más rápidamente porque ellas constantemente piensan en formas acertadas de hacer las cosas bien Rentería S. (2002).

Un acercamiento a la motivación de logro es el estilo de logro, es decir, como una persona se comporta en situaciones de logro Lipman-Blumen & colaboradores, Se han identificado tres estilos de logro:

- En estilo directo, las personas enfrentan situaciones de logro de frente y usan sus propios recursos para ganar éxito.
- Las personas consiguen que otros individuos les ayuden a lograr sus metas en el estilo instrumental.
- En el estilo correlativo, las personas obtienen éxito a través de su asociación con el trabajo de otros individuos.

Como considero McClelland, la motivación de logro es una habilidad que se puede desarrollar, a nivel familiar como ya se menciono, en donde los padres brinden estas expectativas a sus hijos. McClelland, diseño un programa de entretenimiento dirigido a las personas para incrementar su motivación de logro. La cual probablemente se puede aumentar dando énfasis a los éxitos y simplemente usando los fracasos como señales para intentarlo y hacerlo mejor.

Igualmente para el desarrollo de un país es necesario que sus ciudadanos estén preparados en diversos ámbitos, con la finalidad de ser competitivos. Entre las áreas más representativas se encuentran la educativa, que forma a los individuos para que brinden un servicio a la sociedad y contribuyan con el crecimiento cultural, social y económico, de ahí que la ejecución académica debe ser favorecida ya que refleja el nivel de conocimientos. (Rentería S. 2002).

Cruz C. (2003). Realizó un estudio de Motivación y Estimulación, realizado en una empresa productiva de Cuba, ofreció elementos significativos para los planes de acción a desarrollar por esta organización. El resultado concluye que los mecanismos de bienestar laboral están dirigidos hacia la necesidad de autorrealización y actualización de potencialidades de los trabajadores, tales como adquisición de conocimientos novedosos, aplicación práctica de lo aprendido y desafío o reto ante las tareas asignadas. Estos resultados sugirieron la necesidad de contar con un amplio margen de autonomía en sus tareas y en las posibilidades de desarrollar iniciativas propias.

Salinas O.C, Laguna C.J. y Mendoza M.M.(1994). Con el propósito de mejorar en forma continua las condiciones de la prestación de los servicios de salud, la Dirección General de Servicios de Salud del Departamento del Distrito Federal desarrolla desde 1991 el Programa Integral de Mejoría de la Calidad, apoyado en los principios del desarrollo y cambio organizacional. A fin de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral, se realizó un estudio con un enfoque multidimensional: se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Se encontró que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos, y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención, de acuerdo a sus necesidades.

En relación con los factores que determinan la satisfacción laboral del personal, el personal médico manifestó el mayor grado de satisfacción, mientras que el personal administrativo fue el menos satisfecho. Los factores donde se encontró mayor satisfacción en todos los grupos fueron la motivación. Se encontró insatisfacción en el clima intragrupo con resistencia al cambio, e insuficiente reconocimiento al trabajo. El desempeño laboral fue calificado por el jefe inmediato sobre la escala de cero a cinco puntos como máximo. El resultado más bajo lo obtuvo el personal médico y el de mantenimiento y servicios generales; el más alto lo consiguió el personal administrativo y el paramédico. Los factores que alcanzaron la mejor calificación fueron: las relaciones interpersonales, la calidad del trabajo y la eficacia. Las más bajas fueron para la iniciativa del trabajador, el trabajo en equipo y la eficacia.

La correlación obtenida al comparar las opiniones del personal de la unidad hospitalaria y de los directivos, mostró un nivel bajo de asociación entre las variables de satisfacción laboral y las aptitudes del trabajador, con tendencia al desacuerdo, así como juicios de satisfacción contradictorios en el personal de la unidad. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.10 con Z de 0.58, sin ser estadísticamente significativo. El 50 % de los pacientes encuestados sobre el servicio de consulta externa, manifestó que la atención fue excelente, considerando que el desempeño de las actividades fue con calidad y eficiencia, cubriendo sus expectativas. El 40 % señaló que la atención fue suficiente y sólo el 10 % restante la consideró insuficiente e inadecuada, debido principalmente a los tiempos prolongados de espera, la descortesía y el mal trato.

Palma C. S. (1999). En una empresa textil en Lima Metropolitana realizaron un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral, teniendo en consideración las variables

categoría ocupacional, con la finalidad de aportar conclusiones y recomendaciones a una realidad específica. La muestra se conformó por 139 trabajadores (93 obreros, 46 empleados). Se utilizó la Escala estandarizada en Lima Metropolitana de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo. Los resultados que obtuvieron fueron que los factores que favorecen la satisfacción laboral son el desempeño de tareas, desarrollo personal y las relaciones sociales, siendo las que menos la favorecen los factores de condiciones físicas y remuneración. Los obreros tienen un mayor nivel de insatisfacción laboral en aspectos tales como relación con la autoridad, políticas administrativas y relaciones sociales a diferencia de los empleados quienes si muestran satisfacción hacia estos factores. Con respecto al factor de beneficios laborales y/o remunerativos tanto obreros como empleados se muestran insatisfechos con respecto al incentivo económico, pero en mayor proporción son los empleados los que experimentan una mayor insatisfacción laboral.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2002;(Citado en Palma S. 1999). Realizó una encuesta en donde confirman que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo, al situarse en 6,79 puntos, en una escala de 0 a 10, en la que cero es ninguna satisfacción y 10 muy satisfecho. Los datos anteriores forman parte de los resultados obtenidos por la tercera Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, que el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha realizado en 2001. El 89,7% de los entrevistados respondieron que estaban satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, lo que significa una mejora con respecto a la valoración sobre el mismo tema de años anteriores: 89,1% en 1999 y un 86,7% en 2000. Las principales fuentes de gratificación laborales que mencionan los entrevistados son: el gusto por la realización de su trabajo (24,5%), el compañerismo (11,8%), el sueldo (7,7%), el buen horario (7,5%) y el desarrollo personal (7,4%).

León, F. Loli, A. y Montalvo A. Alvarez, D. Encontraron una alta relación de la satisfacción laboral con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, asimismo reportaron mayor satisfacción laboral a nivel gerentes y profesionales frente a los de menor jerarquía de puesto; también la variable tiempo de servicios presenta una relación directa decreciendo ésta a partir de los diez años de servicio. En relación a la edad, no muestra un patrón uniforme y los puntajes relacionados con aspectos intrínsecos como logro y responsabilidad obtuvieron la mayor puntuación mientras que el de remuneración como factor extrínseco, obtuvo menor puntuación. Palma S. (1999).

También reportó en una muestra de 952 trabajadores en cinco grupos ocupacionales un nivel de satisfacción promedio en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana, siendo los factores intrínsecos los de mayor satisfacción, las diferencias por género favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente al público siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.

CAPÍTULO III

ORGANIZACIÓN

3.1 CONCEPTO

La organización surge como un elemento esencial, necesario para cubrir las exigencias de nuestra sociedad, es decir, obtener productos y servicios que queremos para subsistir; tales satisfactores solo pueden ser producidos mediante el trabajo que cada individuo ejecuta.

Sin embargo, el gran interés por la producción a través del elemento humano, ha generado numerosos problemas organizacionales, lo cual ha dado como resultado, involucrarnos cada vez más en el comportamiento humano y en el aspecto organizacional.

Las organizaciones han crecido en complejidad, y por tanto, su estudio requiere análisis más profundos; sin embargo habría que destacar que el hombre vive la mayor parte de su vida ligado de una manera u otra forma a las organizaciones, además de que la base de cualquier organización es el esfuerzo humano.

De acuerdo a lo anterior, es importante reconocer que la sola idea de organizarse parte del hecho de que el hombre solo, es incapaz de satisfacer todas sus necesidades y deseos. Sin embargo, en la medida en que varias personas coordinan sus esfuerzos, descubren que juntos pueden hacer más que cada uno de ellos por sí solo. La mayor organización, la sociedad, hace posible que, a través de la coordinación de las actividades de cada uno de sus miembros, se puedan satisfacer también sus necesidades individuales. La idea básica que subyace el concepto de organización es, entonces, la idea del esfuerzo coordinado para la ayuda mutua.

La sociedad moderna está formada por diversos tipos de organizaciones, a cargo de las cuales corre la realización de la mayor parte de las actividades de la vida humana. Las organizaciones existen porque los seres humanos hemos comprendido que el esfuerzo colectivo es más productivo que el esfuerzo individual y es precisamente en el seno de las organizaciones donde ese esfuerzo colectivo puede aunarse y orientarse convenientemente. El avance de la humanidad ha dependido sustancialmente de su capacidad de crear y hacer funcionar eficazmente un gran número y variedad de organizaciones.

Las organizaciones pueden ser definidas como grupos sociales estructurados, permanentes y con una finalidad. 1. Los elementos conceptuales de cualquier tipo de organización serían los siguientes:

- a) Un grupo humano definido.
- b) Con permanencia en el tiempo, es decir, una existencia interrumpida.
- c) Orientado a un fin común.
- d) Dotado de una jerarquía de autoridad y responsabilidad.
- e) En el que sus miembros desarrollan actividades y tareas diferenciadas.
- f) Que requieren una coordinación racional e intencionada.
- g) Que interactúa con el ambiente externo.

Estos elementos indican que las personas se unen de manera voluntaria para formar grupos estables o sistemas, llamados "organizaciones", que poseen ciertas características internas que los distinguen de otro tipo de grupos e instituciones. Palma C. S. (1999).

Para que la organización tenga utilidad, algunos objetivos tienen que existir y alguien tiene que estar de acuerdo con ellos. 2. Por tanto, se considera la segunda idea básica en la que el concepto de organización es la de lograr objetivos comunes a través de la coordinación de actividades.

3. La división del trabajo, la tercera propiedad común a las organizaciones humanas, está ligada claramente a la idea de diferenciación de funciones. La organización puede lograr sus objetivos más fácilmente si establece diferencias con base en los tipos de tareas, localización geográfica, objetivos generales y específicos, recurso humano disponible dentro de una organización o cualquier otra racionalización.

4. El último concepto que se necesita para comprender la organización, está muy relacionado con la idea de diferenciación y división de tareas: si diferentes partes están haciendo cosas diferentes, se necesita entonces una función integradora que asegure que todos los elementos están buscando los mismos objetivos comunes. La forma más típica de integración, es la jerarquía de autoridad, algún sistema selecto de subgrupos o individuos que asegure que hay coordinación entre las partes guiando, limitando, controlando, informando y en general, dirigiendo las actividades de cada una de las partes. La idea de coordinación implica que cada unidad se somete a algún tipo de autoridad para el logro de un objetivo común.

Los conceptos anteriores se resumen en la siguiente definición preliminar de organización: "una organización es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad" Rodríguez S. (2003).

Robles V. G. (2000). Menciona que una organización puede definirse como: una coalición de grupos de interés, que comparten una base común de recursos, que cumplen una misión común y que dependen de un contexto mayor para su legitimidad y desarrollo.

Hodge B, J.; Anthony W, P y Gales L, M. (2001). Refiere que una organización puede definirse como dos o más personas que colaboran dentro de unos límites definidos para

alcanzar una meta común. En esta definición están implícitas varias ideas: las organizaciones están compuestas por personas; las organizaciones subdividen el trabajo entre sus individuos y las organizaciones persiguen metas compartidas.

De acuerdo a Chiavenato I. (2003). Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella.

Desde el punto de vista de la economía, Méndez M. J. S. (2002) señala que la empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos. Así mismo, las empresas consideradas como unidades de producción, cuentan con recursos humanos, técnicos y financieros para realizar sus actividades, planeando éstas de acuerdo a los objetivos que desean alcanzar, son una organización social muy importante que forman parte del ambiente económico y social de un país; así mismo, son un instrumento muy importante del proceso de crecimiento y desarrollo económico y social, para sobrevivir debe competir con otras empresas, lo cual les exige prácticas más complejas entre las que destacan la modernización, racionalización y programación; además, es el lugar donde se desarrollan y cambian el capital y el trabajo, mediante la administración, coordinación e integración lo cual constituye una función de la organización; así como también, la competencia y evolución industrial promueven el funcionamiento eficiente de la empresa; de ésta manera, se encuentran influenciadas por todo lo que suceda en el medio ambiente natural, social, económico y político, al mismo tiempo que su actividad repercute en la propia dinámica social.

Con base a lo anterior, Touraine, afirma que "la eficiencia de la empresa depende cada vez más de determinantes sociales y políticas, del funcionamiento general del sistema económico, que se extiende al conjunto de los aspectos de la vida social: ordenación territorial, formación profesional, etc. Méndez M. J. S: (2002).

Todo lo anterior significa que la empresa como unidad económica forma parte de la dinámica del sistema económico, es decir, es el elemento básico de la estructura económica, cuenta con factores productivos y tecnología que combina al realizar las actividades económicas que ayudan a resolver problemas económicos y que, finalmente, satisfacen necesidades humanas.

3.2 LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LAS ORGANIZACIONES

Una organización puede ser pequeña y simple o grande y extremadamente compleja, pero en toda organización existen dos tipos de elementos comunes según Herbert G. Hicks y C. Ray, 1976 (citado en Chiavenato I. 2003) dichos elementos son: las personas y los elementos de trabajo.

En cuanto a las personas, tenemos que una organización existe cuando dos o más personas interactúan para alcanzar algún objetivo el cual solo se podría llevar a cabo eficazmente mediante la combinación de sus capacidades y de sus recursos

personales. Por lo que la condición necesaria para la existencia de una organización es la interacción entre personas. Y según éste autor, "el éxito o fracaso de una organización ésta determinado por la calidad de las interacciones que se desarrollen por parte de sus miembros".

Existen varios niveles de interacción entre personas, el primero de ellos, son las interacciones individuales, en donde dicha interacción es la relación entre dos personas o sistemas de cualquier naturaleza y en la cual existe una influencia recíproca. Otro nivel de interacción, son las que se establecen entre individuos y organización, en la cual, ambos están en constante interacción y toman decisiones adaptativas para permanecer en equilibrio dinámico con su medio ambiente; los individuos por su parte, obtienen a través de la participación en las organizaciones, la satisfacción de algunas de sus necesidades personales. El siguiente nivel de interacción se presenta entre la organización y otras organizaciones, en donde interactúan para recibir materias primas y para poder colocar en el mercado sus productos o servicios, su propaganda, etc.

Por último, hay interacciones entre la organización y su ambiente total, ya que cada organización como sistema abierto, es influida por su ambiente en razón de sus interacciones con el mismo. Las organizaciones son sistemas sociales moldeados por el ambiente en que se sitúan.

En cuanto a los elementos de trabajo que constituyen el segundo tipo de elemento común a toda la organización, nos referimos a los recursos humanos, recursos no humanos y recursos conceptuales.

Los recursos humanos aparecen como elementos de trabajo, ya que ofrecen a la organización el desempeño de tareas y actividades, pueden influir o alterar el comportamiento de otros, de aquí se hace referencia a que la distribución del poder va a determinar los objetivos de la organización, y además tienen la habilidad de abstraer ideas y generalizaciones, es decir, la organización requiere de algunos miembros que planeen, organicen, controlen el trabajo de otros dotándolos de motivación y comunicación, necesaria.

Los recursos no humanos se refieren a recursos materiales, financieros y mercadotécnicos.

Mientras que los recursos conceptuales son los localizados en un pequeño grupo de sus miembros, los gerentes. El grado en que todos los miembros de una organización empleen sus habilidades y su influencia en el uso eficaz de los recursos depende del nivel de aptitud de los gerentes para comprender y desempeñar sus cargos.

3.3 TIPOS DE ORGANIZACIONES

Según el grado de estructuración, las organizaciones pueden ser formales e informales. En la actualidad ambas designaciones sólo representan extremos, pues es casi imposible encontrar una organización totalmente formal o una totalmente informal.

La organización formal es la que está planeada y estructurada, implica líneas oficiales de autoridad y responsabilidad, clasificada desde la mesa de directores y presidente de la empresa. Kossen S. (1995).

Por lo que la organización puede ser descrita en términos de relaciones de autoridad, poder, subordinación y responsabilidad, debido a su estructura bien definida, así mismo, también se pueden definir los canales por los cuales fluyen las comunicaciones. De tal manera, la estructura formal, determina el trabajo que debe hacerse, quien (en términos de posición) debe realizar las diferentes actividades, y la manera en que la tarea total de la organización ha de completarse.

Por su parte, la organización informal es débilmente organizada, flexible, mal definida y espontánea, implica cualquier grupo natural de individuos acordes en su personalidad y necesidades ante cualquier planteamiento formal. La participación de sus miembros puede ser consciente, es difícil determinar el tiempo exacto en que una persona viene a ser miembro de la organización.

3.4 SECTOR PÚBLICO

Ciertas peculiaridades anteriormente mencionadas resultan de gran interés para el presente estudio, no obstante, es de gran importancia saber también cuales son las características que distinguen a ambos sectores industriales del país, es decir, tanto del sector público como el sector privado, así como sus ventajas y desventajas de ambos, tomando más valor a la información del sector público, ya que el presente estudio se efectuará en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán que pertenece al sector público.

Ambos sectores, público y privado efectúan actividades económicas que se refieren a la producción o a la distribución de los bienes y servicios que satisfacen necesidades humanas, solo que cada sector lo hace de acuerdo a sus propias políticas y reglamentos.

Para fines de la presente tesis, iniciaremos por detallar las características del sector público, el cual surge como una necesidad del sistema capitalista que en la actualidad requiere del funcionamiento de éste tipo de empresas para continuar el proceso de crecimiento y desarrollo de la sociedad.

El significado del concepto "sector público" cubre una amplia gama de actividades gubernamentales. A hora bien, "...una empresa pública es todo organismo controlado

directamente por funcionarios del Estado y dedicado a la producción de bienes y servicios mediante un proceso de mercado..." Cruz F. P. (1991).

De acuerdo a su aportación de capital, Méndez M. J. S. (2002) menciona que la Empresa Pública es una organización económica que "...se forma con la aportación de capitales públicos o estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no se obtienen ganancias. El Estado crea empresas con el fin de satisfacer necesidades sociales e impulsar el desarrollo socioeconómico".

En nuestro país, una empresa pública se define como "...una organización que es propiedad de las autoridades públicas, incluyendo autoridades centrales, estatales o locales, en una proporción de 50% o más; que está bajo el control de la alta dirección de las autoridades públicas propietarias; dicho control público incluye entre otros, el derecho de designar a los altos directivos y formular decisiones críticas de política, que se creó para el logro de un conjunto definido de propósitos públicos, los cuales pueden tener un carácter multidimensional; y como consecuencia, se encuentra colocada bajo un sistema de responsabilidad pública; participa en actividades de carácter comercial; involucra la idea básica de inversiones y rendimientos; y comercializa su producción en forma de bienes y servicios". El mercado de valores. Méndez M. J. S. (2002).

Las principales características y /o funciones elementales que realizan las empresas públicas son:

- El estado invierte capital con el fin de satisfacer necesidades sociales;
- Contribuye e impulsa el desarrollo de determinadas actividades que el Estado considera prioritarias para el desarrollo del País.
- Las finalidades de las empresas públicas no es obtener ganancias, sino satisfacer necesidades sociales, produciendo y distribuyendo bienes y servicios que resultan más baratos que si fueran atendidos por el sector privado.
- Los gastos que se originan en las instituciones del sector público son manejadas por el gobierno, y es el pueblo el que proporciona el capital a través de los impuestos.
- Muchas de éstas empresas no tienen competencia, por lo cual forman verdaderos monopolios;
- El Estado toma las decisiones económicas volviéndose un auténtico empresario;
- Es propietario de más de un 50% del total de las inversiones del país.
- El personal que labora en el sector público se encuentra sujeto la mayoría de las veces, a un horario determinado, que el mismo personal exige, se cumpla.

- Estas empresas contratan empleados asalariados.

Con respecto a las dos últimas características mencionadas, se tiene que el sector público cuenta con trabajadores administrativos, empleados, etc., a éste personal se le denomina "servidores públicos", y de acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es "toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal o en el Distrito Federal". Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2000).

A continuación se presentan algunas ventajas y desventajas de las empresas públicas en relación con el desarrollo socioeconómico del país.

Ventajas

- ✓ Permiten dotar de infraestructura a poblaciones que no cuentan con ella; producen bienes y servicios baratos a los cuales tienen acceso la mayor parte de la población.
- ✓ Sirven de contrapeso al sector privado, cuyo objetivo principal es el lucro, no así el de las empresas públicas, cuya finalidad primordial es atender necesidades sociales.
- ✓ Crean fuentes de trabajo.
- ✓ Contribuyen al desarrollo tecnológico mediante el apoyo a la investigación científica y tecnológica.
- ✓ Ayudan a que los precios no se eleven en forma exagerada, sobre todo a través de la comercialización de productos en tiendas oficiales del sector público.

Desventajas

- ✗ En ocasiones no se atienden actividades prioritarias para el desarrollo sino otras que pueden considerarse no esenciales.
- ✗ Muchas empresas operan con vicios burocráticos propios de grandes organizaciones, por lo que sus servicios y atención al público no son los más adecuados.
- ✗ Debido a que el objetivo es la atención de necesidades sociales y no interesan las ganancias, muchas empresas operan con pérdidas porque se manejan en forma ineficiente; dichas pérdidas son pagadas por la sociedad en su conjunto.
- ✗ Muchos directivos de empresas públicas realizan gastos exagerados que propician desviación de recursos.

- ✘ En ocasiones existen graves casos de corrupción en éste tipo de empresas por los vicios administrativos, así como por el comportamiento deshonesto de algunos directivos.
- ✘ En general, los dirigentes de estas empresas no tienen que dar cuenta a nadie de su actuación, por lo que no asumen riesgos y en varias ocasiones la marcha de la empresa no es la más adecuada para el desarrollo del país.
- ✘ Muchas veces no se cumple con el objetivo principal de atención a las necesidades de la sociedad.

Con base a lo mencionado anteriormente, y para fines del presente estudio, es necesario conocer también cuales son las características que distinguen al sector privado.

3.5 SECTOR PRIVADO

De acuerdo al origen o aportación de capital, Méndez M. J. S (2002) señala: la Empresa Privada es una organización económica que representa "... la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas del capital".

Por lo que una de las principales características del sistema capitalista es la propiedad privada sobre los medios de producción; es decir, dichas empresas están regidas por una asamblea de accionistas como máxima autoridad, de ésta manera, los empresarios particulares son los dueños del capital, por lo que pueden organizar y dirigir empresas mediante la compra de medios de producción y contratando fuerza de trabajo.

Este tipo de empresas realizan actividades con el objeto de obtener ganancias; es decir, se produce con el fin de comercializar.

Aunque la empresa privada es una entidad eminentemente económica, realiza también actividades que abarcan los ámbitos sociales, laborales, jurídicos, tecnológicos, ecológicos y políticos.

Podemos diferenciar tres tipos de empresas dentro de la iniciativa privada, éstas son, las empresas de producción, de servicios y comerciales.

La empresa de producción es la que recibe materias primas y las transforma en producto terminado, es decir, mediante un proceso productivo agregan un valor económico a los productos que elaboran, a fin de obtener utilidades por las operaciones e inversiones efectuadas.

Las empresas de servicios se dedican a la prestación de servicios, como pueden ser agencias de viajes, empresas de seguros, consultorios médicos, psicológicos, despachos de contadores, auditores, etc. El área de mayor relevancia en éste tipo de empresas son los recursos humanos, ya que de ellos depende la fuerza de la empresa.

Las empresas comerciales se dedican a la exposición y distribución del producto, por lo que es un intermediario entre el fabricante y el consumidor.

Las principales características del sector privado son:

- Está en constante búsqueda de la más alta productividad de todo el aparato empresarial para conseguir a su vez el máximo beneficio pecuniario.
- La toma de decisiones se realiza según el objetivo de la ganancia, considerando los riesgos y el mercado el cual se dirige la producción.
- Los empresarios deben evaluar la competencia y realizar lo prioritario de acuerdo al principio de racionalidad económica.
- Los medios de producción pertenecen a los empresarios capitalistas.
- Los empresarios privados pretenden contar con personal eficiente con el fin de aumentar la productividad.

Podemos concluir que el principal objetivo de las empresas privadas es realizar operaciones financieras, llevan un registro contable de sus operaciones comerciales y mercantiles, lo que les permite presentar y analizar sus estados financieros los cuales muestran la situación económica de la empresa, de esta manera, llevan un control de sus presupuestos, es decir, estiman anticipadamente el presupuesto de cada una de sus actividades. Así mismo, preparan sus declaraciones de impuestos, pagos del Seguro Social y efectúan los pagos correspondientes de acuerdo a las disposiciones fiscales; adquieren maquinaria, equipo y todo lo necesario para realizar sus operaciones.

De acuerdo a sus características y a las funciones que realizan, las principales ventajas y desventajas que tienen las empresas privadas en relación con el desarrollo socioeconómico del país son las siguientes:

- + Se encargan de producir la mayor parte de artículos que consume la sociedad, tanto bienes de producción como bienes de consumo y materias primas.
- + Otorgan y realizan una parte importante de los servicios que requiere la población (servicios financieros, médicos, educativos, de transporte, etc.)
- + Ocupan una proporción considerable de la población económicamente activa, es decir, crean buena parte de los puestos de trabajo que la población demanda.
- + Canalizan recursos a la seguridad pública mediante el pago de cuotas al seguro social y otras instituciones.
- + Aportan ingresos al Estado mediante el pago de sus impuestos y contribuciones.

- + Ayudan al desarrollo tecnológico, mediante la promoción y la aplicación de innovaciones tecnológicas.
- + Producen una gran cantidad de artículos novedosos, los cuales facilitan las actividades humanas; y
- + Permiten la competencia entre las diversas empresas, para poder superarse y mejorar sus actividades para proporcionar más y mejores artículos a la población.

No obstante, los empresarios al realizar sus actividades buscan su provecho particular, por lo cual generan una serie de problemas que dificultan el crecimiento y desarrollo de la sociedad. Por lo tanto, sus principales desventajas son:

- Producen artículos que en ocasiones son innecesarios, aunque lo importante para los empresarios sea vender, ya que al aumentar sus ventas, crecen las ganancias; tal situación provoca el consumismo "comprar por comprar"
- Mediante la publicidad, las empresas crean necesidades para que se consuman los productos que supuestamente satisfacen dichas necesidades.
- Como su objetivo principal es el lucro, no les interesa satisfacer necesidades sociales.

En términos generales, para contribuir al desarrollo de la sociedad, la empresa debe dar la oportunidad a los trabajadores de obtener un salario justo, que pueda satisfacer sus necesidades y las de su familia; participar en la gestión de la empresa, lo cual los hará más participativos y responsables; establecer un porcentaje de las utilidades que se distribuya y sea equitativo en relación con la participación de cada uno de los factores productivos.

Como consecuencia, mientras el administrador privado puede desentenderse de las repercusiones de manera indirecta de sus actividades; el administrador público no puede cerrarse en la consecución de los objetivos específicos, ya que su responsabilidad abarca también las consecuencias de manera indirecta de sus actividades y las de su personal. En toda decisión, el organismo público debe tener en cuenta como responsabilidad propia no sólo lo que le afecta a él, sino también las repercusiones de la sociedad.

Desde el punto de vista psicológico, hay serias diferencias entre ambos sectores, ya que la comunidad humana se ve sometida a estímulos de diversa índole, las diferencias más notables son:

En el sector público, se tiene mayor anonimato, fomentado a través del volumen y complejidad de las relaciones en que se inserta, lo fomenta la burocracia, la cual es siempre germen de impersonalidad, de inercia, de rutina, de rigidez, porque es poder de los escritorios, porque es sistema de relaciones entre oficinas y cargos más que entre personas en la plenitud de sus individualidad.

Otra diferencia radica en el manejo del poder, ejemplo, en el sector público sucede que hasta el funcionario de segunda o tercera o cuarta clase puede tener la sensación de ser poderoso: un empleado de ventanilla en una determinada oficina, puede pensar que las personas tiene que pasar a través de él, porque la gente tiene que acudir a su oficina y someterse a la ley o norma que representa, le puede hacer los trámites fáciles o rápidos, o desagradables y lentos... es poderoso y puede manipular...

No obstante hay que reconocer que existen muchas semejanzas entre ambos sectores, conducir y orientar un grupo humano, motivar su acción a través de la satisfacción de sus necesidades, supervisar la ejecución de sus tareas, comunicarse fluida y claramente, tomar decisiones oportunamente, son requisitos que debe cumplir un ejecutivo en cualquiera de los dos sectores, independientemente del carácter jurídico de la entidad que dirige.

3.6 SECTOR SALUD

ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE SALUD

El Sector Salud ha hecho posible un avance continuo en la salud de los mexicanos durante las últimas décadas. La esperanza de vida al nacer aumentó de 44 años en la década de los cuarenta a 72.6 años en 1994. Las tasas de mortalidad infantil han venido cayendo de forma sistemática y en 1994 fueron de menos de la mitad de lo que fueron en 1970. La mortalidad materna descendió casi 50 % tan sólo en los últimos 15 años. La cobertura de vacunación con esquema completo alcanzó el año pasado a más de 90 % de la población objetivo y en abril de 1995 la Organización Mundial de la Salud (OMS) entregó a México el certificado de erradicación de la poliomielitis.

No obstante los logros alcanzados, persisten rezagos importantes. Aproximadamente 10 millones de personas carecen de acceso regular a servicios de salud y subsisten grupos de población al margen de las condiciones mínimas de salubridad e higiene. La calidad de los servicios es heterogénea y la eficiencia limitada.

Por otra parte, el aumento en la esperanza de vida y la disminución de la mortalidad infantil hacen que los servicios de salud enfrenten crecientemente a una población de mayor edad, con padecimientos crónicos, cuya prevención y tratamiento demandan mayores recursos.

Si bien el Sector Salud ha conseguido logros indiscutibles, es un hecho que no puede considerarse un sistema plenamente desarrollado, y ante los retos se ve obligado a transformarse para atender los problemas de salud que hoy enfrenta el país y para sentar las bases de una estructura preventiva y de atención que contienda eficazmente con los retos por venir.

La realidad obliga a plantearse una reorganización del sistema de salud cuyos objetivos sean fortalecer su capacidad para enfrentar los retos futuros, ampliar la cobertura y proporcionar servicios con eficiencia y calidad.

Para comprender plenamente los logros y las limitaciones del actual sistema de salud y la necesidad de reformarlo, es necesario revisar sus orígenes, la manera en que se fue configurando y el modo en que ha quedado constituido hacia la última década del siglo. Este análisis permitirá poner en perspectiva la magnitud de los retos que enfrentamos y, por ende, de la transformación que perseguimos. Se hará evidente por qué, ante la disyuntiva de cambiar o preservar, el sector salud opta por el cambio.

Evolución del sistema de salud

Al final de la gesta revolucionaria, el país encaraba un panorama de salud desolador: las políticas de salud de antaño basadas en la acción municipal orientada por el Consejo Superior de Salubridad eran claramente insuficientes y se hacía indispensable crear un organismo del Ejecutivo Federal con amplia capacidad para destinar recursos y normar acciones contra las epidemias y en favor del saneamiento urbano. Así nació el Departamento de Salubridad, apoyado por el Consejo de Salubridad General como órgano asesor y de gestión para establecer, junto con el Poder Legislativo, las medidas precisas. Hasta 1929, éste fue el principal marco de política, que permitió establecer Unidades Sanitarias Cooperativas con estados y municipios.

La administración del presidente Cárdenas (1934-1940) continuó con las líneas de política de salud trazadas hasta entonces, aunque privilegió un nuevo modelo: la cogestión de servicios de salud entre gobierno, banca de desarrollo ejidal y los campesinos beneficiados por la colectivización de vastas extensiones de tierra. Lo más característico de dichos servicios fue la implantación, por primera vez y a gran escala, de servicios de salud de pago anticipado. Se enfatizó la prestación de servicios médicos atendiendo a tres preocupaciones fundamentales. Para los campesinos colectivizados, revestía enorme importancia que una autoridad médica certificara los episodios de enfermedad para mantener sus derechos ejidales a salvo. La restauración de la salud fue la preocupación central para la banca ejidal, ya que la colectivización había transferido la responsabilidad de generación de la principal fuente de divisas del país, de los grandes hacendados a los campesinos. El Departamento de Salubridad procuró introducir la atención preventiva y armonizarla con la atención curativa referida.

A principios de la década de los cuarenta ya se vislumbraba la coexistencia de las tres guías para la asignación de recursos públicos en materia de salud que actualmente siguen vigentes: a) el enfoque sobre problemas de salud muy específicos, caracterizado por las campañas sanitarias iniciadas en las Unidades Sanitarias Cooperativas; b) la asignación de recursos a servicios no personales y en menor medida asistenciales para la totalidad de residentes de estados y municipios, tal y como era la misión de los Servicios Coordinados de Salud Pública en los Estados; y c) la canalización de recursos públicos y privados para servicios personales de salud, en beneficio de grupos estratégicos para la producción, por medio de contribuciones de trabajadores,

portadores de capital y gobierno. La aceptación social y la experiencia con estos tres modelos de políticas de salud durante esos años fueron cruciales para el apoyo de la política económica y social que configuraría al sistema de salud actual.

Nacimiento del modelo actual. La fundación del moderno sistema de salud ocurrió en los albores de una nueva etapa en la vida económica del país, caracterizada por la industrialización, la urbanización, la alfabetización y el desarrollo de una amplia clase media. El desarrollo se sustentó en una estrecha alianza entre trabajadores, industriales y el gobierno federal, bajo la conducción de este último. En aquellos años se decidió impulsar en forma enérgica al sector industrial con el fin de estimular el crecimiento. Así, entre 1939 y 1945 el PIB aumentó a una tasa anual promedio de 5.3 %. Durante la Segunda Guerra Mundial, las exportaciones manufactureras registraron un crecimiento espectacular, ya que su volumen creció 87.5 % y llegaron a representar 37.6 % del valor total de las exportaciones en 1945. Esto favoreció el crecimiento y fortalecimiento de las acciones de salud pública y asistencial.

La fundación del actual sistema de salud. En el año de 1943 fueron establecidos:

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que se creó para canalizar contribuciones tripartitas en apoyo a la industrialización de las principales urbes, bajo la conducción gubernamental y la oferta pública de servicios integrales. Este modelo estaba en casi todo el mundo y se derivó parte de su sustento técnico de la Organización Internacional del Trabajo. Al mismo tiempo, sus grandes líneas se adecuaban a los requerimientos del país, dada la escasa oferta de servicios privados y la convicción de la capacidad gubernamental para prestar servicios médicos integrales y dirigirlos estratégicamente en apoyo del crecimiento económico. Este sistema presentó fuertes rendimientos crecientes durante décadas.

La Secretaría de Salubridad y Asistencia (SSA) que fue creada con la fusión de la Secretaría de Asistencia y el Departamento de Salubridad. Su objetivo era el de asignar recursos a los Servicios Coordinados de Salud Pública. La misión asistencial se amplió para cubrir de manera más integral a la población que quedó al margen de la seguridad social, incluida la mayor parte de los campesinos. La SSA también se haría cargo de campañas extraordinarias dirigidas al combate de epidemias y problemas específicos de salud.

Otro desarrollo significativo de esta época de auge fue la creación en 1959 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que consolidó la diversidad de sistemas de pensiones y prestaciones de los burócratas federales. En ese entonces se privilegió la relación política entre el gobierno y los diversos grupos estratégicos para la producción y el crecimiento económico. Ante estos imperativos económicos y políticos la cuestión de la eficiencia en los servicios de salud ocupó un lugar secundario. De aquí también que se continuó la prestación de servicios médicos fuera del IMSS para los trabajadores de ciertas empresas como fueron los casos de Petróleos Mexicanos, Ferrocarriles Nacionales y la Comisión Federal de Electricidad; en 1976 se creó el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de México. Incluso entre los empleados del gobierno federal algunos, como los de la

Secretaría de Hacienda, mantuvieron ciertos servicios separados del resto. En cierta medida puede afirmarse que el sistema de salud fue creciendo por adiciones de segmentos, sin que tuviera primacía una idea rectora que lo organizara en su conjunto. El caso de la seguridad social no es único. Aún dentro de la SSA, las diversas campañas de salud y los Servicios Coordinados presionaban la asignación y organización de los recursos en múltiples direcciones, contribuyendo de esta manera a generar una burocracia altamente centralizada y fragmentada.

Expansión y crisis. A partir de los años sesenta, el PIB creció a tasas promedio superiores a 6 % anual y tan sólo en el segundo lustro de la década el IMSS duplicó su cobertura. El acelerado crecimiento de la clase media permitió una mayor oferta de servicios privados. Asimismo, se procuró la ampliación y regionalización de los servicios asistenciales de la SSA, tanto en el medio urbano como en el rural.

No obstante, dichos servicios no se enfocaron a la población marginada inequívocamente. Se privilegió, en cambio, la ubicación geográfica y el cobro por servicios con base en escalas móviles relativas a la capacidad de pago. Con esta oferta ciertamente los grupos de mayores ingresos se beneficiaron, pero lo hicieron en mayor medida los asegurados y la propia clase media, quienes tuvieron mayores servicios a su alcance.

En la década de los setenta se agudizó la sobre posición de responsabilidades oficiales entre la seguridad social y los servicios asistenciales. A partir de 1979 se hizo notorio entre estancamiento en la expansión del IMSS, problema vinculado al reclamo de justicia social de amplios grupos de campesinos. El Ejecutivo Federal rompió entonces con el modelo de oferta exclusiva del IMSS hacia los asegurados y sus beneficiarios, legislando la entrega solidaria de recursos del IMSS a la población sin capacidad de cotización. El primer esfuerzo en este sentido se realizó con apoyo del programa de desarrollo rural puesto en práctica por la Compañía Nacional de Subsistencias Populares (CONASUPO). Con ello se conservó la autonomía financiera y de prestación de servicios del IMSS, pero ahora abarcando a población que había estado formalmente al cuidado de la SSA.

La cobertura de la población de menores ingresos por parte del IMSS, de la Secretaría de Salud y otros servicios asistenciales de carácter estatal y municipal, puso de manifiesto la dificultad para coordinar y normar a instituciones caracterizadas por su centralismo y su arraigada autonomía. De ahí que en 1983 se iniciaran los primeros esfuerzos por descentralizar los servicios de atención a población abierta.

Claramente, la descentralización y consolidación de los servicios de atención a población abierta puede hacerse descentralizando de origen y consolidando en los estados, o consolidando de origen y descentralizando en una segunda instancia.

La descentralización de los ochenta siguió principalmente este segundo modelo, es decir, se avanzó más en la consolidación de los servicios en 14 estados del país que en la transferencia de recursos. A pesar de sus limitaciones este esfuerzo de

descentralización constituyó un ejercicio importante de reordenamiento del sistema de salud en su conjunto.

Conformación del sistema de salud actual

La estructura actual del Sector Salud se encuentra estrechamente vinculada con las formas de producción. Los trabajadores asalariados de la economía formal cuentan con acceso a las instituciones de seguridad social, en tanto que el resto de la población recibe atención en instituciones públicas como la SSA y el Programa IMSS-Solidaridad. Así, el financiamiento de la seguridad social depende principalmente de las contribuciones de los empleados y los patrones; así como de las aportaciones del gobierno federal. Hasta ahora pertenecen al régimen obligatorio de la seguridad social únicamente: a) los trabajadores que están vinculados por una relación de trabajo; b) miembros de sociedades cooperativas de producción y de administraciones obreras o mixtas; y c) los ejidatarios, comuneros, colonos y pequeños propietarios organizados en grupo solidario, sociedad local o unión de crédito.

Una de las deficiencias más importantes del Sector Salud es su falta de cobertura mínima, principalmente de los grupos más pobres de la sociedad que en su conjunto suman aproximadamente 10 millones de habitantes. Éste es uno de los elementos más regresivos del Sector Salud y limita fuertemente las posibilidades de auténtico desarrollo de las comunidades marginadas del país.

Por lo que respecta a la prestación pública de servicios, existen también esquemas mixtos en que se rescatan algunos elementos de productividad, conservando el Estado la función de redistribución del ingreso. En estos esquemas el financiamiento, es decir la recaudación para el pago de los servicios, permanece como una función pública, aunque la afiliación y cobranza no necesariamente. Los incentivos a una mayor productividad van en estos modelos desde las compensaciones por buen desempeño, hasta la contratación de prestadores privados con recursos públicos para el otorgamiento de servicios a una determinada población. Un esquema intermedio consiste en la elección de los prestadores públicos por parte de los usuarios de estos servicios, lo que además de establecer una relación más cercana y corresponsable entre el médico y el paciente, incentiva al primero a otorgar servicios de mayor calidad para gozar de la preferencia del usuario.

En medio de este amplio espectro de opciones, el modelo de sistema de salud mexicano debe moverse hacia una nueva estructura que le permita modernizarse. El camino a seguir debe preservar la función redistributiva del Estado y ser acorde con la idiosincrasia y con los principios que nos rigen, pero enfrentar el cambio con inteligencia y determinación, con el interés nacional por encima de los intereses particulares y el bienestar de los mexicanos como objetivo primordial.

PRÓPOSITOS, OBJETIVOS Y LINEAMIENTOS DE LA REFORMA DEL SECTOR SALUD

La salud en el desarrollo

La salud es un derecho fundamental del ser humano y como tal, forma parte implícita del desarrollo de un país. La salud y la educación son los pilares que definen el bienestar de la población. Éstas definen de manera fundamental la participación potencial en la fuerza laboral. Además del impacto derivado de la protección a la salud de la población, las actividades enfocadas a mejorar la salud de la población infantil se traducen en una reducción del ausentismo escolar y redundan en un mejor aprovechamiento académico. De aquí que el impulso que recibe el Sector Salud representa claramente una inversión en capital humano. Es por ello que toda estrategia cuyo objetivo sea mejorar la salud de la población combate simultáneamente la pobreza. De lo anterior se desprende que los resultados de las acciones del Sector Salud se multiplican con aquellas derivadas de otros sectores que igualmente abordan el bienestar de la población. La salud es elemento central del bienestar humano y una precondition del potencial productivo del hombre y de su desarrollo a través del trabajo. La búsqueda de la eficiencia en las políticas de salud es una de las más importantes tareas que un país puede proponerse, ya que la salud es el principal elemento para una auténtica redistribución del ingreso y por lo tanto, condición indispensable de la equidad.

Principales problemas

Insuficiente calidad y limitada eficiencia

Como ha sido señalado, las instituciones del sector salud se han desarrollado en ausencia de incentivos intrínsecos a la calidad y la eficiencia, así como limitada capacitación de los trabajadores de la salud y deficiente organización administrativa. Si bien la verticalidad de este modo de operación le ha permitido inobjetables alcances al país en materia de salud, también es cierto que limita su desempeño. Los prestadores de servicios tienen una misión que cumplir, pero no hay incentivos, es decir, no existen mecanismos interconstruidos en la operación cotidiana de los servicios que midan la satisfacción de los usuarios, mucho menos que los vinculen a los intereses de los prestadores de los servicios.

Tampoco existen mecanismos que promuevan que los recursos se orienten hacia las acciones de mayor efectividad en relación con su costo, su buen uso y que limiten el desperdicio.

Lo primero da como resultado que los usuarios de los servicios reciban una calidad significativamente inferior a la que sería capaz de proveer el sistema. Diversas encuestas revelan, por ejemplo, que más de la mitad de los usuarios del sector considera que los servicios que reciben son de calidad regular o mala. Lo segundo hace que, entre otras cosas, la atención esté primordialmente dirigida hacia las

intervenciones curativas en detrimento del fomento de la salud y las acciones preventivas.

Así, es necesario encontrar la manera de incorporar en nuestros esquemas de atención elementos que motiven la prestación de servicios de mayor calidad y otros que hagan del cuidado de la salud y no del tratamiento de la enfermedad la verdadera meta. Estos esquemas no pueden quedar en simples propósitos o declaraciones; la voluntad más decidida por lograr estos fines palidece ante la fuerza del diseño de un sistema que, a diferencia del actual, opere desde la base misma de su funcionamiento cotidiano en ese sentido.

Centralismo

En las instituciones de salud del país existe un marcado centralismo que limita considerablemente la eficiencia de su operación. Hay cuando menos cuatro problemas derivados directamente del centralismo, éstos son:

Baja eficiencia en las decisiones respecto de hacia dónde deben orientarse los recursos.

Las decisiones respecto de la asignación de los recursos se toman en el centro, En donde no siempre se conocen los problemas y las prioridades de salud regionales.

Definición poco precisa de responsabilidades.

Las autoridades locales no tienen manera de hacerse plenamente responsables, mientras que las autoridades centrales sólo lo hacen limitadamente dado el gigantismo de su espacio de influencia.

Burocratismo que entorpece las acciones y los procesos.

La operación centralizada hace que los procesos sean complejos y que tomen más tiempo del necesario. Esto limita la efectividad y oportunidad de las acciones que podrían ejecutarse de manera más eficaz si las decisiones se tomaran de manera local.

Inercia en las decisiones de asignación del gasto entre los estados.

Aunado al manejo central de los recursos, existe una alta inercia en la distribución Del presupuesto federal.

Objetivos

El propósito de la Reforma del Sector Salud es transformar el sistema actual para modernizarlo y hacerlo más eficiente, a fin de que, entre otros aspectos este en condiciones de hacer frente a los retos epidemiológico y demográfico del país.

1. Establecer instrumentos para promover la calidad y la eficiencia de la prestación de servicios.
2. Ampliar la cobertura de la atención de las instituciones de seguridad social facilitando la afiliación de la población no asalariada y de la economía informal.
3. Concluir el proceso de descentralización de los servicios de salud a población abierta en las entidades federativas aún centralizadas y profundizarla en las restantes.
4. Ampliar la cobertura de servicios de salud a la población marginada residente en áreas rurales y urbanas que actualmente tiene acceso limitado o nulo.

Lineamientos de la reforma

Descentralización

Como se ha señalado, la coordinación entre los dos sistemas de atención a población abierta y entre éstos y los servicios estatales de salud es limitada. Ello genera duplicidades importantes, omisiones que podrían eliminarse y una gestión que padece de los problemas que conlleva el centralismo, el gigantismo y la burocratización de una estructura pesada que ya no puede seguir coartando las iniciativas locales.

En virtud de lo anterior, y en consistencia con el Programa para un Nuevo Federalismo que la actual administración ha planteado como objetivo esencial de su desarrollo, se buscará la descentralización de los recursos federales destinados a la atención de la población abierta a través de la Secretaría de Salud y del IMSS-Solidaridad.

La descentralización conlleva una definición más clara de metas y responsabilidades, lo que permitirá, a través del replanteamiento de los sistemas de evaluación, un seguimiento más preciso de la efectividad de las políticas de salud. Asimismo, la descentralización hará posible que la Secretaría de Salud se concentre de manera más puntual y eficaz en la función que le corresponde, que es la de normar y coordinar al Sector Salud.

Así, los servicios estatales de atención a población abierta tenderán a concentrarse en el mediano plazo en el medio rural y urbano marginado contribuyendo al reordenamiento del sistema, eliminando duplicidades y haciendo un uso más eficiente de recursos.

Más aún, esta integración permitirá focalizar los esfuerzos de atención a toda la población no asegurable, convirtiéndose en un elemento más transparente de la política de combate a la pobreza.

Investigación en salud

La investigación en salud es un elemento indispensable en la búsqueda de soluciones a los problemas de salud que aquejan a la población permitiendo explicar las situaciones actuales, identificar nuevos problemas de salud y generar oportunidades de acción, así como contribuir al progreso de la ciencia médica y al desarrollo tecnológico universal.

Los nuevos desafíos de salud originados por los cambios en la estructura demográfica de la población, la urbanización e industrialización crecientes, así como las transformaciones en los estilos de vida individuales y colectivos, impactan fuertemente la prestación de servicios de salud y hacen necesario contar con información científica que permita reorientar los modelos de atención, a fin de que la carga creciente de las enfermedades crónicas y degenerativas, los accidentes, las adicciones, los trastornos mentales y otras patologías emergentes, sean tomadas en cuenta.

En el país se cuenta con instituciones que llevan a cabo investigación científica en salud de alto nivel de excelencia, entre las que destacan: los Institutos Nacionales de Salud (INSALUD); unidades de salud de segundo y tercer nivel de atención médica de las instituciones de Seguridad Social; instituciones de carácter académico, como la Universidad Nacional Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional, la Universidad Autónoma Metropolitana y El Colegio de México; y otras instituciones del sector público y organizaciones del sector privado que realizan y apoyan proyectos de investigación en salud.

Tomando en consideración los Programas de Educación, de Cultura, Ciencia y Tecnología y del Medio Ambiente, se propone: avanzar en la satisfacción de las necesidades de salud del país, mediante el impulso a las actividades científicas y tecnológicas; favorecer el desarrollo científico y tecnológico en salud en los campos básico, clínico, epidemiológico, de salud pública y de servicios de salud; identificar prioridades y desarrollar acciones a mediano y largo plazos en las áreas que requieren de mayor apoyo para vencer los obstáculos y problemas para la investigación en salud; establecer sistemas de aseguramiento de la calidad de la atención médica, apoyados a través de investigación en salud.

Los objetivos del programa son:

- Disponer de un marco jurídico y normativo que regule la organización y operación de la investigación en salud, de tal manera que permita impulsar las actividades científicas para el mejoramiento de los niveles de efectividad y calidad de las instituciones y programas de salud.
- Fortalecer el funcionamiento de la instancia administrativa responsable de la aplicación de las disposiciones jurídicas, normativas y programáticas en materia de investigación en salud, tanto en los órdenes nacional como estatal y fomentar la investigación en salud a nivel estatal, municipal y local.
- Definir y aplicar criterios para evaluar la calidad y pertinencia de la investigación en salud y su impacto en la calidad de la atención médica, así como el establecer

programas institucionales de mejoramiento de la calidad de la investigación y de la prestación de servicios de salud.

- Establecer un sistema de información para apoyo efectivo a la planeación y a la realización de investigación en salud y disponer de un medio de divulgación de excelencia para la difusión de los resultados de la investigación en salud, con cobertura a todas las unidades operativas de los diferentes niveles de atención.
- Ampliar la participación de profesionales y técnicos dedicados a tareas de investigación en salud, mediante el fomento a la formación y actualización de investigadores, así como incrementar la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros para el desarrollo de la investigación.
- Diversificar las fuentes de financiamiento para programas de investigación en salud, contando para ello con la participación del sector privado, de organismos de cooperación técnica y mediante la participación en proyectos de investigación de ejecución internacional.

A través del cumplimiento de los objetivos planteados se espera, entre otras metas: actualizar el marco regulador de la investigación en salud; reforzar el funcionamiento de las Comisiones de Investigación, Ética y Bioseguridad, en las instituciones donde se realiza investigación en salud; establecer sistemas institucionales homogéneos de estímulos y apoyos al desarrollo de la investigación científica y tecnológica en salud; impulsar proyectos de investigación de problemas prioritarios de salud del país; fomentar el desarrollo de proyectos de investigación de excelencia, así como la participación interinstitucional y multidisciplinaria en la investigación en salud a través de proyectos específicos para el estudio de enfermedades de interés local, regional, nacional o mundial; perfeccionar los mecanismos de evaluación para el ingreso, permanencia y promoción de los investigadores dentro de un Sistema de Investigación en Salud; apoyar la creación de unidades que sirvan de apoyo a varias instituciones, tales como: Unidades de Biología Molecular, Biotecnología y centros de excelencia en Epidemiología Clínica; vincular los programas de formación de recursos humanos con los de investigación en salud; establecer unidades de enlace estatales y regionales para facilitar la coordinación de las acciones de fomento y estímulo a la investigación en salud; integrar un sistema de información para apoyo de la investigación en salud; fomentar el registro regular de los protocolos de investigación, así como de los derechos de autor y de patentes de los productos de la investigación; incrementar la productividad, en cuanto al número e impacto de las publicaciones en las instituciones que realicen investigación en salud; eliminar barreras y favorecer el establecimiento de estímulos fiscales para la adquisición de insumos para la investigación; e identificar fuentes complementarias de financiamiento para proyectos de investigación en salud.

3.7 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán nació gracias a la visión del Dr. Salvador Zubirán, su fundador, quién desde 1944 inició la transformación y modernización de lo que se conocía como Servicio de Enfermedades de la Nutrición del Hospital General de la Ciudad de México, en el Hospital de Enfermedades de la Nutrición, con un gobierno independiente de aquel. El Director actual es el Dr. Donato Alarcón Segovia.

Desde su fundación se concibió como una institución médica modelo en que las actividades de asistencia, enseñanza e investigación fueran los ejes de su actividad. Con el paso del tiempo se convirtió en una institución líder de la medicina mexicana que a través de sus egresados ha tenido un gran impacto en todo el país.



- 1946 Se inaugura formalmente el 12 de octubre con el nombre de Hospital de Enfermedades de la Nutrición. Consta de una consulta externa, 120 camas para internación, servicios de laboratorios y gabinetes y tres departamentos médicos: endocrinología, gastroenterología y hematología.
- 1947 Se inaugura el servicio de cirugía que permite otorgar una atención integral a los enfermos.
- 1948 Se publica el primer número de la Revista de Investigación Clínica, que ha aparecido puntualmente hasta el presente y es de las revistas mexicanas más reconocidas dentro y fuera del país.
- 1956 Se inaugura el Departamento de Bioquímica que, en muy poco tiempo, impacta todas las actividades de la institución.
- 1957 Se constituye formalmente la División de Nutrición que realiza numerosos estudios de comunidad y es asesora del gobierno en este campo. En este año se inaugura también la Escuela de Enfermería, que continúa activa hasta la fecha.
- 1960 Con un donativo de la Fundación Rockefeller se constituye la oficina de Enseñanza que sistematiza esta actividad y hace del Hospital el sitio más codiciado del país para realizar estudios de postgrado en las ramas que maneja.



- 1970 El Hospital se cambia nuevas instalaciones en el sur de la ciudad, conservando un número similar de camas y aprovechando la situación para aumentar y formalizar los servicios médicos que otorga, constituyéndolos en Departamentos de diversas especialidades, todos muy activos en la enseñanza e investigación.
- 1980 El Dr. Salvador Zubirán pasa a ser Director Emérito y el Dr. Carlos Cual ocupa la Dirección. Se hace oficial el nombre de Instituto Nacional de la Nutrición.
- 1982 El Dr. Manuel Campuzano es nombrado Director General del Instituto.
- 1987 Se agregan las palabras Salvador Zubirán al nombre del Instituto.
- 1992 Se termina la construcción de una unidad habitacional para médicos residentes y profesores invitados, así como un moderno Bioterio con todas las características para funcionar de manera óptima. El Dr. Donato Alarcón Segovia es nombrado Director General del Instituto.
- 1995 Se termina la remodelación de todo el Instituto, dotándolo de una nueva consulta externa y se moderniza su equipamiento para ponerlo a la altura de las mejores instituciones a nivel mundial.
- 2000 Con fecha 26 de mayo de 2000 se cambia el nombre de Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán por el de Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, nombre que refleja más adecuadamente las actividades de atención médica, investigación y enseñanza que se desarrollan en el Instituto, en el ámbito de la medicina interna, la cirugía y la nutrición.



A continuación mencionaremos cuál es la misión y la visión del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

Misión

Alcanzar la excelencia en asistencia, docencia e investigación, mediante la aplicación de métodos científicos y recursos tecnológicos con libertad y subordinación a una ética, que nos lleve a ser modelo como institución médica al servicio del hombre y su medio ambiente.

Visión

Ser una de las instituciones médicas más destacadas del mundo por la calidad de nuestra atención, el liderazgo de nuestros educandos, la originalidad de nuestras investigaciones y la eficiencia de nuestro desempeño mediante la conformación de un grupo profesional de dedicación exclusiva y una red de centros afiliados.



SALVADOR ZUBIRÁN

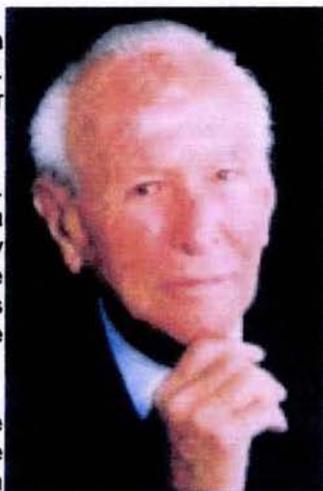
México, D. F., México

Dr. Salvador Zubirán Anchondo

El Dr. Salvador Zubirán Anchondo, nació en Cusihuiriachic, Chihuahua, el 23 de diciembre de 1898. Falleció el 10 de junio de 1998, meses antes de cumplir 100 años.

Sus padres fueron José María Zubirán y María Anchondo. Cursó sus estudios preparatorios y profesionales en la Universidad Nacional de México, entonces no autónoma, y obtuvo de la Escuela de Medicina de la misma, su título de médico cirujano el día 3 de abril de 1923. Su tesis profesional fue sobre la Vagotomía. Realizó estudios de postgrado en la Universidad de Harvard en 1924 y 1925.

Algunas de sus actividades docentes fueron las de profesor de terapéutica en la Escuela Nacional de Medicina (1925-1927); profesor de Clínica propedéutica médica en la Escuela Nacional de Medicina (1928-1933); profesor de Clínica Médica en la Escuela Nacional de Medicina (1934-1945); profesor en la Enseñanza de Graduados en la Facultad de Medicina en la Universidad Nacional Autónoma de México (1946-1966); y de 1967 a 1998 profesor Emérito de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México.



Entre los cargos públicos que desempeñó, destacan el de Jefe del Departamento de Comestibles y Bebidas del Departamento de Salubridad Pública (1931-1934); Miembro de la Comisión de Estudios de la Presidencia de la República (1935-1937); Jefe del Departamento Autónomo de Asistencia Social e Infantil (1937); Encargado del Despacho de la Secretaría de Asistencia Pública (1938-1939); Subsecretario de Asistencia Pública (1940-1943); Vocal del Patronato del Instituto Nacional de

Cardiología (1943 a la fecha); Director del Instituto Nacional de la Nutrición del que fue creador (1946-1980); Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México (1946-1948); Miembro integrante de la Junta de Gobierno de la Universidad Nacional Autónoma de México (1958-1962); Miembro del Consejo de Salubridad General (1964-1980); Vocal Ejecutivo del Programa Nacional de Alimentos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (1970-1982); Asesor del Secretario de Salubridad y Asistencia (1983-1988); Patrono Vocal del Nacional Monte de Piedad (1983-1991); Consejero Emérito del Consejo de Salubridad General (1983-1988); y Director Emérito del Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán (1980 a 1998).

Perteneó a múltiples sociedades científicas y fue Gobernador del Capítulo Mexicano del American College of Physicians (1961-1967); fue Miembro Honorario de la Academia Nacional de Medicina (1967 a 1998); Miembro del Comité de Expertos de la Organización Mundial de la Salud en el ramo de la Nutrición; Miembro del Comité de Expertos sobre Diabetes de la Organización Mundial de la Salud; Miembro del Comité Asesor en Investigaciones Médicas de la Organización Panamericana de la Salud; Miembro del Comité Ejecutivo del Population Council; Miembro Honorario de la Sociedad Colombiana de Gastroenterología y la del Uruguay; Miembro Honorario de la Sociedad Peruana de Endocrinología; Miembro de la Asociación Mexicana de Gastroenterología; Miembro de la American Diabetes Association y Miembro de la American Gastroenterological Association.

Entre otras merecidas distinciones recibió: El Premio Nacional de Ciencias (1968); Diploma y medalla de honor concedidos por el Hospital Peter Bent Brigham de la Universidad Harvard; "Orden Nacional al Mérito con el grado de Comendador", otorgada por la República del Ecuador; "Orden Carlos Manuel de Céspedes con el grado de Gran Oficial", otorgada por la República de Cuba; Doctorado Honoris Causa de la Universidad Autónoma del Estado de México; Diploma al Mérito de la Universidad Autónoma de Nuevo León; Diploma de Profesor Emérito de la Facultad de Medicina de la Universidad de Yucatán; Diploma "Maestro Honorario" de la Facultad de Medicina "Doctor Ignacio Chávez" de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; Doctor Honoris Causa de la Universidad Autónoma del Estado de Puebla; la orden al mérito "Francisco Hernández" de la Federación Panamericana de Asociaciones de Facultades y Escuelas de Medicina; Premio Condecoración "Dr. Eduardo Liceaga" por el Consejo de Salubridad General; Asociado Honorario de la Fundación Mexicana para la Salud; Socio Honorario de la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística; Doctor Honoris Causa de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

En 1946 fue Presidente de la Academia Nacional de Medicina; Presidente del Sexto Congreso Panamericano de Endocrinología; Fundador y Presidente Honorario de la Sociedad Mexicana de Nutrición y Endocrinología; Presidente del Noveno Congreso Internacional de Nutrición y Presidente Honorario de la Asociación de Médicos del Instituto Nacional de la Nutrición.

Realizó diversas investigaciones médico-científicas y publicó múltiples trabajos en revistas especializadas, nacionales y extranjeras, de los que destacan los relativos a la diabetes, la alimentación y la nutrición.

La vida del doctor Salvador Zubirán Anchondo se caracterizó por su permanente vocación de servicio y amor a su profesión, empeño denodado y entrega absoluta a las funciones públicas que ha desempeñado. Vale destacar lo que, según sus palabras, él siente como su mayor obra, la que orgullosamente vive como el fruto más preciado de su profesión. Tanto es así, que dijo: "siento que el edificio y los objetivos y aún un poco de los hombres que ahí laboran sin descanso, tienen algo de mí mismo, se refiere al Hospital de Enfermedades de la Nutrición, nacido en 1946 y que a partir de 1981 se transformó en el Instituto Nacional de la Nutrición Salvador Zubirán y a partir de mayo de 2000 en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

En 1986 se le confirió la Medalla de Honor "Belisario Domínguez" del Senado de la República, al ciudadano doctor Salvador Zubirán Anchondo, como justo reconocimiento a los servicios que en grado eminente ha prestado a la Patria y a la Humanidad.

El 18 de octubre de 1993, el Lic. Carlos Salinas de Gortari, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos otorgó Medalla al Dr. Salvador Zubirán Anchondo, como uno de los diez más prestigiados médicos, con motivo del 50 Aniversario de la Secretaría de Salud y el Diploma correspondiente.

El 2 de diciembre de 1993, se rindió homenaje al Doctor Salvador Zubirán por los 50 años de planeación del Hospital de México, por las Facultades de Arquitectura y Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México.

El 15 de febrero de 1995, le fue otorgada por la Benemérita Sociedad Chihuahuense de Estudios Históricos la Medalla "General Ángel Trías Álvarez" en grado de Chihuahuense ilustre y el Diploma de honor por sus méritos científicos al servicio de nuestra Patria y de la Humanidad.

Reconocimiento al Mérito Médico 1995, al Doctor Salvador Zubirán, entregado por el Presidente de los Estados Unidos Mexicanos Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León Octubre 23, 1995.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

En virtud de la importancia que tiene el estudio de la motivación de logro y la satisfacción laboral, en el desarrollo de cada individuo la teoría de motivación de logro, ha demostrado tener un valor considerable, ya que dependerá de esto el éxito o fracaso individual en el cumplimiento de metas personales, en el funcionamiento eficaz de cualquier sociedad por lo que es importante identificar que se entiende por motivación, motivación de logro y satisfacción laboral. Siempre ha sido muy interesante hablar de la motivación que rodea a un determinado trabajo, así como la satisfacción que se presenta en el individuo al desempeñar una actividad.

Este trabajo pretende encuadrar dentro del marco laboral existente, la relación que se da entre la motivación para lograr hacer bien las cosas y por consiguiente el sentirse plenamente satisfecho con las cosas que hacen, laboralmente hablando.

Es interesante conocer que es lo que motiva o desmotiva a una persona al logro de sus metas y saber si estos logros tienen relación o no con la satisfacción personal que experimentará esa persona. Uno de los propósitos de esta investigación es que la información que se obtenga le sea de gran utilidad al Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán para una mejor administración de los recursos humanos, incrementar la participación del personal y elaborar un medio propicio para el desarrollo de las actividades diarias en dicha institución, tratando de provocar un mejor desempeño laboral dentro de su vida profesional, además de que lo fundamental de cualquier trabajo que se desempeñe, es la satisfacción interior que le proporciona el individuo y que le proyectará a quienes le rodean.

Es trascendental para las organizaciones contar con gente motivada a lograr metas. Primero a nivel personal y luego que se puedan cumplir los objetivos de la organización. Si no hay tal relación es muy probable encontrar a las personas insatisfechas en el desempeño de sus actividades.

Han surgido diversas teorías e investigaciones que tratan de clasificar las relaciones entre diversos aspectos de la situación laboral, las conductas y actitudes laborales. La mayoría de los estudios sobre esto, incluyen como variables dependientes algunas reacciones de las personas en su ambiente laboral ante diferentes características de su trabajo: satisfacción con el trabajo en general y con las oportunidades que este ofrece para el desarrollo personal, orientación motivacional, compromiso e implicación con el trabajo, rotación, etc.

Es por esto que en la revisión de los diversos estudios entre motivación de logro y satisfacción laboral, se hicieron para conocer los vínculos que unen algunas características de los individuos con las condiciones que influyen en su entorno laboral.

Como se puede observar lo expuesto revelan la importancia de realizar estudios que expliquen la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral, sobretodo en una población de sector salud ya que al respecto no se han encontrado investigaciones.

Dada esta problemática se consideró primordial y necesario estudiar la motivación al logro y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán ya que es uno de los institutos nacionales de salud dependientes de la Secretaría de Salud y una de las instituciones médicas de mayor prestigio asistencial y científico de México; además de tener una actividad donde ambas variables juegan un papel determinante por la importancia de este servicio que prestan hacia la comunidad; para conocer que tanto influye que la gente trabaje en instituciones de este tipo debido a que cada sector tiene su propio reconocimiento y reputación social y sobretodo para estudiar la relación entre motivación de logro y satisfacción laboral con el objetivo de saber lo que los motiva al logro y lo que hace que se sientan satisfechos con su trabajo, lo cual permitirá identificar los satisfactores que necesitan para el adecuado progreso de los trabajadores y del instituto.

De ahí que se haya planteado el siguiente problema de investigación.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

Conforme a lo mencionado el problema de investigación se planteó de la siguiente forma:

¿Existe relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en empleados de nivel operativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán?

OBJETIVO

Identificar la relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en los empleados de nivel operativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

4.2 HIPÓTESIS

HIPOTESIS DE TRABAJO:

A mayor motivación de logro, mayor satisfacción laboral en empleados de nivel operativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

4.3 VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Motivación de Logro:

- a) Maestría
- b) Competencia
- c) Trabajo

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción Laboral:

- a) Satisfacción con el trabajo mismo
- b) Satisfacción con el salario y prestaciones
- c) Satisfacción con el jefe

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Motivación de Logro: Característica multidimensional de la personalidad que impulsa a quienes la poseen a realizar mejor las cosas que los demás, a hacer las cosas cada vez mejor, a enfrentarse a retos difíciles, así como a trabajar unos más que los demás. (Díaz Loving y Cols., 1989).

a) Maestría: Es una preferencia por tareas difíciles y por intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia internamente prescritos.

b) Competencia: Se refiere a la satisfacción derivada de la competencia interpersonal y el deseo de ganar y ser mejor que los demás.

c) Trabajo: Representa una dimensión de esfuerzo, el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo, una actitud positiva hacia el trabajo en sí.

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción Laboral: Orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos con el trabajo. (García y García B. E. 1985).

a) **Satisfacción con el trabajo mismo:** Contenido e índole de las tareas, funciones y actividades realizadas por el sujeto en un puesto.

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

c) **Satisfacción con el jefe:** Relación que establece el sujeto con sus superiores en el ámbito laboral.

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Motivación de Logro: Son las respuestas obtenidas por cada uno de los sujetos en la escala de motivación de logro de Díaz Loving, Andrade y La Rosa (1989), la cual comprende las siguientes dimensiones:

a) **Maestría:** Es el puntaje obtenido por cada uno de los sujetos en los reactivos del instrumento referentes a la preferencia por tareas difíciles y por intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia internamente prescritos.

b) **Competencia:** Reactivos que hacen mención a la satisfacción derivada de la competencia interpersonal y el deseo de ganar y ser mejor que los demás.

c) **Trabajo:** Respuestas que representan una dimensión de esfuerzo, el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo, una actitud positiva hacia el trabajo en sí.

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción Laboral: Es el puntaje total obtenido por el sujeto en el instrumento que mide Satisfacción Laboral de García y García B. E. (1985). La cual comprende las siguientes dimensiones:

a) **Satisfacción con el trabajo mismo:** Es el puntaje obtenido por cada sujeto en los reactivos del instrumento referentes a lo agradable, interesante y variado del trabajo que se desempeña.

b) Satisfacción con el salario y prestaciones: Esta dimensión se relaciona con el grado de satisfacción que tiene el sujeto en relaciones al salario y prestaciones que recibe de la empresa o institución donde labora.

c) Satisfacción con el jefe: Reactivos del instrumento que hacen mención de la interacción que el sujeto establece con sus superiores.

4.4 MÉTODO

4.4.1 SUJETOS

La muestra estuvo constituida por una población de 200 sujetos, los cuales eran trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán; que ocupan puestos de nivel operativo.

4.4.2 MUESTREO

No probabilística, por cuota e intencional, es no probabilística ya que no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser escogidos, esta constituida por una población de 200 sujetos, los cuales son trabajadores del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. (Hernández S. 2002).

4.4.3 TIPO DE ESTUDIO

(Hernández S. 2002). "La investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones".

Es un estudio de tipo transeccional o transversal, ya que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández S. 2002).

Es un estudio Observacional, porque el investigador solo puede describir o medir el fenómeno estudiado, por tanto, no puede modificar ninguno de los factores que intervienen en el proceso. Méndez R. (1994).

4.4.4 DISEÑO

Una sola muestra; se utilizó el diseño transeccionales correlacionales porque describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado; y es de una sola muestra debido a que se tuvo un solo grupo, en este caso participaron 200 sujetos y el objetivo es el conocer la relación existente entre la Motivación de logro y la Satisfacción Laboral.

4.4.5 INSTRUMENTO(S) Y/O MATERIAL(ES)

Motivación de logro: Para medir motivación al logro se utilizó la escala desarrollada por Spencer y Helmreich, validada y confiabilizada en México por Díaz Loving R; Andrade y La Rosa, (1989).

Las dimensiones manejadas por el instrumento son: trabajo, maestría y competencia, la escala de tipo Likert con cinco opciones de respuesta que van de "Totalmente de acuerdo" hasta "Totalmente en desacuerdo". La prueba consta de 22 reactivos divididos entre las tres escalas mencionadas. Los reactivos que eligieron Díaz Loving, Andrade y La Rosa (1989) fueron aquellos que tuvieron una carga factorial mayor a .35 en cada uno de los factores.

La matriz inicial mostró 8 factores con valores, eligieron mayores a 1 que en conjunto explican 57.6% de la varianza total de la escala. De estos 8 factores eligieron los tres primeros que explican 36.7% de la varianza total de la escala por su claridad conceptual y porque correspondieron a la concepción teórica.

La confiabilidad de esta prueba se obtuvo mediante el alpha de Cronbach, dando un índice de consistencia interna fue la siguiente:

Maestría	= .78
Competencia	= .79
Trabajo	= .81

a) Maestría: Es una preferencia por tareas difíciles y por intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia internamente prescritos y está compuesta por 7 reactivos:

- 2. Me gusta ser trabajador
- 4. Me es importante hacer las cosas lo mejor posible
- 9. Disfruto cuando puedo vencer a otros
- 10. Soy cuidadoso al extremo de la perfección
- 14. Soy dedicado en las cosas que emprendo
- 17. Me causa satisfacción mejorar mis ejecuciones previas
- 19. Me esfuerzo más cuando compito con otros

b) Competencia: Se refiere a la satisfacción derivada de la competencia interpersonal y el deseo de ganar y ser mejor que los demás y esta constituida por 6 reactivos:

- 3. Me enoja que otros trabajen mejor que yo
- 5. Me gusta cuando alguien gana
- 11. Me gusta que lo que hago quede bien hecho
- 15. Me gusta trabajar en situaciones en las que haya que competir con otro
- 16. No estoy tranquilo hasta que mi trabajo queda bien hecho

- 20. Cuando se me dificulta una tarea insisto hasta dominarla
- 22. Es importante para mí hacer las cosas mejor que los demás

c) Trabajo: Representa una dimensión de esfuerzo, el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo, una actitud positiva hacia el trabajo en sí y se compone por 8 reactivos:

- 1. Me gusta resolver problemas difíciles
- 6. Es importante para mí hacer las cosas cada vez mejor
- 7. Ganarle a otros es bueno tanto en el juego como en el trabajo
- 8. Soy cumplido en las tareas que se me asignan
- 12. Una vez que empiezo una tarea persisto hasta terminarla
- 13. Me siento bien cuando logro lo que me propongo
- 18. Como estudiante soy (fui) machetero (a)
- 21. Si hago un buen trabajo me causa satisfacción

Satisfacción Laboral: Para la recopilación de los datos se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral, desarrollado por García B. E. en 1985, éste cuestionario está basado en el instrumento de Hollinger y Clark (1982) y en el índice Descriptivo de Puestos de Hullin & Smith (1964).

El cuestionario de García y García B. E. mide la satisfacción en cinco factores laborales, ellos son: "Trabajo mismo", "Oportunidades de promoción", "Salario y prestaciones", "Jefe" y "Compañeros".

Así mismo encontró que la validez del constructo obtenida en una muestra de 320 sujetos, por medio del análisis factorial se vio que solo 3 factores fueron relevantes para la muestra, estos en total explican el 76.7% de la varianza total.

La confiabilidad se obtuvo aplicando a tales el coeficiente Alpha de Cronbach.

FACTOR	VALIDEZ	CONFIABILIDAD
Trabajo mismo	46.0% de la varianza total	0.76
Jefe	18.1% de la varianza total	0.75
Salario y prestaciones	12.6% de la varianza total	0.68

Estos fueron Satisfacción con el Trabajo mismo, Satisfacción con el salario y las prestaciones y Salario con el jefe; los mismos factores que se utilizaron en el presente estudio.

El factor Trabajo mismo: Esta área está relacionada con lo interesante o atractivo que resultan las actividades propias del trabajo que debe realizar el sujeto. Está integrado por los siguientes 7 reactivos:

- 1. Me siento satisfecho por el trabajo que realizo
- 4. Mi trabajo es agradable

- 10. El trabajo que desempeño es rutinario
- 15. El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener
- 16. Mi trabajo es interesante
- 17. Mi trabajo es aburrido
- 20 Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo

El factor salario y Prestaciones: Esta dimensión se relaciona con el grado de satisfacción que tiene el sujeto en relación al salario y prestaciones que recibe de la empresa o institución donde labora: comprende 3 reactivos:

- 2. Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas
- 8. Los ingresos que recibo por mi trabajo son los adecuados para mis gastos normales
- 12. Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo

El factor Jefe: Con este indicador se pretende medir lo agradable que resultan las relaciones del sujeto con sus superiores. Consta 5 reactivos:

- 5. Mi jefe se interesa por mi bienestar
- 11. Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo
- 14. Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo
- 21. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso
- 22. Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades del trabajo

Dicho cuestionario contiene un total de 22 reactivos escalares, debajo de los cuales aparece una escala de 5 puntos, que va de la opción "Totalmente de acuerdo" a la opción "Totalmente en desacuerdo". Los puntos 1 y 2 de la escala, se refieren a las calificaciones más bajas en relación a lo que se está midiendo, los puntos 4 y 5 se refieren a las calificaciones más altas, mientras que el punto medio designado por el número 3 se considera como indecisión.

4.4.6 PROCEDIMIENTO

Inicialmente se acudió a la Dirección de Recursos Humanos del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, para conseguir el permiso de trabajo con el Dr. José Antonio Melo Manzanilla quien ocupa el cargo de Subdirector de Recursos Humanos y/o con el Director General Dr. Donato Alarcón Segovia.

Una vez obtenida la autorización, se giraron oficios a los respectivos jefes de los diferentes departamentos, con el fin de obtener tanto su cooperación como su aprobación para la aplicación de los instrumentos al personal del Instituto.

Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral y motivación, a una muestra de 200 sujetos pertenecientes al Instituto Nacional de Ciencias Medicas y Nutrición Salvador Zubirán.

La aplicación del instrumento se llevó a cabo en forma individual y/o colectiva, dependiendo de las facilidades por parte de la Dirección de Recursos Humanos y disponibilidad de cada uno de los sujetos.

A las personas se les dieron las siguientes instrucciones:

“Se está realizando una investigación con el fin de titulación, cuyo objetivo es conocer algunos aspectos de las relaciones laborales en la propia Institución, por lo cual se les pide de su colaboración para contestar algunas preguntas.

Este cuestionario será anónimo y los datos que usted proporcione serán analizados en forma global, no individual.

Además de que no afectará en lo absoluto su situación laboral. Se les mencionó que contestarán a todas las afirmaciones con la mayor sinceridad posible.

Por favor lean las instrucciones que aparecen en el encabezado de las hojas que se les han proporcionado, si tienen alguna duda de cómo responder pueden preguntar”.

Se les hizo hincapié que sus respuestas no tendrán incidencia en su trabajo, ya que esto podría afectar sus respuestas considerándose por ende como una variable extraña.

No hubo límite de tiempo para la resolución, conforme los sujetos iban terminando se les pidió que lo entregarán al aplicador y se les agradeció su amable y apreciada colaboración.

4.4.7 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Como método estadístico se utilizó una distribución de frecuencias que es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. (Hernández S. 2002). Así mismo, se utilizó la correlación de Spearman la cual indica el grado de relación que hay entre dos variables, así como la dirección de esa relación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El primer análisis realizado fue de Distribución de frecuencias, el cual permitió hacer un estudio descriptivo de la muestra basada en las características sociodemográficas de la misma, donde la N total (200 empleados) se distribuyó de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR EDADES

La muestra en general estuvo compuesta por los grupos de edades entre 18 a 61 años con un promedio de edad de 32 años.

CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, la cual es ¿Existe relación entre motivación de logro y satisfacción laboral en empleados de nivel operativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán?, realizándose un análisis en dos partes uno descriptivo (buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, (Hernández S. 2002) y otro correlacional (tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber como se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. (Hernández S. 2002).

Se utilizó la correlación de Spearman la cual nos indica el grado de relación que hay entre el total de **motivación de logro** y el **total de satisfacción laboral**, así como la dirección de esa relación dando como resultado una correlación baja (.198) con un nivel de significancia de $\alpha = .005$.

CORRELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 1

ESCALA	ESCALA	CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA
MOTIVACIÓN DE LOGRO	SATISFACCIÓN LABORAL	.198	$\alpha=.005$

Además de determinar la relación entre totales, se correlacionaron los factores de ambas variables, encontrando los siguientes resultados significativos:

Se reporta que el factor **Maestría** tiene correlación baja (.190) con el factor Trabajo mismo con una significancia de $\alpha=.007$ y con el factor Jefe obteniendo una correlación de (.213) y significancia de $\alpha=.002$.

El factor **Competencia** tuvo correlación baja (.154) solo con el factor Jefe teniendo una significancia de $\alpha=.029$.

El factor **Trabajo** se encontró con una correlación baja con los tres factores dando como resultado el factor Trabajo mismo de (.203) con una significancia de $\alpha=.004$, el factor salario y prestaciones (.155) y de significancia $\alpha=.028$ y por ultimo el factor Jefe teniendo (.176) de nivel significancia $\alpha=.013$.

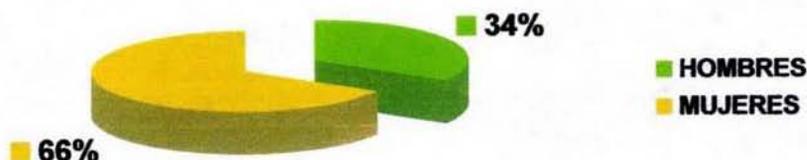
CORRELACIÓN ENTRE FACTORES DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 2

MOTIVACIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL	CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA
MAESTRIA	TRABAJO MISMO JEFE	.190 .213	$\alpha=.007$ $\alpha=.002$
COMPETENCIA	JEFE	.154	$\alpha=.029$
TRABAJO	TRABAJO MISMO SALARIO Y PRESTACIONES JEFE	.203 .155 .176	$\alpha=.004$ $\alpha=.028$ $\alpha=.013$

Por lo tanto, se puede observar que del instrumento de Satisfacción Laboral solo el factor **Jefe** obtuvo una correlación con los tres factores de la escala de Motivación de Logro que son: Maestría, Competencia y Trabajo.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR GÉNERO



Gráfica 1

CORRELACIÓN DE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO AL GÉNERO

Tabla 3

SEXO	ESCALAS	MAESTRIA	COMPETENCIA	TRABAJO	TRABAJO MISMO	SALARIO Y PRESTACIONES	JEFE
M A S C U L I N O	MAESTRIA		.694 $\alpha=.000$.725 $\alpha=.000$.329 $\alpha=.007$		
	COMPETENCIA	.694 $\alpha=.000$.570 $\alpha=.000$			
	TRABAJO	.725 $\alpha=.000$.570 $\alpha=.000$				
	TRABAJO MISMO	.329 $\alpha=.007$.457 $\alpha=.000$.374 $\alpha=.002$
	SALARIO Y PRESTACIONES						.455 $\alpha=.000$
	JEFE				.374 $\alpha=.002$.455 $\alpha=.000$	
F E M E N I N O	MAESTRIA		.693 $\alpha=.000$.633 $\alpha=.000$.233 $\alpha=.007$
	COMPETENCIA	.693 $\alpha=.000$.641 $\alpha=.000$.247 $\alpha=.004$
	TRABAJO	.633 $\alpha=.000$.641 $\alpha=.000$.223 $\alpha=.010$.256 $\alpha=.003$
	TRABAJO MISMO					.188 $\alpha=.030$.314 $\alpha=.000$
	SALARIO Y PRESTACIONES			.223**	.188*		.249 $\alpha=.004$
	JEFE	.233 $\alpha=.007$.247 $\alpha=.004$.256 $\alpha=.003$.314 $\alpha=.000$.249 $\alpha=.004$	

De acuerdo a la tabla 3 podemos observar que la correlación entre factores de la escala de Motivación de Logro y la escala de Satisfacción Laboral para el género masculino hay correlación alta con maestría, competencia y trabajo, trabajo con maestría son las de mayor significancia.

Por otro lado en el género femenino se observa la correlación alta de maestría con competencia y trabajo, competencia con maestría y trabajo con maestría y competencia hay una correlación entre ambas escalas en los mismos factores.

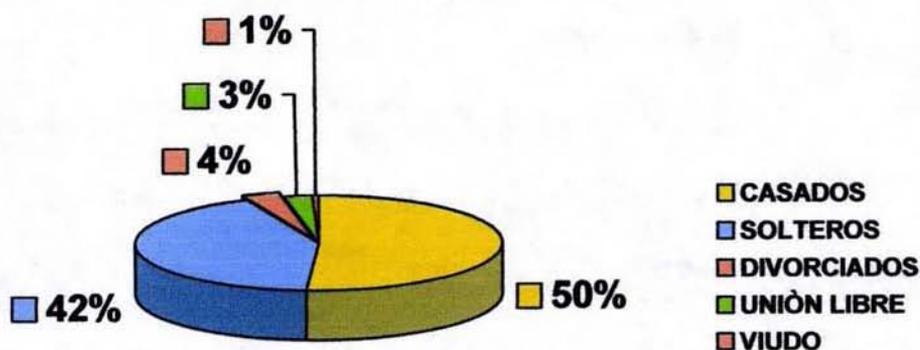
CORRELACIÓN DE LOS FACTORES DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y LOS FACTORES DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO AL GÉNERO

Tabla 4

GENERO	FACTOR	CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA
FEMENINO	MOTIVACIÓN DE LOGRO, SATISFACCIÓN LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN DE LOGRO.	.179	$\alpha=.040$
		.179	$\alpha=.040$
MASCULINO	MOTIVACIÓN DE LOGRO, SATISFACCIÓN LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL, MOTIVACIÓN DE LOGRO.	.245	$\alpha=.046$
		.245	$\alpha=.046$

Como se indica en la tabla 4 la muestra general de 200 sujetos en la correlación de Motivación de Logro y satisfacción Laboral en la variable género hay una correlación baja en ambos.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE ACUERDO AL ESTADO CIVIL



Gráfica 2

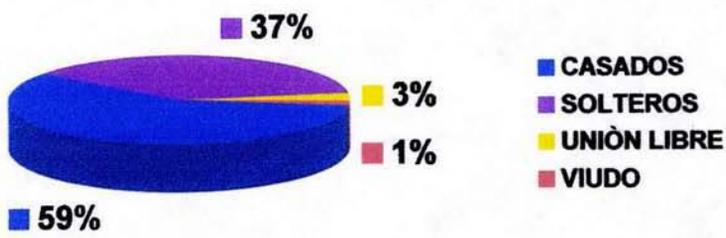
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE ACUERDO AL GÉNERO EN RELACIÓN AL ESTADO CIVIL

De acuerdo con los datos arrojados encontramos que en la variable sexo, en relación al estado civil de la N total de 200 empleados la distribución respecto al género **masculino** con una N de 67 sujetos quedó de la siguiente manera:

39 empleados son casados, 25 son solteros, 2 en unión libre y 1 viudo.

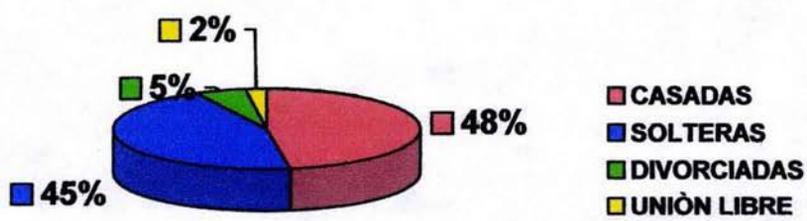
Respecto al género **femenino** con una N de 133 mujeres se divide en: 63 empleadas casadas, 60 solteras, 7 divorciadas y 3 en unión libre.

Concluyendo que la suma total de **ambos géneros** nos da una N de estado civil: casados de 102 empleados, solteros de 85 empleados, divorciados de 7 empleados, 5 empleados de unión libre y 1 viudo.



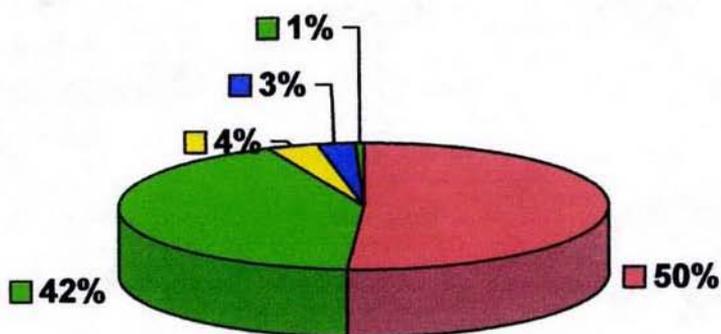
HOMBRES N= 67

Gràfica 3



MUJERES N= 133

Gràfica 4



■ CASADOS ■ SOLTEROS ■ DIVORCIADOS ■ UNIÓN LIBRE ■ VIUDO

TOTAL DE AMBOS GÉNEROS N = 200

Gráfica 5

CORRELACIÓN DE LOS FACTORES DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y LOS FACTORES DE LA ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO A SU ESTADO CIVIL

Tabla 5

ESTADO CIVIL	FACTOR	CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA
C A S A D O S	MOTIVACIÓN DE LOGRO Y TRABAJO MISMO	.206	$\alpha = .038$
	COMPETENCIA, SALARIO Y PRESTACIONES	.222	$\alpha = .025$
	TRABAJO, SALARIO Y PRESTACIONES	.219	$\alpha = .027$

ESTADO CIVIL	FACTORES	CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA
D I V O R C I A D O	MOTIVACIÓN DE LOGRO Y SALARIO Y PRESTACIONES	.784	$\alpha = .037$
	COMPETENCIA, SALARIO Y PRESTACIONES	.816	$\alpha = .025$

Como se observa en la tabla 5, una correlación baja en los casados en los factores motivación al logro, competencia y trabajo en relación con los factores trabajo mismo, salario y prestaciones, por otra parte hay una correlación alta en los divorciados en los factores motivación al logro y competencia en relación al salario y prestaciones de la escala de satisfacción laboral, en el estado civil de solteros, unión libre y viudo no se encontró ninguna correlación estadísticamente significativa.

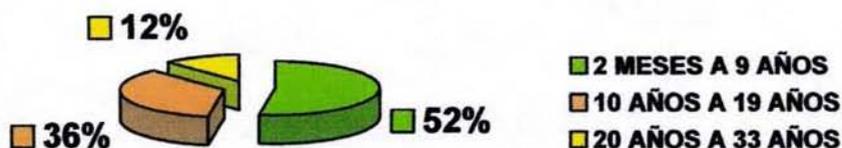
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SU PUESTO



□ 29 TÉCNICOS	■ 24 COORDINADORES
■ 23 JEFES DE DEPTO	■ 17 ENFERMERAS GENERALES
■ 16 ENFERMERAS AUXILIARES	■ 16 DE LIMPIEZA
■ 15 DE VIGILANCIA	■ 14 ANALISTAS
■ 5 QUÍMICOS	■ 3 AGENTES DE INFORMACIÓN
■ 7 AUXILIARES	

Gráfica 6

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO



Gráfica 7

CORRELACIÓN DE LOS FACTORES DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN DE LOGRO Y LOS FACTORES DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO A SU ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO

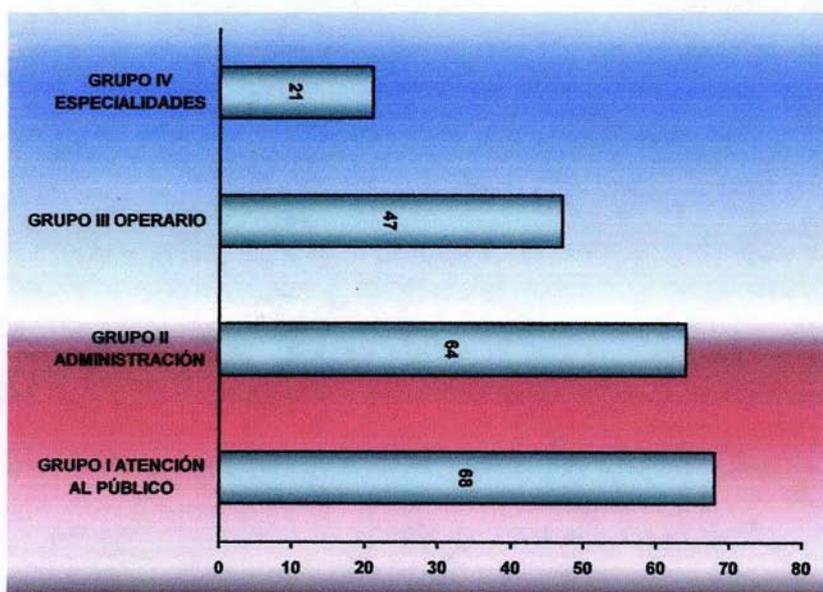
Tabla 6

ANTIGÜEDAD	FACTOR	CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA
2 MESES A 11 MESES	TRABAJO, SATISFACCIÓN LABORAL	.362	$\alpha = .049$
1 AÑO A 2 AÑOS	MAESTRÍA, SALARIO Y PRESTACIONES	.356	$\alpha = .042$
3 AÑOS A 5 AÑOS	COMPETENCIA, JEFE	.446	$\alpha = .022$
6 AÑOS A 9 AÑOS			
10 AÑOS A 15 AÑOS	MOTIVACIÓN, TRABAJO MISMO	.338	$\alpha = .013$
	MAESTRÍA, TRABAJO MISMO	.292	$\alpha = .034$
	COMPETENCIA, TRABAJO MISMO	.339	$\alpha = .013$
	TRABAJO, TRABAJO MISMO	.304	$\alpha = .027$
16 AÑOS O MÁS	MAESTRÍA, TRABAJO MISMO	.476	$\alpha = .039$

A partir de los 10 años a 16 años o más de antigüedad en el puesto en la tabla 6 se ve que existe una correlación baja en la escala de motivación de logro con el factor trabajo mismo de la escala de satisfacción laboral dado que para los empleados que se encuentran en este rango este factor trabajo mismo es importante.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR ÁREA

Por lo que se refiere a la distribución por área la muestra de 200 empleados los datos obtenidos fueron:



Gráfica 8

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

**CORRELACIÓN DE LOS FACTORES DE LA ESCALA DE MOTIVACIÓN DE LOGRO
Y LOS FACTORES DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE ACUERDO
AL ÁREA**

Tabla 7

ÁREA	FACTORES	CORRELACIÓN	SIGNIFICANCIA
E N F E R M E R A S	MOTIVACIÓN Y TRABAJO MISMO	.983	$\alpha=.003$
	MAESTRÍA Y TRABAJO MISMO	.993	$\alpha=.001$
	COMPETENCIA Y TRABAJO MISMO	.906	$\alpha=.034$
	TRABAJO Y TRABAJO MISMO	.978	$\alpha=.004$
C O N S U L T A E X T E R N A	MOTIVACIÓN Y JEFE	.315	$\alpha=.048$
	MAESTRÍA Y JEFE	.329	$\alpha=.038$
D I E T O L O G Í A	MOTIVACIÓN Y TRABAJO MISMO	.903	$\alpha=.036$
	COMPETENCIA Y SALARIO Y PRESTACIONES	.949	$\alpha=.014$
A L M A C E N G E N E R A L	MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN	.549	$\alpha=.034$
	MOTIVACIÓN Y SALARIO	.581	$\alpha=.023$
	MOTIVACIÓN Y JEFE	.645	$\alpha=.009$
	MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN	.660	$\alpha=.007$
	MOTIVACIÓN Y SALARIO	.628	$\alpha=.012$
	MOTIVACIÓN Y JEFE	.597	$\alpha=.019$
	COMPETENCIA Y JEFE	.590	$\alpha=.021$
	TRABAJO Y SATISFACCIÓN	.664	$\alpha=.007$
TRABAJO Y SALARIO	.619	$\alpha=.014$	
TRABAJO Y JEFE	.584	$\alpha=.022$	

HOSPITALIZACIÓN	MOTIVACIÓN Y TRABAJO	.722	$\alpha = .028$
	COMPETENCIA Y TRABAJO	.745	$\alpha = .021$
ADMINISTRACIÓN	MOTIVACIÓN Y JEFE	.410	$\alpha = .014$
	TRABAJO Y JEFE	.359	$\alpha = .034$
INTEGENCIA	MAESTRÍA Y SATISFACCIÓN	.663	$\alpha = .014$
	MAESTRÍA Y TRABAJO	.585	$\alpha = .036$
CONTABILIDAD	MOTIVACIÓN Y SALARIO	.684	$\alpha = .029$
	TRABAJO Y SALARIO	.802	$\alpha = .005$

5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Es importante que la **satisfacción en el trabajo y el motivo de logro** estén considerados en las empresas, para alcanzar las metas que cada organización establece; y para ello es necesario conocer las necesidades tanto de la organización como de los empleados para evitar la insatisfacción, el ausentismo, falta de interés y eliminar la posibilidad de acrecentar la satisfacción y los motivos de logro de sus integrantes.

Las personas hacen cosas para alcanzar ciertos fines. El hombre tiene como motivo para emprender una acción, la esperanza de que su acto lo lleve a un estado más satisfactorio que el presente; la satisfacción representa un estado ideal hacia el cual tiende todo individuo.

La presente investigación tiene como **propósito** establecer la relación entre los factores que conforman la orientación del individuo a vencer obstáculos para alcanzar estándares de excelencia, partiendo de criterios internos o externos, impuestos (motivación de logro), y los correspondientes a la actitud que las personas tienen hacia los elementos que conforman su ámbito de trabajo (satisfacción laboral).

La **finalidad** de este trabajo es determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en empleados de nivel operativo del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán y está permitiendo identificar la importancia que tiene una actividad, donde una persona altamente motivada, con un nivel de aspiración elevado de metas, contribuirá con su esfuerzo al cumplimiento de los objetivos de la institución a la que pertenece y se esforzará por metas alcanzables pero no demasiado fáciles porque entonces no habría ninguna satisfacción, son sensibles a sus propios impulsos, hace a las gentes más realistas en cuanto a sus potencialidades, a los éxitos y a las metas que buscan, su modo de pensar está más orientado hacia el futuro, son prácticos y determinados a alcanzar la mejor meta posible, suelen ser persistentes, realistas y orientadas a la acción aunque esto no las hace más productivas que los demás.

Una de las razones por las que se realizó el estudio en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán es porque es una organización del sector salud, y es recomendable que sus empleados se encuentren motivados y satisfechos para una mejor atención al usuario. Además, existe mucha demanda para la atención de enfermedades que se tratan en el instituto y, a veces es difícil atender al público lo más óptimo posible; por eso es importante, que los empleados se encuentren satisfechos y motivados para procurar brindar un mejor servicio.

Además se realizó el estudio en el instituto porque es una organización; en donde prestan servicios de asistencia, docencia e investigación; en este caso, consideramos que el prestar el servicio para el mejoramiento de la salud es esencial, ya que la salud es parte importante para el desarrollo, bienestar y desempeño del ser humano. Si te

encuentras saludable podrás en parte encontrarte satisfecho realizando un buen trabajo y brindando un mejor servicio.

Y por consiguiente, es necesario encontrar la manera de incorporar en nuestros esquemas de atención elementos que motiven la prestación de servicios de mayor calidad y otros que hagan del cuidado de la salud y no del tratamiento de la enfermedad la verdadera meta. Estos esquemas no pueden quedar en simples propósitos o declaraciones; la voluntad más decidida por lograr estos fines palidece ante la fuerza del diseño de un sistema que, a diferencia del actual, opere desde la base misma de su funcionamiento cotidiano en ese sentido.

Algunos servicios de salud se encuentran centralizados y esto ocasiona que a veces la atención al público no sea eficiente porque no se dan abasto para atender a tanta gente. Además, que el instituto de nutrición es de las pocas organizaciones que se basan en la especialidad de la nutrición, por eso es importante de alguna manera descentralizar esta institución para proporcionar un buen servicio; asimismo es fundamental que los empleados estén satisfechos con lo que hacen y que se les motive para que su trabajo lo realicen en forma competente y el público este también satisfecho.

Con relación a los resultados aportados en esta investigación arroja primeramente que la **muestra general** esta compuesta por los grupos de edades entre los 18 a los 61 años con la mayor proporción de 32 años, distribución de empleados por género los cuales de la muestra total de 200 sujetos, 67 pertenecen al sexo masculino y 133 al sexo femenino; en cuanto al estado civil la mayor proporción son casados con 39 sujetos, 25 solteros, 2 en unión libre y 1 viudo.

Por lo que respecta a la relación de **motivación de logro con satisfacción laboral** se observó como resultado una correlación baja estadísticamente significativa de tal manera que existe una preferencia de la persona que impulsa a quienes la poseen a realizar mejor las cosas que los demás, a hacer las cosas cada vez mejor, a enfrentarse a retos difíciles, así como a trabajar uno mas que los demás Díaz Loving y Cois. (1989).

Por su parte García y García B. E. (1985). Dice que la satisfacción laboral, es una orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos con el trabajo.

Se puede decir, que los empleados del Instituto Nacional de Ciencias Medicas y Nutrición Salvador Zubirán tienden en un nivel muy bajo a realizar mejor las cosas, y a una orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos del trabajo.

La motivación de logro, en sus dimensiones **Maestría** con el factor Trabajo mismo y factor Jefe obtuvieron una correlación baja significativa, esto muestra que los empleados del INCMNSZ tienen preferencias bajas por tareas difíciles y por intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia internamente prescritos en las tareas y funciones de su puesto y por la relación que establecen los empleados con sus superiores en el ámbito laboral.

El factor **Competencia** tuvo correlación baja con factor Jefe de igual manera estadísticamente significativa, siendo que las personas orientadas a la competencia le dan importancia al deseo de ser el mejor en situaciones interpersonales en relación a la interacción con sus superiores.

Y por último el factor **Trabajo** que se encontró correlación baja estadísticamente significativa con tres factores: Trabajo mismo, Salario y Prestaciones y factor Jefe, esto quiere decir que las personas orientadas al trabajo tienen el deseo de trabajar duro, de acuerdo a sus funciones realizadas en su puesto y en base a toda aquella remuneración y a la relación que establece con sus superiores.

Por tanto, el hecho de que los empleados del Instituto, están orientados a la **Maestría**, al factor Trabajo y al factor Competencia es congruente con lo reportado por Díaz Loving (1989). Ya que los empleados tienen una preferencia baja por tareas difíciles que por hacer las cosas intentando la perfección (**Maestría**), así mismo tiene una actitud positiva hacia su trabajo en sí (**Trabajo**) y por otro lado el deseo de ser el mejor en situaciones interpersonales (**Competencia**).

La motivación es un factor importante tanto para la organización, como para el trabajador, debido a que este se requiere para el desempeño de sus actividades, de aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia las metas establecidas Arias G. (2002).

En general los hallazgos de la presente investigación no resulta sorprendente a lo planteado por Maslow y McClelland, quienes destacan a la motivación de logro como un proceso de planteamiento y un esfuerzo hacia el progreso y la excelencia, tratando de realizar algo único en su género y manteniendo siempre como una elección comparativa con lo que se ha realizado y la satisfacción de hacer las cosas casi siempre mejor.

Por lo que respecta a la satisfacción laboral, entendiendo por esta, como un conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo, Davis K, Newstrom J. (2003) señala: "cuando los empleados se incorporan a una organización llevan con ellos una serie de deseos, necesidades y experiencias que se combinan entre sí para formar las expectativas del trabajo. La satisfacción en el trabajo expresa el grado de concordancia entre las expectativas que cada persona genera y las compensaciones que el empleado provee", por tanto la satisfacción laboral depende de muchos factores.

Para efectos de este estudio solo se exploraron los siguientes factores: satisfacción con el trabajo mismo, satisfacción con el jefe y satisfacción con sueldo y prestaciones.

De acuerdo a los datos arrojados en la variable género, en el sexo **masculino** hay correlación media estadísticamente significativa en la escala de motivación de logro, Maestría, competencia y trabajo con el factor trabajo mismo de la escala de satisfacción laboral, es decir, con las tareas, funciones y actividades realizadas en su puesto.

En relación al género **femenino** hay una correlación media significativa en la escala Motivación de logro en las dimensiones Maestría, Competencia y Trabajo con la escala de satisfacción laboral en su dimensión Jefe, con esto se podría decir que las empleadas del INCMNSZ intentan hacer bien sus actividades, desean ser mejores que las demás esforzándose por trabajar duro por la relación que establecen con sus superiores en el ámbito laboral.

En relación al género **masculino** se puede observar en la tabla 3, que los hombres tienen preferencia por tareas difíciles y por intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia, buscan la competencia interpersonal y muestran el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo y sobre todo una actitud positiva hacia el trabajo en sí.

Y por otro lado el género **femenino** tiene preferencia por tareas difíciles al igual que los hombres y se inclinan por la competencia interpersonal, el deseo de ganar y ser mejor que los demás y sobre todo el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo con una actitud positiva.

Estos resultados de acuerdo al género femenino son apoyados por lo que señala Davis K, Newstrom J. (2003), "La satisfacción de los empleados aumenta cuando el superior inmediato es una persona comprensiva y amistosa, elogia el buen desempeño, escucha sus opiniones y muestra interés personal en sus subordinados", "el tener compañeros de trabajo amistosos y buenos aumenta la satisfacción del empleado ya que cubre su necesidad de interacción social". Así en las trabajadoras del INCMNSZ ven en sus superiores a alguien que los apoya, los orienta, les explica y las toman como esa referencia importante, sintiéndose satisfechos con el Jefe.

Por lo anterior expuesto, se puede decir que se reafirma la teoría de Maslow, en las necesidades sociales, ya que, hacen referencia al deseo de ocupar un lugar en el grupo al que pertenece; familia, amigos, compañeros de trabajo y establecer relaciones afectuosas tanto en su propio grupo como con otras personas. Méndez M. J. S (2002).

Con lo que respecta al **puesto** se puede observar en la tabla 6 que los empleados que cuentan con una antigüedad de 10 a 15 años, tienen una correlación media de la escala de Motivación de Logro y sus tres dimensiones maestría, competencia y trabajo con el factor trabajo mismo de la escala de satisfacción, esto quiere decir que los empleados del instituto tienen preferencia por tareas difíciles y por intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia, y reporta satisfacción derivada de la competencia interpersonal y por su puesto, el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo esto con relación con las funciones y actividades relacionadas en sus puestos.

Los empleados de **2 meses a 11 meses** se preocuparon más por el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo y tienen una orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos con el trabajo de acuerdo a lo que afirma García y García B. E. (1985), los empleados de **1 a 2 años** tienen preferencia por tareas difíciles por intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia y en busca de toda aquella remuneración en efectivo o en especie.

Los empleados de **3 a 5 años** buscan la satisfacción derivada de la competencia interpersonal y el deseo de ganar y ser mejores que los demás y sobre todo la relación que establece el sujeto con sus superiores en el ámbito laboral.

Y por último los de **16 años o más** que prefieren tareas difíciles y se preocupan por las funciones y actividades realizadas en su puesto.

De acuerdo a los datos arrojados con respecto al **área** se observa en la tabla 7 que las **enfermeras** tienen una correlación alta con los tres factores de la escala de motivación de logro con el factor de satisfacción laboral que es trabajo mismo; es decir que las tareas, funciones y actividades que realizan las enfermeras en su puesto las impulsa a realizar mejor las cosas que los demás, prefieren las tareas difíciles y tienen el deseo de trabajar duro ejecutando un buen trabajo.

Sin embargo el área de **consulta externa** hay una correlación baja entre motivación de logro y maestría con el factor jefe de la escala de satisfacción laboral, la gente de esta área esta orientada a realizar mejor las cosas que los demás y tienen preferencia por tareas difíciles, todo ello basado en la relación que establece con sus superiores en el ámbito laboral; el jefe es lo más relevante para esta área.

El área de **dietología** nos indica que hay una correlación alta en la escala de motivación de logro con el factor trabajo mismo de la escala de satisfacción laboral, esto quiere decir que existe una preferencia de la persona que impulsa a quienes la poseen a realizar mejor las cosas enfocado a las funciones y actividades realizadas por ellos en su puesto; el factor competencia con salario y prestaciones por lo tanto las personas de este departamento, su satisfacción es derivada de la competencia interpersonal y por toda aquella remuneración en efectivo o en especie que se otorga a cambio del desempeño de un trabajo.

Por su parte los empleados de **almacén general** tiene una correlación media motivación de logro y satisfacción laboral, salario y jefe, el factor competencia con jefe y trabajo con satisfacción laboral, salario y jefe esto muestran que las personas de este departamento tienen preferencia por tareas difíciles y su satisfacción es derivada de la competencia y sobre todo una actitud positiva hacia el puesto, esto en relación a la orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos con el trabajo tomando en cuenta toda aquella remuneración siendo lo más importante la relación que establece con sus superiores.

El área de **hospitalización** obtuvo una correlación alta, los factores motivación al logro y competencia pero esto en relación al factor trabajo es decir, su actitud positiva hacia el trabajo los impulsa a intentar hacer las cosas buscando estándares de excelencia y ser mejores que los demás.

El área de **administración** también le da importancia a la relación que establece, influyendo en su actitud positiva hacia el trabajo e intentando hacer las cosas mejor que los demás.

En el área de **intendencia** se observa una correlación media, en el factor maestría en relación al factor trabajo es decir, el deseo de trabajar duro buscando la excelencia relacionada con la satisfacción laboral.

Para finalizar para el área de **contabilidad** es relevante el factor salario y la motivación al logro, en especial con el factor trabajo. En este departamento se tiene el deseo de trabajar duro y hacer un buen trabajo de acuerdo a la remuneración en efectivo o en especie que reciben.

Conforme al **estado civil**, se observa en la tabla 5, una correlación baja en los casados en los factores motivación al logro, competencia y trabajo en relación con los factores trabajo mismo, salario y prestaciones, lo cual muestra que los empleados **casados** su satisfacción es derivada de la competencia interpersonal y tienen una actitud positiva hacia el trabajo en relación a las funciones y actividades realizadas en su puesto en base a toda aquella remuneración ya que esta parte es la mas importante para los casados.

Por otra parte hay una correlación alta en los **divorciados** en los factores motivación al logro y competencia en relación al salario y prestaciones de la escala de satisfacción laboral, esto quiere decir, que la remuneración en efectivo o en especie que se otorga a cambio de su desempeño en el trabajo influye en su satisfacción derivada de la competencia interpersonal y el deseo de ser mejor que los demás.

Lo anterior se dirige a la necesidad de estimación y reconocimiento de la teoría de Maslow, en la cual nos dice "el individuo desea tener la certeza de su capacidad para enfrentarse a las situaciones, desea reputación, prestigio, confianza, éxito". Todo ser humano necesita sentirse capaz y valioso. Una persona con suficiente estima es más segura y más productiva. Rodríguez S (2003).

Por todo esto se desprende que las personas trabajan para satisfacer sus necesidades, y por ello se considera primordial para todo ser humano, y es de carácter productivo y creativo que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios Rodríguez S. (2003).

El trabajo es una realidad compleja, implica aspectos psicológicos, sociológicos, legales, etc., idealmente el trabajo debería proporcionar al empleado algo más que la mera subsistencia, pues también debería proporcionar satisfacción y la oportunidad de poner en juego el talento y la energía de las personas, entre otras cosas.

5.3 CONCLUSIONES

Esta investigación ha demostrado que las personas del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, si existe una relación baja de motivación al logro y la satisfacción laboral de acuerdo a los resultados obtenidos y se confirma nuestra hipótesis, se demuestra que las personas motivadas al logro:

- 1 *Son personas que se esfuerzan por metas alcanzables pero no demasiado fáciles porque entonces no habría ninguna satisfacción. También prefieren situaciones que provean de retroalimentación concreta respecto a los resultados de su ejecución, en las cuales pueda tener control de lo que sucede ya que no les gusta ser víctimas del azar o de la suerte.*
- 2 *Son sensibles a sus propios impulsos, lo que les lleva a tratar con vehemencia de alcanzar una meta, principalmente cuando tiene la posibilidad de sobrepasar la ejecución de cualquier persona.*
- 3 *La motivación de logro hace a las gentes más realistas en cuanto a sus potencialidades, a los éxitos y a las metas que buscan. Como cualquier persona sufren de flaquezas y afectaciones, pero cuando se trata de empresas que resultan significativas ponen todo lo que se encuentra a su alcance para lograrlo.*
- 4 *Su modo de pensar está más orientado hacia el futuro, anticipado adecuadamente, las situaciones y prediciendo de manera más lógica en comparación con otras personas que carecen del ímpetu con que reaccionan las personas motivadas hacia el logro. Estos sujetos no necesariamente poseen una mayor capacidad de organización lo que sucede es que su orientación les hace aprovechar de una mejor manera sus potencialidades.*
- 5 *Son prácticos y determinados a alcanzar la mejor meta posible. Una vez que éstas personas se han comprometido emocionalmente a llevar a cabo cierta tarea, se sienten con seguridad y encuentran mucha dificultad en dejar de pensar en el trabajo hasta llegar a concluirlo.*
- 6 *Suelen ser persistentes, realistas y orientadas a la acción aunque esto no las hace más productivas que los demás; más bien influye en el grado de iniciativa o de creatividad en la labor. Si es así, la persona motivada hacia el logro posiblemente dejará a sus competidores atrás; pero si no lo logra, volverá a ser un trabajador ordinario y carente de inspiración.*

Pero se debe señalar que no todo empleado que exprese motivación de logro va a incrementar su trabajo, más bien depende de las circunstancias ambientales, que influyen en las expectativas de las posibles consecuencias de sus acciones y que sus tareas resultan verdaderamente valiosas a los ojos del propio individuo.

Es así que no sorprende el hecho de que cada persona que presente altas puntuaciones en los relatos no ejecute su trabajo como se esperaría ya que puede ser que esté realizando tareas monótonas o inútiles para su bienestar personal.

Es obvio que estas personas necesitan ser reconocidas en su trabajo de manera que sean valoradas altamente, nadie se esfuerza por realizar tareas que no son importantes para ellas mismas.

Las diferencias motivacionales en relación al sexo, la motivación de logro en mujeres puede variar grandemente y tiende a ser encauzada de manera muy diferente de acuerdo a las características personales de cada una, como es la edad, antecedentes familiares, estudios, etc." Naturalmente estas mismas variables operan tanto en hombres como en mujeres ya que la motivación de logro es producto de las situaciones que a cada persona se le presenta a lo largo de su vida.

En cuanto al puesto y el área juegan un papel importante, no sólo en la motivación y satisfacción si no también en el desarrollo de una empresa. A través del puesto y el área se definen las actividades que desarrolla el empleado dentro de la organización en la que se encuentra, así como, las relaciones de estas actividades con los demás puestos y áreas proporciona los medios para dividir y asignar la autoridad, lo mismo que la responsabilidad de los empleados que los ocupa y por lo anterior se podría explicar el porque de las diferencias en la antigüedad en el puesto y en las diferencias de acuerdo al área.

Dentro del mundo laboral del hombre, la mayoría de los empleados tienen entre los 16 y 75 años aproximadamente, la variación de edad es muy amplia, en cada una de ellas se llegan a presentar diferencias en cuanto a sus necesidades psicológicas que cambian en función de la edad, estos cambios afectan las actividades hacia el trabajo; es necesario mencionar que cualquiera que sea la edad de los empleados del Instituto Nacional de Ciencias Medicas y Nutrición Salvador Zuburán, la motivación al logro y la satisfacción laboral que va a recibir de su trabajo está en función de sus necesidades, lo que espera de él, sus metas y sus aspiraciones.

De este estudio se ha sacado las siguientes conclusiones:

1. Reconocer las diferencias individuales: las personas no tenemos las mismas necesidades. Debemos dedicar especial atención a conocer cuales son las necesidades de aquellos con quien nos relacionamos en la empresa (nuestro equipo de trabajo y empleados). De este modo, podremos ajustar las tareas e incentivos (físicos y psicológicos) para motivarles de una manera más adecuada.
2. Encontrar el candidato idóneo para cada puesto: Cuando un trabajo consiste en dirigir una unidad autónoma de negocio dentro de una empresa más grande, las personas con gran orientación al logro son las más indicadas. Si el trabajo es un puesto directivo en una gran organización, el candidato idóneo obtendrá una alta puntuación en la necesidad de poder y baja puntuación en la necesidad de afiliación.

3. Utilizar las metas y la retroalimentación: a los empleados y/o miembros de nuestro equipo de trabajo se les deberá plantear metas específicas y ajustadas a sus capacidades o potencial, además se les deberá proporcionar retroalimentación sobre la eficacia con que tratan de alcanzar los objetivos asignados.

En resumen podemos decir que el psicólogo tiene una labor de gran importancia, pudiendo aportar mucho al ambiente laboral, mejorándolo en diversos aspectos y centrándose de manera específica y especial en mejorar dos de los más importantes componentes de la actividad remunerada como son la motivación y la satisfacción laboral; y a través de esto, influir en amplias facetas de la vida de la persona contribuyendo a la felicidad y al bienestar general de los trabajadores.

5.4 LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

- En resumen se puede decir, que un **motivo** es todo aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada forma y que da origen a un comportamiento específico, y la **motivación** es una emoción que se convierte en acción dándole dirección y encaminándola a lograr un objetivo, al hablar de **motivación de logro** decimos que es una característica multidimensional de la personalidad que impulsa a quienes la poseen a realizar mejor las cosas que los demás, a hacer las cosas cada vez mejor, a enfrentarse a retos difíciles, así como a trabajar unos más que los demás, para superar retos y obstáculos al fin de alcanzar metas y llegar a la **satisfacción** que es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos y en esta investigación hablamos de **satisfacción laboral** que por su lado, es una orientación afectiva de los trabajadores hacia diferentes aspectos con el trabajo, y esta **satisfacción en el trabajo** es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, es decir, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo; dado que una **organización** es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad.
- Al darnos cuenta de que lo anterior va enlazado una cosa con la otra podemos concluir que la satisfacción en el trabajo y el motivo de logro debe ser considerada en las empresas, para que sea posible alcanzar las metas que cada organización se proponga y para ello es necesario conocer las necesidades tanto de la organización como de los empleados para evitar la insatisfacción, falta de interés y es lógico que las personas hacen cosas para alcanzar ciertos fines. El hombre tiene como motivo para emprender una acción, la esperanza de que su acto lo llevará a un estado más satisfactorio que el presente, la satisfacción representa un estado ideal hacia el cual tiende todo individuo.

Estas sugerencias tienen como objetivo favorecer el crecimiento y progreso personal, intensificar el sentido de logro y responsabilidad, dar reconocimiento, además de facilitar la satisfacción de las necesidades motivadoras. Desde luego tomando en cuenta las necesidades y posibilidades del instituto; ya que las metas son importantes para cualquier actividad porque motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Los estudios relativos a la conducta laboral demuestran que las metas influyen en la motivación.

Las características de la población y los recursos disponibles son los elementos que orientan la organización de los sistemas de salud. Por ello su desarrollo requiere la identificación tanto de grupos de población con necesidades específicas, como de las barreras que obstaculizan su desempeño.

A lo largo de esta investigación se presentaron algunas limitaciones como las siguientes:

- La forma de aplicación del cuestionario se llevo a cabo en forma individual y/o colectiva, esto dependió de las facilidades de los jefes y de la disponibilidad de cada uno de los trabajadores, por lo cual no tuvimos la oportunidad de aplicar directamente a los empleados.
- Debido a la ocupación de los médicos no se les pudo aplicar el cuestionario, lo cual pensamos que era un área importante de abordar.

REFERENCIAS

Aguilar de la Peña M. (1993). La Satisfacción Laboral en una Empresa Gubernamental. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México.

Arana M. W. (2004). Motivación en la Gestión Empresarial.

Arias G. F. (2002). Administración de Recursos Humanos. México. Editorial. Trillas.

Blum M.C. y J. C. Taylor (2002). Psicología Industrial., sus Fundamentos Teóricos y sociales. Editorial Trillas. México.

Bonilla, B.M y Loyola. R. E. (2001). Relación entre genero, auto concepto y motivación de Logro en Prestadores de Servicio Social en dos instituciones gubernamentales. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología. UNAM.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2000). (99ª edición) Editorial Porrúa. México.

Cruz C. (2003). Motivación y Satisfacción Laboral. www.nodso.org/cubasigloXXI/economia/cruz/280203.pdf.

Cruz F. P. (1991). Proyección y alcance del Psicólogo del trabajo en el sector público y privado del área metropolitana. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Chiavenato Idalberto. (2003). Administración De Recursos Humanos. México. Ed. Mc Graw-hill.

Chiavenato Idalberto. (2003). Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Editorial. Mc Graw-Hill.

Davis K, Newstrom J. (2003). El Comportamiento Humano en el Trabajo: Comportamiento Organizacional. México. Editorial. Mc Graw-Hill.

Díaz R. y Andrade P. (1989). Orientación al logro. Conceptualización y medición de Maestría, Trabajo y Competencia. (Sometido a Publicación).

Díaz, L.R; Andrade, P. y La Rosa, J (1989). Orientación al Logro: Desarrollo de la Escala Multidimensional (EOL) y su relación con aspectos sociales y de personalidad. Revista Mexicana de Psicología. Vol. 6 Num. 1.

Diccionario Enciclopédico Baber. (2000). España. Editorial. Baber.

Escudero A. D. (1999). Factores que propician la Satisfacción Laboral en Psicólogos que laboran en el sector público y sector privado. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

García y García B. E. (1985). Factores Relacionados con la Satisfacción Laboral en Mujeres: un estudio comparativo. Tesis de maestría. Facultad de Psicología. UNAM. México.

García y García B. E. (1985). Satisfacción Laboral en Mujeres que Trabajan. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Gruneberg M. (1979). Understanding Job satisfaction Lando. Plenum Press.

Hernández Sampieri R. (2002). Metodología de la Investigación. México. Editorial. Mc Graw-Hill.

Hodge B. J. Anthony W.P. y Gales L.M. (2001). Teoría de la Organización Un enfoque estratégico. Editorial, Prentice may 5ta. Edición, Madrid España.

Hodgetts R. y Atman S. (1991). Comportamiento en las Organizaciones. Editorial McGraw-Hill. México.

Instituto Nacional de Ciencias Medicas y Nutrición Salvador Zubirán
<http://www.innsz.mx>.

Kossen S.. (1995). Recursos Humanos en las Organizaciones. (5ª edición). México. Editorial. Harla.

Luna, G.H. (2000). Motivación de Logro y satisfacción Laboral. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología UNAM.

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

Mankeliunas, V. M. (copilador). (2000). Psicología de la Motivación. México. Editorial Trillas.

Mayor M.L. Tortosa G.F. (1990). Ámbitos de Aplicación de la Psicología Motivacional.

Méndez M. J.S. (2002). Economía y la Empresa. (2ª. Edición). Editorial McGraw-Hill.

Méndez R. (1994). Protocolo de Investigación.

Mora A. M. (1990). Satisfacción Laboral. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Ortega C. T.J. (1996). La Satisfacción en el Trabajo y algunos factores que la producen. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Ortega L. M. (2000). Motivación de Logro en la Educación Superior en un Organismo de Asociación Civil. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Palma C. S. (1999). Elaboración, Validación de una escala de Satisfacción en Trabajadores de Lima. Revista Teoría e Investigación en Psicología. V.9 no.1 27-34.

Palma C. S. (1999). Diagnostico de Satisfacción Laboral en una empresa textil peruana. www.monografias.com/trabajos13/emtex/entex.shtml.

Rentaría S. E. (2002). Estrés, Motivación de logro y Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios que Trabajan. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Robles V. G. (2000) Administración. Un enfoque interdisciplinario. Prentice hall.

Rodríguez S. C.L. (2003). Motivación al Logro y Satisfacción Laboral en empleados de la Dirección General de Servicios de Computo Académico UNAM. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

Salinas O.C. Laguna C.J. Mendoza M.M. (1994). La Satisfacción Laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud pública de México. Ene-feb 1994, volumen 36, no. 1. www.insp.mx/salud/36/36/-45.html.

ANEXO 1

ANEXO 1 Motivación de Logro

FECHA:-----

AREA.....

EDAD-----

SEXO-----

EDO. CIVIL-----

PUESTO-----

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO-----

ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO-----

A continuación hay una lista de afirmaciones, usted debe indicar en que medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ella. Hay cinco respuestas posibles: 1= a completamente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo, 5= completamente de acuerdo.

Especifique su respuesta haciendo un círculo alrededor del número que mejor exprese su opinión. Acuérdesse conteste como usted es, no como le gustaría ser. Y CONTESTE TODAS LAS AFIRMACIONES. Gracias.

- | | |
|--|-----------|
| 1.-Me gusta resolver problemas difíciles | 1 2 3 4 5 |
| 2.-Me gusta ser trabajador | 1 2 3 4 5 |
| 3.-Me enoja que otros trabajen mejor que yo | 1 2 3 4 5 |
| 4.-Me es importante hacer las cosas lo mejor posible | 1 2 3 4 5 |
| 5.-Me gusta cuando alguien gana | 1 2 3 4 5 |
| 6.-Es importante para mi hacer las cosas cada vez mejor | 1 2 3 4 5 |
| 7.-Ganarle a otros es bueno tanto en el juego en el juego como en el trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 8.-Soy cumplido en las tareas que se me asignan | 1 2 3 4 5 |
| 9.-Disfruto cuando puedo vencer a otros | 1 2 3 4 5 |
| 10.-Soy cuidadoso al extremo de la perfección | 1 2 3 4 5 |

- | | |
|---|-----------|
| 11.-Me gusta que lo que hago quede bien hecho | 1 2 3 4 5 |
| 12.-Una vez que empiezo una tarea persisto hasta terminarla | 1 2 3 4 5 |
| 13.-Me siento bien cuando logro lo que me propongo | 1 2 3 4 5 |
| 14.-Soy dedicado en las cosas que emprendo | 1 2 3 4 5 |
| 15.-Me gusta trabajar en situaciones en las que haya que competir con otros | 1 2 3 4 5 |
| 16.-No estoy tranquilo hasta que mi trabajo queda bien hecho | 1 2 3 4 5 |
| 17.-Me causa satisfacción mejorar mis ejecuciones previas | 1 2 3 4 5 |
| 18.-Como estudiante soy (fui) machetero (a) | 1 2 3 4 5 |
| 19.-Me esfuerzo mas cuando compito con otros | 1 2 3 4 5 |
| 20.-Cuando se me dificulta una tarea insisto hasta dominarla | 1 2 3 4 5 |
| 21.-Si hago un buen trabajo me causa satisfacción | 1 2 3 4 5 |
| 22.-Es importante para mi hacer las cosas mejor que los demás | 1 2 3 4 5 |

VERIFIQUE SI CONTESTO TODAS LAS AFIRMACIONES.

GRACIAS..

ANEXO 2

ANEXO 2 Satisfacción Laboral

A continuación usted encontrará una serie de enunciados, lea cuidadosamente cada uno de ellos y marque con una "X" la opción que mejor describa su forma de pensar empleando el siguiente código:

- TA = Totalmente de acuerdo
- A = Acuerdo
- I = Indeciso o neutral
- D = Desacuerdo
- TD = Totalmente en desacuerdo

Ejemplo:

Me gustan los días lluviosos TA A I D TD

Esto quiere decir que a usted le gustan los días lluviosos aunque no completamente y por eso ha marcado la opción "A", es decir "Acuerdo".

De esta manera y según sea su opción, proceda con los siguientes enunciados.

- | | |
|--|-------------|
| 1.-Me siento satisfecho con el trabajo que realizo | TA A I D TD |
| 2.-Las prestaciones que recibo en mi trabajo son las adecuadas | TA A I D TD |
| 3.-En mi trabajo las políticas para ascender son injustas | TA A I D TD |
| 4.-Mi trabajo es agradable | TA A I D TD |
| 5.-Mi jefe se interesa por mi bienestar | TA A I D TD |
| 6.-Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables | TA A I D TD |
| 7.-Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo | TA A I D TD |
| 8.-Los ingresos que recibo por mi trabajo son los adecuados para mis gastos normales | TA A I D TD |
| 9.-Los ascensos en mi trabajo son frecuentes | TA A I D TD |
| 10.-El trabajo que desempeño es rutinario | TA A I D TD |

11.-Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo	TA A I D TD
12.-Estoy satisfecho con el dinero que gano en mi trabajo	TA A I D TD
13.-Mis compañeros de trabajo se interesan por mi	TA A I D TD
14.-Las relaciones con mi jefe hacen más grato mi trabajo	TA A I D TD
15.-El trabajo que desempeño es el que siempre quise tener	TA A I D TD
16.-Mi trabajo es interesante	TA A I D TD
17.-Mi trabajo es aburrido	TA A I D TD
18.-Mis compañeros de trabajo son amistosos	TA A I D TD
19.-En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos	TA A I D TD
20.-Me siento frustrado por el trabajo que actualmente realizo	TA A I D TD
21.-Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso	TA A I D TD
22.-Me gusta la forma en que mi jefe supervisa las actividades de mi trabajo	TA A I D TD

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.