

✓ GRADO DE SATISFACCION DE LOS
TRABAJADORES DE UN
CENTRO DE SALUD URBANO

✓ ASESOR: MIGUEL ANGEL ROSADO Chauvet

TESINA PRESENTADA POR:

✓ VALENCIA GALINDO DIANA LAURA
MATRICULA: 84231023

PARA OBTENER EL TITULO DE

✓ LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

EN LA

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

✓ CSH

✓ MEXICO D.F. NOVIEMBRE DE 1991. ✓

A G R A D E C I M I E N T O S

IN MEMORIA

A MI MADRE, POR SU
GRAN APOYO Y CONFIANZA
QUE SIEMPRE ME BRINDO.

A MI PADRE

POR SU EXCELENTE EJEMPLO
DE ESTUDIO QUE NOS HA
DADO SIEMPRE.

AL PROFESOR

MIGUEL ANGEL ROSADO CHAUET
POR SU EXCELENTE ASESORIA.

AL LIC. MIGUEL ANGEL VALENCIA

POR SU INCONDICIONAL E
INCALCULABLE AYUDA.

AL SR. MARCOS RODRIGUEZ

POR SU PACIENCIA, APOYO
Y AMOR QUE ME HA DEMOSTRADO
SIEMPRE.

A LAS AUTORIDADES

DEL CENTRO DE SALUD, SANTA CLARA,
POR TODAS LAS FACILIDADES
PRESTADAS, PARA LA REALIZACION
DE ESTA TESIS.

DEDICATORIA

A MIS PADRES

A MI MADRE

PORQUE DESDE DONDE ESTE,
LO TOME COMO UN LOGRO PROPIO.

A MI PADRE

COMO UN TRIBUTO A
TODA UNA VIDA DE
SACRIFICIO Y TRABAJO,
POR SUS HIJOS.

CON MUCHO CARINO A MARCOS
PORQUE SIN TU AYUDA Y AMOR,
NO HUBIERA SIDO POSIBLE
REALIZAR ESTA META.

CON TODO MI CARINO Y AMOR A

MIS HERMANAS, HERMANOS,
CUNADAS, CUNADOS,
SOBRINAS, SOBRINOS.

PROLOGO

EN LA PRESENTE INVESTIGACION, SE PROCURARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS DE UN CENTRO DE SALUD URBANO, PARA LO CUAL SE INTEGRO UNA COMISION O EQUIPO DE TRABAJO QUE SE HA DEDICADO SERIAMENTE A ESTA LABOR.

LO PRIMERO QUE HICIMOS FUE PRECISAR NUESTRO OBJETIVO, O MEJOR DICHO, EL DE NUESTRA INVESTIGACION: SABER EL GRADO DE SATISFACCION, PREPONDERANTE, DE LOS EMPLEADOS DENTRO DE UN CENTRO DE SALUD URBANO.

DESPUES DE TRES MESES DE LABORIOSO DESEMPEÑO, EN LOS QUE SE CONSULTARON LIBROS, ARTICULOS Y APUNTES RELACIONADOS CON EL TEMA, SE APROVECHO CON LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD URBANO, A FIN DE CONOCER EN LA PRACTICA LOS ACIERTOS Y LAS FALLAS, LOS INTEGRANTES DE ESTE EQUIPO DE TRABAJO HEMOS ELABORADO UNA TESINA QUE CONSIDERAMOS COMPLETA Y MINUCIOSA EN EL ASPECTO PRACTICO.

EL RESULTADO FINAL REBASA Y CON MUCHO EL PROPOSITO ORIGINALMENTE CONCEBIDO.

PORQUE NUESTRA INVESTIGACION PODRA SER EMPLEADA NO SOLO POR LOS EMPLEADOS DE ESTE CENTRO DE SALUD, SINO QUE ESTA ABIERTO A TODOS LOS TRABAJADORES QUE LABORAN EN CUALQUIER OTRO CENTRO DE SALUD URBANO.

CONFIAMOS QUE LA PRESENTE TESIS AYUDE EN ALGUNA MEDIDA A LA REALIZACION URGENTE DE OTRAS INVESTIGACIONES DE LOS DEMAS CENTROS, PARA SABER SU GRADO DE SATISFACCION.

C A P I T U L O I

INTODUCCION

SATISFACCION LABORAL ES, EN TERMINOS GENERALES, EL GRADO EN EL QUE EL INDIVIDUO EXPERIMENTA SENTIMIENTOS NEGATIVOS O POSITIVOS EN RELACION CON LAS DISTINTAS FACES DE SU ACTIVIDAD LABORAL, SU AMBIENTE DE TRABAJO Y SU RELACION CON SUS COMPANEROS.

ESTA TESINA PRESENTA AQUELLOS ASPECTOS QUE DEBEN TOMARSE EN CUENTA PARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCION DE UN TRABAJADOR DENTRO DE SU AMBITO LABORAL.

ADEMAS CONTIENE LAS TEORIAS E INVESTIGACIONES QUE HABLAN AL RESPECTO, LA DIFERENCIA ENTRE SATISFACCION E INSATISFACCION.

HABLEMOS MAS ESPECIFICAMENTE DE LA TEORIA TOMADA PARA ELABORAR NUESTRO INSTRUMENTO DE TRABAJO.

DEBIDO A LA GRAN INQUIETUD, DE LE PORQUE, NO SE DA UNA BUENA RELACION, TANTO LABORAL COMO INTERPERSONA, EN LOS CENTROS DE SALUD POR LO GENERAL, FUE QUE SE PENSO HACER ESTA INVESTIGACION A FONDO.

YA QUE ESTE PROBLEMA SE DA POR LO REGULAR EN TODOS ESTOS AMBITOS, SE CONSIDERO CONVENIENTE ELABORAR UN METODO, PARA DESPUES PODERLO APLICAR A LOS CENTROS, QUE EN TOTAL SON VEINTE CON ESTAS MISMAS CARACTERISTICAS, Y ASI PODER OBTENER DATOS QUE SE PUEDAN GENERALIZAR A TODA LA SECRETARIA DE SALUD A NIVEL ESTADO DE MEXICO.

EL METODO UTILIZADO EN LA PRESENTE FUE, TOMAR A UN GRUPO EXPERIMENTAL REPRESENTATIVO, YA QUE NO SE TRABAJO CON UN GRUPO CONTROL, PUES ESTOS ERAN EL TOTAL DE LA POBLACION, EN EL CUAL SE TRABAJO Y SE OBTUVIERON RESULTADOS, EN LOS CUALES SE PUDO APRECIAR ESPECIFICAMENTE NUESTRO OBJETIVO.

MARCO TEORICO

EL PRESENTE ESTUDIO SE REFIERE A LA SATISFACCION EN EL TRABAJO, SIENDO DE GRAN IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO LABORAL DEL TRABAJADOR, EN CUALQUIER NIVEL JERARQUICO DENTRO DE UNA COMPANIA, YA QUE SI EL PERSONAL ESTA SATISFECHO, SE VERA REFLEJADO EN SU DESEMPEÑO. POR LO CUAL, CITAREMOS A VARIOS AUTORES QUE SE REFIEREN AL MISMO TEMA.

BREVE REFERENCIA HISTORICA; DOUGLAS MC.GREGOR (1975) MENCIONO QUE:

EL HOMBRE SIEMPRE SE HA INTERROGADO SOBRE LOS MOTIVOS QUE GUIAN SU ACCION. LOS FILOSOFOS DE LA ANTIGUEDAD ENCONTRARON DIVERSAS RESPUESTAS:

- a) DEMOCRITO ENSEÑO QUE LA HUMANIDAD PERSEGUIA LA FELICIDAD, ENTENDIENDO COMO TAL UN ESTADO DE REFLECCION Y DE RAZONAMIENTO. LA FELICIDAD, PARA EL, ES UN ESTADO INTERNO DEL HOMBRE; NO DEBE BASARSE EN COSAS MATERIALES, EXTERNAS AL HOMBRE, YA QUE ESTAS SON CADUCAS Y VAN Y VIENEN; EN CAMBIO LA FELICIDAD INTERIOR NADIE PUEDE QUITARSELA.
- b) EPICURO, POR OTRA PARTE, PENSO QUE EL HOMBRE PERSIGUE EL PLACER; SIN EMBARGO, DECIA QUE SE DEBEN BUSCAR LOS PLACERES MENTALES MAS QUE LOS FISICOS.
- c) MUCHOS SIGLOS DESPUES, SPINOSA LLEGO A LA CONCLUSION DE QUE LA CONSERVACION DE LA PROPIA VIDA ES EL MOTOR PRINCIPAL QUE MUEVE AL HOMBRE. YA SE ENCUENTRA AQUI UNA ESTRECHA LIGA CON LO QUE POSTERIORMENTE SE CATALOGARIA COMO UNO DE LOS INSTINTOS, AUNQUE SPINOSA ACLARO QUE EL ESFUERZO DEBIA SER RACIONAL.
- d) PARA NIETZSCHE ES EL DESEO DE PODER LA CAUSA PRINCIPAL DE LA ACCION HUMANA.
- e) PARA OTROS FILOSOFOS, EL AMOR CONSTITUYE EL MOTOR QUE MUEVE A LOS HOMBRES DURANTE MUCHOS SIGLOS SURGIERON DIVERSAS ESCUELAS FILOSOFICAS QUE OFRECIERON DIVERSAS EXPLICACIONES PARA TRATAR DE ENTENDER LA CONDUCTA HUMANA; SIN EMBARGO NO PASARON EL TERRENO MERAMENTE ESPECULATIVO.

LA SITUACION EN MEXICO

EN LAS BREVES DESCRIPCIONES ANTERIORES SE PONE DE MANIFIESTO QUE LAS TEORIAS EN BOGA EN EL CAMPO DE LA ADMINISTRACION HAN SURGIDO EN LOS ESTADOS UNIDOS. INFORTUNADAMENTE, MUCHAS PERSONAS ACEPTAN LO DICHO EN ESTAS TEORIAS, SIN TRATAR DE DETENERSE A PENSAR CUAL ES LA SITUACION CULTURAL EN MEXICO QUE, SIN DUDA, DEBERA SER CONSIDERADA PARA UN TRATAMIENTO SERIO DE ESTE PROBLEMA.

EN MEXICO NO EXISTE EL CUMULO DE INVESTIGACIONES QUE SE HAN REALIZADO EN OTRAS PARTES; SIN EMBARGO, TRATAREMOS DE PASAR UNA BREVE REVISTA A LOS POCOS DATOS EXISTENTES PARA DETERMINAR CUAL ES NUESTRA SITUACION RESPECTO A LAS TEORIAS EXPUESTAS.

EN PRIMER LUGAR, DIVERSOS RESULTADOS INDICAN QUE LA JERARQUIA DE NECESIDADES PROPUESTAS POR MASLOW ES DIFERENTE EN MEXICO. DOS INVESTIGACIONES REALIZADAS POR POR ARIAS GALICIA (1964 Y 1966) INDICARON QUE LOS INTERESES MAXIMOS DE UNA MUESTRA COMPUESTA POR OBREROS, VENDEDORES Y OFICINISTAS CONSISTIERON EN TRABAJAR EN UN LUGAR LIMPIO, EN DESTACARSE Y SOBRESALIR EN SU ACTIVIDAD, Y EN TENER OPORTUNIDAD DE PONER EN PRACTICA LAS PROPIAS IDEAS EN EL TRABAJO, RESPECTIVAMENTE. SI PENSAMOS QUE ESOS INTERESES ESTAN REVELANDO UNA INSATISFACCION, RESULTARIA QUE LA NECESIDAD MAS INSATISFECHA Y, POR TANTO, LA DEMAS INTENSA MOTIVACION SERIA LA DE LA ESTIMA, SEGUIDA POR LA DE SEGURIDAD. EN OTRO ESTUDIO DEL MISMO AUTOR, CON GERENTES (1969), ESTOS MOSTRARON SENTIRSE MUY INSATISFECHOS EN EL FACTOR SEGURIDAD EN EL EMPLEO, LO CUAL ES SORPRENDENTE SI SE TIENE EN CUENTA QUE DEBIDO AL DESARROLLO ECONOMICO DEL PAIS EXISTE UNA DEMANDA MUY SUPERIOR A LA OFERTA DE EJECUTIVOS. EN SEGUNDO Y TERCER LUGARES DE INSATISFACCIONES ESTUVIERON EN LA NECESIDAD DE AUTONOMIA Y LA DE AUTORREALIZACION RESPECTIVAMENTE.

SE EMPLEO LA ESCALA DE MASLOW, MODIFICADA, PARA INCLUIR UNA NECESIDAD DE "AUTONOMIA" PUES SE SUPONE QUE LOS GERENTES DEBEN TOMAR DECISIONES PARA ELLO REQUIEREN CIERTA LIBERTAD.

DESARROLLO DE UN METODO PARA MEDIR LA SATISFACCION EN EL TRABAJO:

LOS ESTUDIOS DE CORNELL.

CORNELL(1959) CITADO POR PATRICIA CAIN SMITH (1969)

LOS ESTUDIOS DE CORNELL SOBRE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO SE INICIARON EN 1959, CON LA FINALIDAD DE ESTUDIAR LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DE UNA SECCION TRANSVERSAL, REPRESENTATIVA DE LOS TRABAJADORES. UNA DE LAS METAS ESPECIFICAS DE ESOS ESTUDIOS FUE RELACIONAR LA SATISFACCION EN EL TRABAJO CON CARACTERISTICAS MENSURABLES DE LA COMPANIA Y LA COMUNIDAD Y CON CARACTERISTICAS DEL TRABAJADOR INDIVIDUAL. EN VIRTUD DE QUE EL EXITO DE TODO EL ESTUDIO DEPENDIA DE LA NATURALEZA Y LA CALIDAD DEL INSTRUMENTO QUE DEBERIA UTILIZARSE PARA MEDIR LA SATISFACCION EN EL TRABAJO, SE DEDICO UNA GRAN CANTIDAD DE TIEMPO Y ESFUERZO A LA CONSTRUCCION DE ESE DISPOSITIVO.

QUE ES LA SATISFACCION EN EL TRABAJO?

DEFINIMOS LA SATISFACCION EN EL TRABAJO COMO UNA RESPUESTA AFECTIVA DADA POR EL TRABAJADOR A SU PUESTO. SE CONSIDERA COMO EL RESULTADO O LA CONSECUENCIA DE LA EXPERIENCIA DEL TRABAJADOR EN EL PUESTO, EN RELACION CON SUS PROPIOS VALORES, O SEA, CON LO QUE DESEA O SE ESPERA DE EL. PUEDE CONSIDERARSE QUE LA SATISFACCION TIENE UN SENTIDO SIMILAR AL PLASER.

POR QUE SE MIDE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO?

ORIGINALMENTE, SE CREIA QUE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO ERA UNA CAUSA O, AL MENOS, UN CONCOMITANTE DE LA ALTA PRODUCTIVIDAD: "EL TRABAJADOR SATISFECHO ES PRODUCTIVO" ERA LA SUPOSICION IMPLICITA EN MUCHOS ESTUDIOS ANTERIORES SOBRE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO; DESAFORTUNADAMENTE, LAS INVESTIGACIONES SUBSIGUIENTES NO JUSTIFICARON ESA SUPOSICION. NUMEROSOS ESTUDIOS HAN DADO PRUEBAS QUE RESPALDAN EL HECHO DE QUE NO EXISTE UNA RELACION NECESARIA ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCION. LOS TRABAJADORES SATISFECHOS PUEDEN SER BUENOS O MALOS PRODUCTORES, MIENTRAS QUE A QUIENES PRODUCEN MUCHO PUEDE GUSTARLES O NO SU TRABAJO. LA SATISFACCION Y LA INSATISFACCION PUEDEN O NO DAR COMO RESULTADO UNA CONDUCTA - ABIERTA (CAMBIOS EN LA PRODUCTIVIDAD, QUEJAS, AUSENCIAS, CAMBIOS DE EMPLEO, ETC.) DEPENDIENDO DE LA PERSONALIDAD DEL INDIVIDUO (DE SI ACTUA DE ACUERDO CON SUS EMOCIONES O SI LAS CONTROLA O REPRIME) DE LAS OPORTUNIDADES DE AUTOEXPRESION EN EL TRABAJO (CERCANIA DE LA SUPERVISION, REGLAMENTOS Y NORMAS DE LA COMPANIA, ETC.)

Y DE LAS OTRAS ALTERNATIVAS QUE ESTEN ABIERTAS PARA EL (MERCADO LABORAL PARA SU HABILIDAD PARTICULAR PARTICULAR, EN CONDICIONES FINANCIERAS, ETC.) RESUMIENDO PODEMOS DECIR QUE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO SE CONSIDERA PRIMORDIAL - NO UNA CONSECUENCIA DE LA EXPERIENCIA EN EL PUESTO (Y, DE HECHO, QUE LA ALTA PRODUCTIVIDAD PUEDE SATISFACCION Y LO MISMO PUEDE OCURRIR A LA INVERSA). LA EFICACIA CAUSAL DE LA SARISFACCION EN EL TRABAJO ES PROBLEMÁTICA, EN VEZ DE QUE SEA ALGO QUE DEBA DARSE POR SENTADO.

NO OBSTANTE, HAY TODAVIA RAZONES PARA DESEAR ESTUDIAR LA SATISFACCION EN EL TRABAJO. DE LA MANERA MAS EVIDENTE, PUEDE CONSIDERARSE COMO UN FIN EN SI MISMO. DE HECHO NO ES SIGNIFICATIVO PREGUNTARSE POR QUE SON BUENOS O DESEABLES EL PLASER Y LA SATISFACCION. LO SON POR NATURALEZA.

EN SEGUNDO LUGAR, EN CIERTAS CIRCUNSTANCIAS, LA INSATISFACCION EN EL TRABAJO, Y SOBRE TODO LA INSATISFACCION, PUEDE CONDUCCIR A CONDUCTAS PATENTES QUE RESULTAN PARA LAS ORGANIZACIONES; POR EJEMPLO, HAY PRUEBAS DE QUE LOS TRABAJADORES INSATISFECHOS TIENEN UN INDICE DE AUSENCIA Y DE ROTACION MAS ELEVADO QUE LOS TRABAJADORES SATISFECHOS. YA QUE EL ENTRENAMIENTO DE NUEVOS EMPLEADOS Y EL TIEMPO PERDIDO PUEDEN COSTAR GRANDES CANTIDADES A LA COMPANIA TANTO DIRECTAMENTE COMO DEBIDO A LA MALA CALIDAD DE LA PRODUCCION Y LA PERDIDA DE LA OPORTUNIDAD DE HACER CIERTOS NEGOCIOS, EL MANTENIMIENTO DE LA SATISFACCION EN SUS TRABAJADORES SERA ALGO QUE REDUNDE EN SU PROPIO BENEFICIO.

PARA QUE PUEDEN UTILIZARSE LAS MEDIDAS DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO?

SI SE CONSIDERA QUE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO ES UNA META CONVENIENTE DE LAS PRACTICAS DE LA GERENCIA, ENTONCES PUEDENTONARSE LAS MEDIDAS DE LA SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS COMO UNO DE LOS CRITERIOS O LAS NORMAS QUE SIRVAN PARA EVALUAR EL EXITO DE LAS PRACTICAS Y LAS POLITICAS DE LA GERENCIA, TALES COMO LA AMPLIACION DEL TRABAJO, EL ENTRENAMIENTO DE LOS SUPERVISORES, LA GERENCIA PARTI-

CIPATIVA, LA TOMA DE DECISIONES EN GRUPO, LOS PROGRAMAS DE PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS⁷
LOS SISTEMAS DE BONIFICACIONES O PAGOS DE INSENTIVOS, ETC.

ESAS MEDICIONES PUEDEN UTILIZARSE TAMBIEN PARA PREDECIR LAS AUSENCIAS O LA ROTACION
FUTURA ENTRE EL PERSONAL (A CONDICION DE QUE SE TENGAN EN CUENTA FACTORES TALES COMO EL MER-
CADO LABORAL).

EN TERCER LUGAR, ESAS MEDICIONES CONSTITUYEN UNA CONDICION PREVIA PARA LA COMPROBA-
CION DE VARIAS TEORIAS GENERALES SOBRE LAS ACTITUDES Y LA MOTIVACION Y OTRAS INTERESADAS
ESPECIFICAMENTE EN LOS FACTORES QUE PRODUCEN SATISFACCION O AQUELLAS QUE TIENEN CORRELACION
CON ELLA -- CARACTERISTICAS DE LA COMUNIDAD, DE LA COMPANIA Y DEL INDIVIDUO. ESAS INVESTI-
GACIONES PUEDEN NO TENER UNA UTILIDAD PRACTICA INMEDIATA; PERO ESOS DESCUBRIMIENTOS PUEDEN
TENER UN INTERES TEORICO ACTUAL Y UN VALOR PRACTICO A LARGO PLAZO.

**FINALMENTE, ES PROBABLE QUE NOS INTERESEMOS TAN SOLO POR CONOCER EL PORCENTAJE DE LA
POBLACION QUE ESTA SATISFECHA Y EL PORCENTAJE DE INSATISFECHOS EN SUS EMPLEOS, YA SEA COMO
ALGO QUE TIENE INTERES POR SI MISMO O PARA FINES DE COMPARACIONES ENTRE GRUPOS O ENTRE CUL-
TURAS, O BIEN, PARA TRAZAR TENDENCIAS EN EL TIEMPO.**

REQUISITOS DE UNA MEDIDA UTIL DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO

UNA MEDIDA UTIL DE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO DEBE PODER USARSE A LO LARGO DE
UNA AMPLIA GAMA DE CLASIFICACIONES DE EMPLEOS Y CON PERSONAS DE DIFERENTES NIVELES DE TRA-
BAJO. EN OTRAS PALABRAS, SU CONTENIDO DEBE SER TAL QUE LOS SIGNIFICADOS DE LOS TERMINOS
UTILIZADOS SEAN COMUNES PARA LOS TRABAJADORES EN MUCHOS TIPOS DISTINTOS DE PUESTOS; ADEMAS
EL NIVEL DEL LENGUAJE DEBE SER SUFICIENTEMENTE BAJO PARA QUE LOS TRABAJADORES DE ESCASA Y
LOS DE ELEVADA ESCOLARIDAD PUEDAN COMPRENDER POR IGUAL LAS PREGUNTAS.

LAS CONSIDERACIONES PRACTICAS EXIGEN QUE LA MEDIDA SEA BREVE, ADMINISTRADA CON FACI-
LIDAD (EN GRUPOS) Y DE CALIFICACION SENCILLA. LAS MEDIDAS LARGAS Y ELABORADAS, CON SISTEMAS
COMPLICADOS DE CALIFICACION, NO PODRAN UTILIZARSE EN LOS ESTUDIOS EN GRAN ESCALA, DEBIDO A
CONSIDERACIONES FINANCIERAS Y DE TIEMPO.

LA MEDIDA DEBERA GENERAR CALIFICACIONES QUE INDIQUEN LA SATISFACCION EN NUMEROSOS AS-
PECTOS DIFERENCIABLES DE LA SITUACION DEL TRABAJO (LOS SALARIOS, EL TRABAJO, LA SUPERVISION,
LOS COMPANEROS, ETCETERA). UNA MEDIDA DE LA SATISFACCION GENERAL (GLOBAL) EN EL TRABAJO PUEDE
SER SUFICIENTE PARA ALGUNOS FINES, PERO RESULTARA INADECUADA PARA UN ESTUDIO INTENSO ENCAU-
SADO A LA IDENTIFICACION DE LAS RELACIONES ENTRE DIFERENTES ASPECTOS DE LA SITUACION EN EL
TRABAJO Y LAS CARACTERISTICAS INDIVIDUALES Y DE LA COMPANIA. LAS MISMAS VARIABLES PUEDEN
RELACIONARSE DE MANERA MUY DIFERENTE CON LA SATISFACCION EN DISTINTOS ASPECTOS DEL TRABAJO;
PERO ESAS RELACIONES SE DILUIRAN, EN CASO DE QUE SE EMPLEE SOLO UNA MEDIDA GLOBAL DE LA SA-
TISFACCION.

LA ESCALA DEBERA ESTAR LIBRE DE PREDISPOSICIONES EVIDENTES, TALES COMO LA AQUIESCENCIA --LA TENDENCIA A "ESTAR DE ACUERDO CON UN CONCEPTO, INDEPENDIENTEMENTE DE SU CONTENIDO" DE MODO QUE LAS PERSONAS QUE ESTAN DE ACUERDO CON TODO NO OBTENGAN CALIFICACIONES ARTIFICIALMENTE ELEVADAS.

EL MARCO DE REFERENCIAS DEL TRABAJADOR --SU NIVEL DE JUICIOS--, AL RESPONDER A LOS ITENES, DEBE TENERSE EN CUENTA AL CONSTRUIR Y CALIFICAR LA MEDIDA; O BIEN, SERA PRECISO DEMOSTRAR QUE NO AFECTA NOTABLEMENTE A LAS RESPUESTAS. PARA CITAR UN EJEMPLO EVIDENTE, SI LA PALABRA "SIMPLE" SIGNIFICA "BUENO" PARA UN TRABAJADOR, PERO OTRO LA INTERPRETA EN EL SENTIDO DE "MALO" EL ITEM NO DARA RESULTADOS UTILES.

LA MEDIDA DEBE DEMOSTRAR QUE TIENE CONFIABILIDAD: TANTA CONSISTENCIA INTERNA (ACUERDO CON OTROS CONCEPTOS DESTINADOS A MEDIR LO MISMO) COMO ESTABILIDAD CON EL TIEMPO, EN EL MISMO INDIVIDUO.

FINALMENTE, LA MEDIDA DEBERA SER VALIDA-- DEBERA MEDIR LO QUE TIENE QUE MEDIR--.

EL INDICE DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE CORNELL (IDT)

PARA SATISFACER LOS CRITERIOS INDICADOS ANTERIORMENTE, SE INTENTO EFECTUAR NUMEROSOS TIPOS DIFERENTES DE MEDICIONES. LA QUE SE ESCOGIO FINALMENTE MIDIO CINCO CAMPOS DE SATISFACCION EN EL TRABAJO: SATISFACCION POR LAS TAREAS, SATISFACCION POR LOS SALARIOS, SATISFACCION POR LAS OPORTUNIDADES DE ASCENSO, SATISFACCION POR LA SUPERVISION Y SATISFACCION POR LOS COMPANEROS DE TRABAJO. SE LLEGO A ESAS CATEGORIAS DESPUES DE UNA REVISION CONSIDERABLES DE LA LITERATURA DE ANALISIS FACTORIAL SOBRE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO Y LUEGO DE UN ANALISIS EXTENSO DE NUESTRAS PROPIAS CATEGORIAS PRELIMINARES.

POR QUE SE ESTUDIA LA SATISFACCION EN EL TRABAJO?

HAY REALMENTE DOS BASES QUE PERMITEN SOSTENER QUE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO ES IMPORTANTE. DE MANERA INTERESANTE, AMBAS SON DISTINTAS DE LA RAZON ORIGINAL PARA ESTUDIAR LA SATISFACCION EN EL TRABAJO, O SEA, LA SUPUESTA CAPACIDAD DE LA SATISFACCION PARA INFLUIR EN EL RENDIMIENTO. LA PRIMERA DE ESAS RAZONES, INDUDABLEMENTE LA MAS DIRECTA, RADICA EN EL HECHO DE QUE EN LOS ESTUDIOS ANTERIORES SE OBSERVARON CORELACIONES FIRMES ENTRE EL AUSENTISMO Y LA SATISFACCION, ASI COMO ENTRE LA ROTACION Y LA SATISFACCION EN EL TRABAJO. DE ACUERDO CON ELLO, PARESE QUE LA SATISFACCION EN EL TRABAJO ES UN PUNTO IMPORTANTE DE ENFOQUE PARA LAS ORGANIZACIONES QUE DESEEN REDUCIR EL AUSENTISMO Y LA ROTACION DE PERSONAL.

ES PROBABLE QUE LA MEJOR EXPLICACION DEL HECHO DE QUE LA SATISFACCION ESTE RELACIONADA CON EL AUSENTISMO Y LA ROTACION, PROCEDA DEL TIPO DE TEORIA DE TRAYECTORIAS Y METAS DE LA MOTIVACION QUE INICIARON GEORGOPOULOS, MAHONEY, JONES, VROOME, LAWLER Y PORTER. DE ACUERDO CON ESTA OPINION, LAS PERSONAS SE VEN MOTIVADAS PARA HACER COSA QUE CREEN QUE TIENEN UNA ALTA PROBABILIDAD DE PERMITIRLES OBTENER RECOMPENSAS QUE CONSIDERAN VALIOSAS. CUANDO UN

9
TRABAJADOR DECLARA QUE ESTA SATISFECHO CON SU EMPLEO, ESTARA DICHIENDO QUE SUS NECESIDADES SE HAN SATISFECHO, COMO RESULTADO DEL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO. ASI, LA TEORIA DE TRAYECTORIAS Y METAS VATICINARIA QUE UNA ELEVADA SATISFACCION DE LA PERSONA CONDUCE A BAJOS INDICES DE ROTACION 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 RAZON PARA EL INTERES POR LA SATISFACCION EN EL TRABAJO SE DERIVA DE SU ASOCIACION, BAJA, PERO CONSISTENTE, CON EL DESEMPEÑO EN EL TRABAJO. ESPECULAREMOS UN MOMENTO A CERCA DE POR QUE EXISTE ESA ASOCIACION. UNA DE LAS POSIBILIDADES ES QUE, COMO SUPONEN MUCHOS, LA SATISFACCION CAUSA EL DESEMPEÑO; SIN EMBARGO, HAY POCAS RAZONES TEORICAS PARA CREEER QUE LA SATISFACCION PUEDA SER CAUSA DEL DESEMPEÑO. UROOM, UTILIZANDO UNA TEORIA DE TRAYECTORIAS Y METAS SOBRE LA MOTIVACION, SEÑALO QUE LA SATISFACCION Y EL RENDIMIENTO EN TRABAJO TIENEN CAUSAS TOTALMENTE DIFERENTES: "...LA SATISFACCION EN EL TRABAJO SE VE AFECTADA ESTRECHAMENTE POR LA CANTIDAD DE RECOMPENSAS QUE LAS PERSONAS RECIBEN DE SUS PUESTOS Y ...EL NIVEL DE DESEMPEÑO SE VE AFECTADO POR LA BASE QUE SUSTENTA EL ALCANCE DE LAS RECOMPENSAS. LOS INDIVIDUOS ESTAN SATISFECHOS EN SUS TRABAJOS HASTA EL GRADO QUE LES PERMITAN OBTENER LO QUE DESEAN, Y TIENEN EN ELLOS UN DESEMPEÑO EFICIENTE HASTA EL GRADO EN QUE CONDUZCA A LA OBTENCION DE LO QUE DESEAN".

RELACION ENTRE LA SATISFACCION Y EL DESEMPEÑO

LA DECLARACION DE UROOM CONTIENE UNA INDICACION DEL PORQUE, A PESAR DE QUE LA SATISFACCION Y EL DESEMPEÑO TIENEN CAUSAS TOTALMENTE DIFERENTES, GUARDAN, NO OBSTANTE, CIERTA RELACION ENTRE SI. SI SUPONEMOS, COMO PARECE RAZONABLE DE ACUERDO CON LA TEORIA DE LA MOTIVACION, QUE LAS RECOMPENSAS CAUSAN SATISFACCION Y QUE EN ALGUNOS CASOS EL DESEMPEÑO PRODUCE RECOMPENSAS, ENTONCES ES PROBABLE QUE LA RELACION DESCUBIERTA ENTRE LA SATISFACCION Y EL RENDIMIENTO SE DEBA A LA ACCION DE UNA TERCERA VARIABLE--LAS RECOMPENSAS. ENUNCIADO EN FORMA BREVE, EL BUEN DESEMPEÑO PUEDE CONDUCCIR A LAS RECOMPENSAS, QUE A SU VEZ PRODUCEN SATISFACCIONES; ASI PUES, ESTA FORMULACION SOSTIENE QUE LA SATISFACCION, EN LUGAR DE PRODUCAR EL DESEMPEÑO COMO SE SUPONIA ANTERIORMENTE, SE DEBE A ESTE ULTIMO.

SATISFACCION

CIERTAMENTE ES DIFICIL SUPONER QUE LA UTOPIA DE WATSON LLEGARA A OPERAR. EL ANELA UN MUNDO EN EL QUE EXISTA LA SATISFACCION POR LO QUE SE REALIZA, SIN ESPERAR RECOMPENSA MONETARIA, O DE OTRO TIPO. (LEY DE DISCIPLINA DEL EJERCITO). SI TAL COSA SUCEDIERA, HABRIAMOS LLEGADO AL PUNTO DE LA MAQUINA PERFECTA, DOCIL Y MANEJABLE A PLACER Y SERIA TANTO COMO NEGAR LA EXISTENCIA DE LA PROBABILIDAD Y SE IMPONDRIA COMO UN REQUISITO LA ADOPCION DE UNA DIALECTICA MATERIALISTA.

EN REALIDAD SON MUCHOS Y MUY VARIADOS LOS FACTORES PSICOLOGICOS QUE PREDISPONEN A UNA MEJOR MORAL. INDUDABLEMENTE, LOS INCENTIVOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES ESPECIFICAS, GENERARAN UNA MOTIVACION, QUE SE CANALIZARA EN UNA MORAL POSITIVA.

PARA ELABORACION DE UNA ESTRUCTURA, EN LA QUE PUEDA FINCARSE UNA SATISFACCION SANA Y POSITIVA SERA NECESARIO DELINEAR:

- 1) METAS COMUNES.
- 2) ESTABLECER EL VALOR DE LAS METAS.
- 3) QUE LOS IDEALES PUEDAN SER ALCANZADOS.

EN EL CASO QUE HAYA SIDO POSIBLE LOGRAR SATISFACCION, LOS RESULTADOS QUE SE OBTENDRAN SERAN:

- 1) ESPIRITU DE GRUPO.
- 2) ALTA CALIDAD DE TRABAJO.
- 3) ENTUCIASMO.
- 4) RESISTENCIA A LAS FRUSTRACIONES.

CON RELACION A LOS GRUPOS INFORMALES, EN FRECUENTES OCASIONES SE GENERA UNA ESPECIE DE CODIGO, AL CUAL DEBERAN PLEGARSE LOS TRABAJADORES. COMENTAREMOS A GRANDES RASGOS SUS PRINCIPALES CONSIDERANDOS:

- 1) SI TRABAJAS MUCHO, ERES APROVECHADO.
- 2) SI NO TRABAJAS BASTANTE, PUEDES PERJUDICAR A TU GRUPO.
- 3) SI AVISAS AL SUPERVISOR EN CONTRA DE UN COMPAÑERO, ERES UN SOPLON.
- 4) NO SE DEBE SER NI MUY SOCIABLE NI MUY ARISCO.
- 5) SI TE PROMUEVEN AL CARGO DE SUPERVISOR, NO TE DEBES COMPORTAR COMO TAL EN PERJUICIO DE TUS COMPAÑEROS.

INSATISFACCION

CUANDO SE TRATA DE ALCANZAR UNA META, PERO ALGO INTERFIERE HACIENDO NECESARIO PENSAR EN OTRA SOLUCION, Y AUN ASI, NO SE OBTIENE LO QUE SE DESEABA, SURGE UNA FRUSTRACION MAS O MENOS PRONUNCIADA.

EN LAS ACTIVIDADES COTIDIANAS, A CADA MOMENTO NOS ENCONTRAMOS EN SITUACIONES QUE NOS PUEDEN CAUSAR FRUSTRACIONES, CLARO ESTA QUE DEPENDERA DE LOS SUJETOS Y CIRCUNSTANCIAS ESPECIFICAS.

ANTES DE SEGUIR HABLANDO DE EL TEMA QUE NOS INTERESA, LA SATISFACCION LABORAL. VAMOS A DE DEFINIR EL TRABAJO, YA QUE ES LO QUE ESTA MAS INTIMAMENTE RELACIONADO A LA SATISFACCION DEL EMPLEADO.

SCHERMERHORN (1979) NOS DICE QUE **EL TRABAJO** ES:

UNA ACTIVIDAD QUE PRODUCE BIENES O SERVICIOS DE VALOR PARA LOS DEMAS, ESTO ES, LO QUE LA GENTE HACE A CAMBIO DE COSAS QUE CONSIDERA VALIOSAS, PERO QUE NO PUEDE PROPORCIONARSE POR SI MISMA.

TAMBIEN NOS DEFINE A:

LA SATISFACCION LABORAL ES EL GRADO EN EL QUE UN INDIVIDUO EXPERIMENTA SENTIMIENTOS NEGATIVOS O POSITIVOS EN RELACION CON LAS DISTINTAS FACES DE SU ACTIVIDAD LABORAL, SU AMBIENTE DE TRABAJO Y SUS RELACIONES CON SUS COMPANEROS.

PARA TENER UNA VISION MAS CLARA DE LO QUE ES EL GRADO DE SATISFACCION, LO ILUSTRAREMOS CON UN CUADRO BASADO EN LOS ESTUDIOS DE LA DRA. PATRICIA C. SMITH TOMANDO COMO BASE LAS INVESTIGACIONES DE CORNELL DE EL INDICE DESCRIPTIVO DEL TRABAJO.

FACETAS IDT	SATISFACCION ALTA	SATISFACCION BAJA
EL TRABAJO EN SI	LLEGA TEMPRANO; SALE TARDE; PERMANECE EN EL TRABAJO	BUSCA CAMBIAR DE EMPLEO; FALTA O LLEGA TARDE; SALE TEMPRANO
SUPERVISION	BUSCA LA COMPANIA; ACEPTA SOLICITUDES Y CONSEJOS; PER- MANECE EN EL TRABAJO	EUITA LA COMPANIA; SE QUEJA Y REPE- LA; RECHAZA SOLICITUDES Y CONSEJOS; ES LADINO; SALE TEMPRANO
COMPANEROS	SE APROXIMA A ELLOS; SE APE- GA A LAS NORMAS; PERMANECE EN EL TRABAJO	EUITA COMPANIAS; ALEGA; FALTA; SALE TEMPRANO
PROMOCION	MAYORES ESFUERZOS; ALTAS AS- PIRACIONES; PERMANECE EN EL TRABAJO	REDUCE SUS ESFUERZOS; POCAS ASPIRA- CIONES; SALE TEMPRANO
SALARIO	MODIFICA SUS ESFUERZOS SEGUN LA CONEXION ENTRE DESEMPEÑO Y PAGO	SE QUEJA; BUSCA MEJORES OFERTAS; MO- DIFICA SU ESFUERZO SEGUN LA CONEXION ENTRE SALARIO Y DESEMPEÑO; SALE TEM- PRANO

EN LO SUCESIVO, PENSAREMOS EN EL DESEMPEÑO, O PRODUCTIVIDAD, COMO UNA MEDIDA QUE RESUME LA CANTIDAD Y CALIDAD DE APORTACIONES HECHAS POR UN INDIVIDUO O GRUPO A LAS METAS DE TRABAJO DE LA UNIDAD Y DE LA ORGANIZACION.

TEORIAS DE SATISFACCION LABORAL

FREDERIC HERZBERG DICE QUE LA SATISFACCION LABORAL ES UNA CAUSA DE DESEMPEÑO LABORAL. IDEO UNA DE LAS TEORIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE MAS FRECUENTEMENTE SON ELOGIADAS Y CRITICADAS: LA DE LOS DOS FACTORES.

FACTORES DE HIGIENE

LOS FACTORES QUE APARECEN COMO FUENTES DE **INSATISFACCION LABORAL** EN LA INVESTIGACION DE HERZBERG TIENEN RELACION CON EL **CONTEXTO LABORAL**. ESTO SIGNIFICA QUE LA INSATISFACCION ESTA MAS LIGADA AL AMBIENTE LABORAL QUE AL TRABAJO EN SI MISMO.

HERZBERG DENOMINO **FACTORES DE HIGIENE** A LAS FUENTES DE INSATISFACCION LABORAL, E INCLUYEN ASPECTOS TALES COMO CONDICIONES LABORALES, RELACIONES INTERPERSONALES, POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y ORGANIZACIONALES, SUPERVISION Y SALARIOS.

EN LA TEORIA DE LOS DOS FACTORES, LA SATISFACCION E INSATISFACCION SON DOS DIMENSIONES TOTALMENTE SEPARADAS. LOS FACTORES DE HIGIENE SOLO AFECTAN A LA SATISFACCION LABORAL. SI SE MEJORAN ESOS FACTORES EN EL TRABAJO, SE PUEDEN REDUCIR LOS NIVELES DE INCONFORMIDAD EXPERIMENTADOS POR LOS TRABAJADORES, PERO ESTO NO CONTRIBUIRA A LA SATISFACCION LABORAL.

LOS FACTORES	EXISTEN	CONTEXTO	Y	LA INSATISFACCION
DE HIGIENE	EN EL	LABORAL	AFECTAN A	LABORAL

MOTIVADORES O SATISFACTORES

PARA MEJORAR LA SATISFACCION, LA ATENCION DEL ADMINISTRADOR DEBERA CONCENTRARSE EN LOS LLAMADOS SATISFACTORES, LOS MOTIVADORES SON PARTE DEL CONTENIDO LABORAL; ES DECIR, QUE SE RELACIONAN CON LO QUE LA GENTE REALMENTE HACE EN SU TRABAJO.

SEGUN LA TEORIA DE HERZBERG, EL DESEMPEÑO ESTA LIGADO A LOS SATISFACTORES LABORALES. EL PSICOLOGO ARGUYE QUE EL ADMINISTRADOR PUEDE CREAR LAS CONDICIONES PARA QUE SUS SUBORDINADOS EXPERIMENTEN LA SENSACION DE LOGRO, RECONOCIMIENTO, PROGRESO Y CRECIMIENTO EN EL CURSO DE SU DESEMPEÑO. CUANDO ESTAS OPORTUNIDADES NO ESTAN PRESENTES EN EL TRABAJO, LOS EMPLEADOS NO EXPERIMENTARAN SATISFACCION ALGUNA, NI MEJORAN SU RENDIMIENTO, EN OPINION DE HERZBERG

DOS PRINCIPIOS RESUMEN LA DINAMICA DE LOS DOS FACTORES:

- 1.- EL MEJORAMIENTO DE LOS FACTORES DE HIGIENE PUEDE EVITAR Y AYUDAR A ELIMINAR LA INSATISFACCION LABORAL, PERO NO PUEDE INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD.
- 2.- EL MEJORAMIENTO DE LOS SATISFACTORES GENERA SATISFACCION LABORAL, PERO NO IMPIDE LA SATISFACCION.

LA META DEL ADMINISTRADOR CONSISTE EN MINIMIZAR LA INSATISFACCION Y MAXIMIZAR LA SATISFACCION. LOS ADMINISTRADORES DEBEN BUSCAR CREAR SATISFACCION LABORAL ENTRE SUS SUBORDINADOS, COMO UNA META DESEABLE POR SI MISMA Y PARA EL TRABAJO.

DOS CATEGORIAS DE LAS TEORIAS DE LA MOTIVACION SE DERIVAN DE ESTA PERSPECTIVA; LAS TEORIAS DE LA SATISFACCION Y LAS TEORIAS DE PROCESO.

LAS TEORIAS DE LA SATISFACCION OFRECEN LAS MANERAS DE PERFILAR O ANALIZAR A LOS INDIVIDUOS, CON EL PROPOSITO DE IDENTIFICAR SUS NECESIDADES O MOTIVOS. COMO SE NOTARAN, SE UTILIZAN INDISTINTAMENTE ESTOS DOS ULTIMOS CONCEPTOS, CON EL PROPOSITO DE IDENTIFICAR CARENCIAS PSICOLOGICAS O FISIOLOGICAS QUE UNA PERSONA SIENTE LA URGENCIA DE ELIMINAR. LAS TEORIAS DE LA SATISFACCION DAN UNA PERSPECTIVA DE LAS NECESIDADES INTERNAS DE LOS INDIVIDUOS, Y POR TANTO, AYUDAN A QUE EL ADMINISTRADOR ENTIENDA LO QUE LOS EMPLEADOS VALORAN O NO COMO RECOMPENSAS LABORALES.

LAS TEORIAS DE LA SATISFACCION SE APOYAN EN LAS NECESIDADES INDIVIDUALES PARA AYUDAR A ENTENDER LA SATISFACCION LABORAL Y LAS CONDUCTAS DEL TRABAJO. LAS NECESIDADES REFLEJAN REFLEJAN TANTO LAS CARENCIAS FISIOLOGICAS COMO LAS PSICOLOGICAS.

TEORIA DE LA JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

SEGUN ABRAHAM MASLOW, LOS SERES HUMANOS COMPARTEN CINCO NIVELES DE SATISFACCION DE NECESIDADES EN SU EXPERIENCIA VITAL: FISIOLOGICAS, DE SEGURIDAD, SOCIALES, DE ESTIMACION Y AUTOREALIZACION.

NIVEL DE NECESIDAD	ASPECTOS RELACIONADOS CON EL AMBIENTE LABORAL
AUTORREALIZACION	RETO LABORAR DEMANDAS CREATIVAS DEL TRABAJO OPORTUNIDADES DEL PROGRESO LOGROS LABORALES

ESTIMACION	INCREMENTO DE SALARIO POR MERITOS PUESTO DE ALTO NIVEL RECONOCIMIENTO DEL SUPERIOR RESPONSABILIDAD IMPORTANCIA DEL TRABAJO
SOCIAL	COMPATIBILIDAD CON EL GRUPO DE TRABAJO JEFE AGRADABLE AMISTADES EN EL TRABAJO
SEGURIDAD	CONDICIONES ADECUADAS DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO BENEFICIOS ADICIONALES SEGURIDAD DE CONTAR CON UN TRABAJO
FISIOLOGICAS	CALEFACCION AIRE ACONDICIONADO SALARIO BASE CONDICIONES LABORALES

NECESIDADES DE
ORDEN SUPERIOR

DE AUTORREALIZACION

Necesidades de orden mas alto:
sentirse realizado por si mismo,
crecer y usar capacidades en
forma completa y creativa.

DE ESTIMACION

Necesidades de obtener el aprecio
de los demas, respeto, prestigio,
reconocimiento, necesidades de auto-
estimacion, sentido personal de
competencia y dominio.

	SOCIALES
	Necesidades de amor, afecto, pertenencia en una relacion con otra persona.
NECESIDADES	
DE ORDEN	DE SEGURIDAD
INFERIOR	Necesidades de seguridad, proteccion y estabilidad en eventos fisicos e interperso- nales de la vida diaria.
	FISIOLOGICAS
	Casi todas las necesidades basicas del ser humano: biolo- gicas, de sustento, comida, bebida, sexo, etc.

JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW.

DINAMICA DE LA TEORIA

LA TEORIA DE MASLOW SUPONE QUE LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS AFECTAN A SU COMPORTAMIENT-
TO EN CONFORMIDAD CON DOS PRINCIPIOS:

EL PRINCIPIO DE CARENCIA: UNA NECESIDAD SATISFECHA NO ES UN MOTIVADOR DE LA CONDUCTA; LAS
PERSONAS ACTUAN PARA SATISFACER CARENCIAS; ES DECIR, LAS NECESIDADES POR LAS CUALES EXISTE
UNA INSATISFACCION.

EL PRINCIPIO DE PROGRESION: LAS CINCO CATEGORIAS DE NECESIDADES EXISTEN EN ESTRICTO ORDEN
JERARQUICO; UNA NECESIDAD EN UN NIVEL DADO, SOLO SE ACTIVA CUANDO LA NECESIDAD DEL NIVEL
INFERIOR MAS CERCANO HA SIDO SATISFECHA.

LAS TEORIAS DE LA SATISFACCION SE CENTRAN EN LAS NECESIDADES HUMANAS, COMO UNA MANERA DE
ENTENDER LAS ACTITUDES Y CONDUCTAS EN EL TRABAJO. AUNQUE LA TERMINOLOGIA DIFIERE, HAY UNA
SIMILITUD CONSIDERABLE EN LO QUE ESTAS TEORIAS OFRECEN COMO MARCO DE REFERENCIA PARA ENTEH-
DER LAS NECESIDADES.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

QUE OCURRIRA EN LAS RESPUESTAS, CON RESPECTO A LA SATISFACCION LABORAL, SI YO MIDO EL TRABAJO QUE REALIZAN, TODOS LOS EMPLEADOS DE UN CENTRO DE SALUD URBANO, MEDIANTE UN CUESTIONARIO.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS

SI MIDO EL TRABAJO QUE REALIZAN, TODOS LOS EMPLEADOS DE UN CENTRO DE SALUD, MEDIANTE UN CUESTIONARIO, ENTONCES EN LAS RESPUESTAS, CON RESPECTO A LA SATISFACCION LABORAL, OCURRIRA QUE DETERMINAREMOS EL GRADO ACTUAL DE SATISFACCION EN EL TRABAJO.

C A P I T U L O . I I

M E T O D O

EL METODO DE ASIGNAR SUJETOS ES, TRABAJAR CON EL TOTAL DE LA POBLACION, POR LO TANTO, NO EXISTE UN GRUPO DE CONTROL, SALO TRABAJAREMOS CON UN GRUPO EXPERIMENTAL, EL CUAL YA ESTA DIVIDIDO EN GRUPOS POR DEPARTAMENTOS.

PARADIGMA

$$\sim G_1 (X) O_1$$

$$\sim G_2 (X) O_2$$

$$\sim G_3 (X) O_3$$

DONDE:G SON LOS GRUPOS POR DEPARTAMENTOS

(X)ES LA VARIABLE INDEPENDIENTE ; EL TRABAJO QUE REALIZAN LOS EMPLEADOS
Y O ES LA VARIABLE DEPENDIENTE ; LAS RESPUESTAS DADAS.

LO QUE TRATANOS DE INVESTIGAR ES, MEDIANTE UN METODO, CORRELACIONAR LAS VARIABLES DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE, ESTO ES, SABER CUAL ES LA RELACION ENTRE EL TRABAJO QUE REALIZAN LOS EMPLEADOS Y LA SATISFACCION QUE SE PRODUCE EN LOS MISMOS Y SI INFLUYE EN ALGO EL NIVEL JERARQUICO DEL GRUPO AL QUE PERTENECEN CADA UNO DE DE ESTOS TRABAJADORES.

SUJETOS

LA POBLACION ESPECIFICA CON LA QUE TRABAJAREMOS EN ESTA INVESTIGACION SON: TODOS LOS EMPLEADOS DE UN CENTRO DE SALUD URBANO, LOS CUALES PRESTAN UN SERVICIO DE ATENCION MEDICA EN SU GRAN MAYORIA. DICHAS ACTIVIDADES ESTAN DIVIDIDAS EN GRUPOS POR DEPARTAMENTOS QUE SON LOS SIGUIENTES:

ATENCION MEDICA: LA CUAL ES REALIZADA POR CUATRO DOCTORAS, QUE ATIENDEN LA LA CONSULTA GENERAL DE TODO EL CENTRO DE SALUD URBANO.

ATENCION DE ODONTOLOGIA: LA CUAL ES REALIZADA POR DOS DENTISTAS TITULADAS, UNA PASANTE Y UNA TECNICA EN ODONTOLOGIA. ESTAS ATIENDEN A TODOS LOS PACIENTES DE LA UNIDAD. UNIDAD.

ATENCION DE ENFERMERIA: LA CUAL ES REALIZADA POR UNA JEFA DE ENFERMERAS, DOS AUXILIARES EN ENFERMERIA Y UNA PASANTE. QUE PRESTAN EL SERVICIO DE VACUNACION, PRIMEROS AUXILIOS, TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO, ETC. DENTRO DE LA UNIDAD.

ATENCION DE PRODIAPS: LA CUAL ES REALIZADA POR DIEZ MUJERES PARAMEDICOS, QUE PRESTAN EL SERVICIO EN LAS COMUNIDADES O FUERA DE LA UNIDAD, DE VACUNACION HUMANA, CANINA, DAN PLATICAS, ETC.

ATENCION ADMINISTRATIVA: LA CUAL ES REALIZADA POR 9 PERSONAS, QUE SE HACEN CARGO DE TODO TIPO DE TRAMITES, INFORMES, ETC. QUE GENERA LA UNIDAD. DENTRO DE DICHA AREA SE ENCUENTRA LOCALIZADO EL DIRECTOR Y LA ADMINISTRADORA DE LA UNIDAD.

LA PRIMER CARACTERISTICA PRINCIPAL ES: APROXIMADAMENTE EL 90% DE LA POBLACION SON MUJERES.

LA SEGUNDA CARACTERISTICA PRINCIPAL ES: EL TOTAL DE LA POBLACION OSCILA EN UNA EDAD ENTRE 25 A 40

Y LA TERCERA CARACTERISTICA PRINCIPAL ES: QUE TODOS TRABAJAN EN PRO DE LA SALUD DE LA COMUNIDAD.

EL METODO DE SELECCION QUE TUVIMOS, FUE TRABAJAR CON EL TOTAL DE LA POBLACION QUE LABORA DENTRO DE LA CLINICA.

POBLACION DESCARTADA: EL PERSONAL QUE FUE DESCARTADO ES PORQUE NO LABORA DENTRO DE LA UNIDAD, AUNQUE ESTEN INCLUIDOS EN LA NOMINA, LOS CUALES MENCIONAREMOS A CONTINUACION:

EN PRIMER LUGAR, TENEMOS A UN GRUPO COMPUESTO POR CINCO TECNICOS DENTALES Y UN ODONTOLOGO, QUE FORMAN EL GRUPO LLAMADO SERCO (SERVICIOS COORDINADOS) QUE PRESTAN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN UNA UNIDAD MOVIL, DIRECTAMENTE A LAS ESCUELAS PRIMARIAS.

EL SIGUIENTE GRUPO DESCARTADO, SON TRES VIGILANTES QUE POR LABORAR EN UN TURNO NOCTURNO ES DIFICIL LOCALIZARLOS.

EL DEMAS PERSONAL DESCARTADO, SI LABORA DENTRO DE LA UNIDAD PERO POR RAZONES VARIAS NO SE ENCUENTRAN TRABAJANDO ACTUALMENTE COMO SON:

UNA ODONTOLOGA, QUE SE ENCUENTRA EN COMISIONES SINDICALES

UNA ENFERMERA, QUE SOLO SE PRESENTA ESPORADICAMENTE YA QUE DESEMPEÑA LA FUNCION DE SUPERVISORA.

UNA AUXILIAR DE ENFERMERIA, QUE SE ENCUENTRA DE PERMISO ECONOMICO.

UNA PASANTE DE ODONTOLOGIA, QUE NO SE ENCUENTRA EN LA NOMINA.

UN TRABAJADOR DE INTENDENCIA, QUE SE ENCUENTRA DE VACACIONES.

LAS CARACTERISTICAS RELEVANTES DE LA POBLACION QUE SE ESTA ESTUDIANDO SON:

QUE TODOS PRESTAN UN SERVICIO AL PUBLICO DIRECTA O INDIRECTAMENTE.
QUE TODOS TRABAJAN PARA LA SALUD DE LA COMUNIDAD.

LA DIVISION DE LOS GRUPOS NO FUE NECESARIA HACERLA, YA QUE NUESTRA POBLACION ESTA DIVIDIDA POR DEPARTAMENTOS, DE ACUERDO AL TRABAJO QUE DESEMPEÑAN DENTRO DEL CENTRO DE SALUD URBANO, POR LO TANTO, TRABAJAREMOS CON EL GRUPO EXPERIMENTAL POR QUE NO TENEMOS GRUPO CONTROL.

INSTRUMENTOS

NUESTRO INSTRUMENTO PRINCIPAL, PARA COMPROBAR NUESTRA HIPOTESIS, ES UN CUESTIONARIO DE 30 PREGUNTAS DE OPCION MULTIPLE, ENFOCADAS PRINCIPALMENTE AL ASPECTO DE SATISFACCION LABORAL, BASADO TOTALMENTE EN LA TEORIA Y ESTUDIOS DE LA DOCTORA PATRICIA CAIN SMITH. BASADOS EN LA TEORIA DE CORNELL.

PROCEDIMIENTO

LOS CUESTIONARIOS SERAN APLICADOS INDIVIDUALMENTE PARA QUE NO HAYA INFLUENCIA DE NINGUN COMPANERO, EN NUESTRO CASO NO ADMINISTRAREMOS ESTIMULOS, SOLAMENTE SERAN OBSERVADAS Y REGISTRADAS LAS RESPUESTAS. LAS INSTRUCCIONES DADAS A LOS SUJETOS SON:

QUE RESPONDA LO MAS HONESTAMENTE POSIBLE.

QUE RESPONDA LO MAS TRANQUILO POSIBLE.

LA APLICACION DE LOS CUESTIONARIOS SE LLEVARA A CABO A LA MISMA HORA PARA TODO EL PERSONAL, PARA QUE LAS CONDICIONES AMBIENTALES SEAN LAS MISMAS PARA TODOS Y ASI EVITAR PROBABLES ALTERACIONES EN LAS RESPUESTAS.

NO FUE NECESARIO ADMINISTRAR LA VARIABLE INDEPENDIENTE YA QUE EN NUESTRO CASO ES EL MISMO TRABAJO DESEMPEÑADO POR CADA UNO DE LOS TRABAJADORES Y EL REGISTRO DE VARIABLE DEPENDIENTE SE LLEVARA A CABO CON EL RESULTADO OBTENIDO EN LOS CUESTIONARIOS.

DEFINICION Y MANEJO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

LA VARIABLE INDEPENDIENTE ES: EL TRABAJO QUE REALIZAN CADA UNO DE LOS EMPLEADOS O LO QUE OCURRE EN SUS LABORES DIARIAS, YA QUE CADA UNO PERTENECE A UN DEPARTAMENTO DIFERENTE, LO CUAL NOS VA A SERVIR PARA MANEJAR LA VARIABLE.

DICHOS DEPARTAMENTOS SE DIVIDEN EN CUATRO GRUPOS QUE SON:

DEPARTAMENTO MEDICO: QUE ESTA COMPUESTO POR CUATRO MEDICOS GENERALES, ENCARGADOS DE LA CONSULTA GENERAL DIARIA.
DOS DENTISTAS, UNA PASANTE Y UNA TECNICA DENTAL,
QUE PRESTAN ATENCION A LOS PACIENTES DE ESTA AREA.

DEPARTAMENTO DE PARAMEDICOS: QUE SE DIVIDE EN DOS GRUPOS.

EL PRIMERO ES EL DE ENFERMERIA; INTEGRADO POR UNA JEFA DE ENFERMERAS, DOS AUXILIARES Y UNA PASANTE, ENCARGADAS DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

APLICACION DE VACUNAS EN CLINICA

PREPARACION DE MATERIAL DE CURACION

ASISTENCIA DE CONSULTORIOS MEDICOS

TOMA DE SIGNOS VITALES

CURACIONES, INYECCIONES

TOMA DE CITOLOGIAS

DETECCION OPORTUNA DE:

DIABETES, PAPANICOLAO, HIPERTENSION

ARTERIAL, TUBERCULOSIS, ENCARGADAS DEL

CENTRAL DE EQUIPOS ETC.

EL SEGUNDO GRUPO SON LAS PRODIAPS, INTEGRADO POR DIEZ MUJERES PARAMEDICAS ENCARGADAS DE REALIZAR LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

APLICACION DE VACUNAS CANINAS Y HUMANAS EN CAMPO
DAR PLATICAS DE PLANIFICACION FAMILIAR, DE NUTRICION, DE
SANEAMIENTO, ATENCION MEDICA, POTABILIZACION DEL AGUA, REFOR-
TACION, INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS, HIDRATACION ORAL, MA-
TERNO INFANTIL, CANALIZACIONES, ETCETERA.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO: INTEGRADO POR PERSONAS QUE DESEMPEÑAN CARGOS REFEREN-
TES A ESTA AREA.

EN PRIMER LUGAR EL DIRECTOR DEL PLANTEL, ENCARGADO DE LA
DE DECISIONES DENTRO DE ESTE.

EN SEGUNDO LUGAR, ESTA LA ADMINISTRADORA, ENCARGADA DEL
CONTROL DE RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y MATERIALES.

EN TERCER LUGAR, EL DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA, COMPUESTO
COMPUESTO POR DOS ESTADIGRAFOS, ENCARGADOS DE TODOS LOS
INFORMES QUE SE TIENEN QUE RENDIR ANTE LA JURISDICCION.

ADEMAS SE ENCUENTRAN LOS ENCARGADOS DE:

EL ARCHIVO
LA FARMACIA Y ALMACEN
LA CAJA
LA RESEPCION
Y LA SECRETARIA.

DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA: INTEGRADO POR DOS PERSONAS ENCARGADAS DE LA HIGIENE
Y MANTENIMIENTO DE TODO EL CENTRO DE SALUD.

DEFINICION Y MEDICION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

LA VARIABLE DEPENDIENTE ES: LAS RESPUESTAS OBTENIDAS EN LOS CUESTIONARIOS, LA
MEDICION SE HARA INTERPRETANDO Y CONTABILIZANDO LOS RESULTADOS.

DEFINICION Y CONTROL DE VARIABLE EXTRANA

SE CONSIDERA QUE EN NUESTRA INVESTIGACION NO EXISTEN VARIABLES EXTRANAS QUE PUDIERAN CONTAMINAR O INVALIDAR EL EXPERIMENTO. PROCURANDO QUE NO SE RESTRINJAN CONCLUSIONES.

SELECCION DEL METODO ESTADISTICO

LA SELECCION DE NUESTRO MODELO SON 30 CUESTIONARIOS, QUE SE VAN A APLICAR A 30 SUJETOS PARA DESPUES TABULAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

C A P I T U L O I I I

RESULTADOS

24

LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR NUESTRA INVESTIGACION, FUE MUY SIGNIFICATIVA, YA QUE SE OBTUVIERON DATOS MUY IMPORTANTES PARA EL PROBLEMA QUE NOS PREOCUPABA.

SE OBTUVIERON DATOS QUE QUIZAS NO SEAN TAN RELEVANTES, PERO PODRIAN MARCAR DETERMINADAS CARACTERISTICAS Y A LA VEZ DIFERENCIAS PARA LOS DEMAS GRUPOS QUE SE INVESTIGUEN POSTERIOR - MENTE:

OBTUVIMOS UNA EDAD PROMEDIO ENTRE LOS TRABAJADORES DE 32 AÑOS DE EDAD, LOS CUALES EN SU GRAN MAYORIA SON MUJERES, YA QUE EL 80% DE NUESTROS SUJETOS Y SOLO EL 20% SON HOMBRES. LOS CUALES ESTAN DIVIDIDOS, COMO YA SE MENCIONO, POR DEPARTAMENTOS.

COMO NUESTRO PRINCIPAL OBJETIVO FUE OBTENER EL GRADO DE SATISFACCION PREDOMINANTE EN NUESTRO GRUPO EXPERIMENTAL, VAMOS A HACER MENCION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

NUESTRO MARCO DE REFERENCIA ERA SABER, CUAL DE LOS GRUPOS O DEPARTAMENTOS , TENIA UN GRADO MAS ELEVADO DE SATISFACCION Y SE ENCONTRO, QUE EL GRADO DE SATISFACCION, SI DEPENDE DEL NIVEL JERARQUICO QUE OCUPAN DENTRO DE SU CENTRO DE TRABAJO. LO QUE SE OBTUVO FUE QUE EL DEPARTAMENTO MEDICO TIENE EL PRIMER LUGAR EN SATISFACCION, EL GRUPO QUE LE SIGUE, O SEA LOS PARAMEDICOS, OBTUVIERON EL SEGUNDO LUGAR Y EN ULTIMO LUGAR QUEDO EL GRUPO ADMINISTRATIVO.

DE NUESTRO INSTRUMENTO DE TRABAJO, LAS PREGUNTAS MAS SIGNIFICATIVAS, PARA LA OBTENCION DE NUESTROS RESULTADOS FUERON EN TOTAL 14 QUE SON, LAS PREGUNTAS:1,3,5,12,13,16,17,18,19, 20,22,24,27 Y 28.SUPONEMOS QUE NUESTRO DISEÑO EXPERIMENTAL Y LOS DATOS OBTENIDOS PUDIERON SER INVALIDADOS, POR FALTA DE COMPRENCION A LAS PREGUNTAS, POR APATIA A RESOLVER EL CUESTIONARIO, Y POR TEMOR A OBTENER REPRESALIAS DE PARTE DEL SUPERVISOR.YA QUE EL METODO EMPLEADO, PENSAMOS, FUE SELECCIONADO ADECUADAMENTE.

REPORTE FORMAL: PODEMOS DECIR QUE SE ENCONTRO, QUE LAS CONDICIONES ANTECEDENTES DE LA HIPOTESIS OBTENIDA, Y LAS CONDICIONES CONSECUENTES ESPECIFICADAS POR LA HIPOTESIS SI OCURRIERON, YA QUE PUDIMOS DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCION DENTRO DEL CENTRO DE SALUD.

FORMULA
$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}}$$

X= MEDIA DEL GRUPO
σ = DESVIACION ESTANDAR
n= NUMERO DE SUJETOS

A

ANALISIS ESTADISTICOS

DATOS ESTADISTICOS

	P	R	E	G	U	N	T	A	S						SUMA	
	1	3	5	12	13	16	17	18	19	20	22	24	27	28		
30	0	0	1	1	0	3	3	3	1	3	4	0	0	0	19	
10	4	4	4	4	0	4	0	0	4	0	1	0	0	0	25	
22	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	0	0	28	
24	4	4	4	1	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	20	
8	1	3	1	1	3	4	1	3	1	4	1	0	1	4	28	
14	3	3	2	3	0	0	0	0	2	2	1	1	0	4	21	
27	4	3	4	1	0	1	3	4	2	4	4	1	0	0	31	
S	13	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	1	3	33
	11	0	0	0	1	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	30
U	23	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	31
	9	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	32
	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	36
J	25	3	3	3	4	1	2	3	4	3	3	4	0	0	0	33
	5	3	4	4	3	1	4	3	2	3	2	2	2	3	3	39
	7	4	4	4	4	1	4	4	2	3	1	4	2	0	0	37
E	28	4	4	3	0	4	4	1	2	2	2	2	2	4	4	38
	6	4	3	4	3	3	3	1	3	1	4	3	3	1	0	36
	16	3	3	3	0	4	4	2	4	1	4	1	1	4	3	37
T	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	39
	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	45
	1	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	2	2	42
	17	3	4	4	4	4	4	4	3	0	3	4	4	0	4	45
O	15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	0	0	45
	20	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	1	4	42
	18	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	0	4	4	46
S	21	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	49
	29	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
	12	3	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	2	44
	26	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	49
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2		50

0.2 0.18 0.129 0.144 0.252 0.207 0.359 0.293 0.134 0.153 0.204 0.26 0.28 0.179 1094 SUMA
0.45 0.43 0.359 0.379 0.502 0.455 0.599 0.541 0.366 0.391 0.451 0.51 0.529 0.423 36.46667 MEDIA
8.628377 DESV STD

B

DATOS ESTADISTI

M E D I C O S

	1	3	5	12	13	16	17	18	19	20	22	24	27	28	SUMA
1	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	2	2	42
2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	50
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	39
5	3	4	4	3	1	4	3	2	3	2	2	2	3	3	39
6	4	3	4	3	3	3	1	3	1	4	3	3	1	0	36
7	4	4	4	4	1	4	4	2	3	1	4	2	0	0	37

288 SUMA
41.14286 MEDIA
4.580348 D.STD
7 N

P A R A M E D I C O S

8	1	3	1	1	3	4	1	3	1	4	1	0	1	4	28
9	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	32
10	4	4	4	4	0	4	0	0	4	0	1	0	0	0	25
11	0	0	0	1	1	3	3	4	3	4	3	2	3	3	30
12	3	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3	3	3	2	44
13	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	2	1	3	33
14	3	3	2	3	0	0	0	0	2	2	1	1	0	4	21
15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	0	0	45
16	3	3	3	0	4	4	2	4	1	4	1	1	4	3	37
17	3	4	4	4	4	4	4	3	0	3	4	4	0	4	45
18	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	0	4	4	46
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	36
20	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	1	4	42

464 SUMA
35.69231 MEDIA
8.003697 D.STD
13 N

A D M I N I S T R A T I V O S

21	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	49
22	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	0	0	28
23	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	31
24	4	4	4	1	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	20
25	3	3	3	4	1	2	3	4	3	3	4	0	0	0	33
26	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	49
27	4	3	4	1	0	1	3	4	2	4	4	1	0	0	31
28	4	4	3	0	4	4	1	2	2	2	2	2	4	4	38
29	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
30	0	0	1	1	0	3	3	3	1	3	4	0	0	0	19

342 SUMA
34.2 MEDIA
10.20588 D.STD
10 N

CORRELACION DE GRUPOS DEL GRADO DE SATISFACCION

			<u>C</u>	0.05	0.01	t
MEDICOS	7 M - P = 6L	=	18 ---->	2.101	2.878	1.936
PARAMEDICOS	13 M - A = 6L	=	15 ---->	2.131	2.947	1.896
ADMINISTRATIVOS	10 P - A = 6L	=	21 ---->	2.08	2.831	0.381

ANALISIS

BASADOS EN LAS TEORIAS MENCIONADAS, PUDIMOS TENER UN MARCO DE REFERENCIA, DEL TRABAJADOR QUE ESTA SATISFECHO Y EL QUE ESTA INSATISFECHO, PARA PODER EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCION EN NUESTRA POBLACION, YA QUE SE PENSABA QUE NUESTROS SUJETOS ESTAN INSATISFECHOS DENTRO DE SUS LABORES DE SU TRABAJO, PERO CONTRARIAMENTE A ESTO, SE OBTUVO QUE QUE EL 76% DE LA POBLACION, CONSIDERA QUE EL PUESTO QUE OCUPA TIENE EL PRIMER LUGAR EN GRADO DE IMPORTANCIA DENTRO DEL CENTRO, Y SOLO EL 23% CONSIDERA QUE SU PUESTO OCUPA EL SEGUNDO LUGAR.

ESTO NOS PODRIA DAR PIE A UNA SEGUNDA INVESTIGACION, COMO POR EJEMPLO: CUALES SON LOS FACTORES PRINCIPALES QUE DETERMINAN ESTE GRADO DE SATISFACCION.

DISCUSION: LAS LIMITACIONES EXISTENTES EN NUESTRO ESTUDIO FUERON; PRINCIPALMENTE QUE MUCHOS SUJETOS NO COMPRENDIERON CLARAMENTE EL SENTIDO DE LAS PREGUNTAS, Y POR LO TANTO CONTESTARON CONTRARIAMENTE A LO QUE QUERIAN DECIR, Y QUE MUCHAS PERSONAS PERSONAS SE MOSTRARON RENUENTES AL LLENADO DE NUESTRO INSTRUMENTO.

YA QUE EXISTEN 20 CENTROS DE SALUD CON, MAS O MENOS LAS MISMAS CARACTERISTICAS, SE PODRIA DECIR QUE SE PODRIAN GENERALIZAR A TODOS ESTOS. PERO NO SE PODRIA ASEGURAR HASTA HACER OTRAS INVESTIGACIONES MAS A FONDO, PARA PODER GENERALIZAR CON SEGURIDAD NUESTROS RESULTADOS.

ELABORACION DE INFERENCIAS DESDE EL REPORTE FORMAL HASTA LAS HIPOTESIS.- NUESTRO REPORTE NO TIENE UN SENTIDO POSITIVO O NEGATIVO, YA QUE LO UNICO QUE SE TRATO DE HACER FUE HACER UNA MEDICION DE EL GRADO DE SATISFACCION , Y NO SE TRATO DE COMPROBAR UNA HIPOTESIS. EN UN SENTIDO MAS AMPLIO PODEMOS DECIR QUE EL REPORTE FORMAL FUE POSITIVO, YA QUE OBTUVIMOS LA FINALIDAD DE NUESTRA HIPOTESIS.

GENERALIZACION DE LOS DESCUBRIMIENTOS: NUESTRO DESCUBRIMIENTO NO SE PUEDE GENERALIZAR, YA QUE FUE TOMADA EL TOTAL DE LA POBLACION, POR LO TANTO, NUESTROS RESULTADO SOLO SON VALIDOS PARA NUESTRA NUESTRA TOMADA.

COMENTARIOS Y CONCLUSIONES

DEBIDO A QUE NUESTRA INVESTIGACION, SOLO SE TRATABA DE HACER UNA MEDICION DE EL GRADO DE SATISFACCION DENTRO DE UN CENTRO LABORAL, SE PUEDE DECIR QUE SE CUMPLIO EL OBJETIVO TRAZADO ORIGINALMENTE, YA QUE LOGRAMOS LLEVAR A CABO NUESTRA META.

PERO LO QUE TAMBIEN DEBEMOS DECIR ES QUE, TENEMOS MUCHAS LIMITACIONES, YA QUE LAS TEORIAS EN LAS QUE NOS BASAMOS NO ESTAN FUNDAMENTADAS EN TRABAJADORES DE MEXICO, SI NO DE EL EXTRANJERO, Y COMO PODEMOS SUPONER, AY UNA GRAN DIFERENCIA.

TOCANTE A OTRO ASPECTO, LOS EMPLEADOS MEXICANOS NO ESTAN ACOSTUMBRADOS, O MAS BIEN, \ DISPUESTOS A QUE SE LES APLIQUE ESTE TIPO DE CUESTIONARIOS, YA QUE CREEN QUE VAN A TENER ALGUNA LLAMADA DE ATENCION DE PARTE DE EL SUPERVISOR, O ALGUN PROBLEMA CON SUS COMPANEROS, O ALGO PEOR, TENER AL ALGUNA ALTERACION EN SU SALARI, O ALGUNA OMISION DE PRESTACION ETC.

YO PIENSO QUE DEBEMOS LLEVAR A CABO, CON MUCHA MAS FRECUENCIA, ESTE TIPO DE INVESTIGACIONES, YA QUE ESTO BENEFICIA DIRECTAMENTE A LA EMPRESA, PORQUE SUPONIENDO QUE SE TIENE CONOCIMIENTO DE LO QUE TIENE INSATISFECHO AL TRABAJADOR ES MAS FACIL SOLUCIONAR EL PROBLEMA.

ESTO BENEFICIA A LA EMPRESA, AL TRABAJADOR Y A LA PRODUCTIVIDAD DEL PAIS, O EN ESTE CASO, A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO A LA COMUNIDAD Y A RELACION INTERPERSONAL DE LOS TRABAJADORES.

CUESTIONARIO

EDAD _____ SEXO _____ DEPARTAMENTO _____

TA=TOTALMENTE DE ACUERDO A=ACUERDO I=INDIFERENTE D=DESACUERDO TD=TOTALMENTE DESACUERDO

1.- MI TRABAJO ES SATISFACTORIO

TA__ A__ I__ D__ TD__

2.- MI TRABAJO ES RUTINARIO

TA__ A__ I__ D__ TD__

3.- MI TRABAJO ES BUENO

TA__ A__ I__ D__ TD__

4.- MI TRABAJO ES ABURRIDO

TA__ A__ I__ D__ TD__

5.- MI TRABAJO ES AGRADABLE

TA__ A__ I__ D__ TD__

6.- MI TRABAJO ES FATIGANTE

TA__ A__ I__ D__ TD__

7.- MI TRABAJO ES FRUSTRANTE

TA__ A__ I__ D__ TD__

8.- MI TRABAJO ME DA UN SENTIMIENTO DE LOGRO

TA__ A__ I__ D__ TD__

9.- MI SUPERVISOR SOLICITA MIS CONSEJOS

TA__ A__ I__ D__ TD__

10.-MI SUPERVISOR ES DIFICIL DE CONTENTAR

TA__ A__ I__ D__ TD__

11.-MI SUPERVISOR ALABA EL TRABAJO BIEN HECHO

TA__ A__ I__ D__ TD__

12.-MI SUPERVISOR ESTA BIEN INFORMADO

TA__ A__ I__ D__ TD__

13.-MI SUPERVISOR NO SUPERVISA LO SUFICIENTE

TA__ A__ I__ D__ TD__

14.-MI SUPERVISOR SE IRRITA CON FACILIDAD

TA__ A__ I__ D__ TD__

15.-MI SUPERVISOR DEJA QUE ME HAGA CARGO DE MI TRABAJO

TA__ A__ I__ D__ TD__

16.-MI SUPERVISOR ES DESCORTES

TA__ A__ I__ D__ TD__

17.-MIS COMPANEROS SON RESPONSABLES

TA__ A__ I__ D__ TD__

18.-ES FACIL ENEMISTARSE CON MIS COMPANEROS

TA__ A__ I__ D__ TD__

19.-MIS COMPANEROS SON ASTUTOS

TA__ A__ I__ D__ TD__

20.-MIS COMPANEROS SON DESAGRADABLES

TA__ A__ I__ D__ TD__

21.-NO HAY INTIMIDAD CON MIS COMPANEROS

TA__ A__ I__ D__ TD__

22.-MIS COMPANEROS SON ACTIVOS

TA__ A__ I__ D__ TD__

23.-MIS COMPANEROS TIENEN INTERESES ESTRECHOS

TA__ A__ I__ D__ TD__

24.-MIS COMPANEROS SON LEALES

TA__ A__ I__ D__ TD__

25.-MIS INGRESOS SON ADECUADOS A MIS GASTOS NORMALES

TA__ A__ I__ D__ TD__

26.-MIS INGRESOS SON INSEGUROS

TA__ A__ I__ D__ TD__

27.-MI SALARIO ES MENOS DE LO QUE MEREZCO

TA__ A__ I__ D__ TD__

28.-MI SALARIO ES INSUFICIENTE

TA__ A__ I__ D__ TD__

29.-TENEMOS OPORTUNIDADES. BASTANTE LIMITADAS DE UN ASCENSO

TA__ A__ I__ D__ TD__

30.-TENEMOS ASCENSOS POCO FRECUENTES

TA__ A__ I__ D__ TD__

QUE GRADO DE IMPORTANCIA CONSIDERAS QUE TIENE TU PUESTO DENTRO DEL CENTRO DE SALUD

1er. lugar__ 2o. lugar__ 3er.lugar__

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ARIAS GALICIA, FERNANDO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. MEXICO D.F.
TRILLAS, 1987.

CARTWRIGHT, DORWIN. DINAMICA DE GRUPOS. ed. 1a., 10a. reimp. TRILLAS,
MEXICO, 1986, 624 P.P,

CAZARES HERNANDEZ, LAURA. TECNICAS DE INVESTIGACION DOCUMENTAL. MEXICO D.F.
TRILLAS, 1984.

FLEISHMAN, EDWIN A. ESTUDIOS DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL Y DEL PERSONAL. ed. 1a.
TRILLAS, MEXICO, 1976. 717 p.p,

FLIPPO, EDWIN B. PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION DE PERSONAL. TRADUCCION DE INGLES
POR IPROSCO, ed. 2a., MC. GRAW HILL, MEXICO, 1984, 500p.p.

HOWELL, WILLIAM CARL. PSICOLOGIA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL, SUS ELEMENTOS
ESENCIALES. TRD. DEL INGLES POR PEDRO RIVERA RAMIREZ, ed. 1a. EL MANUAL
MODERNO, S.A., MEXICO, 1976, 398p.p.

MC. GREGOR, DOUGLAS, EL ASPECTO HUMANO DE LAS EMPRESAS. TRAD, DEL INGLES POR
ANDRES M. MATEO. ed. 6a., DIANA, MEXICO, 1975, 237p.p.

SCHERNERHORN, JHON R. COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES. TRAD. DEL INGLES
POR RUBEN SANCHEZ MONSIVAIS. ed. 1a. INTERAMERICANA, MEXICO D.F.
1987, 679p.p.

INDICE

	PAGINAS
PROLOGO.....	1
INTRODUCCION.....	2
MARCO TEORICO.....	3
BREVE REFERENCIA HISTORICA.....	3
LA SITUACION EN MEXICO.....	4
DESARROLLO DE UN METODO PARA MEDIR LA SATISFACCION.....	5
DEFINICION DE SATISFACCION.....	9
DEFINICION DE INSATISFACCION.....	10
TEORIAS DE SATISFACCION LABORAL.....	12
TEORIA DE LA JERARQUIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW.....	13
DINAMICA DE TEORIAS.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS.....	16
METODO.....	17
SUJETOS.....	17
INSTUMENTOS.....	20
PROSEDIMIENTOS.....	20
DEFINICION Y MANEJO DE VARIABLE INDEPENDIENTE.....	21
DEFINICION Y MEDICION DE VARIABLE DEPENDIENTE.....	22
DEFINICION Y CONTROL DE VARIABLES EXTRANAS.....	23
PARADIGMA.....	17
SELECCION DEL MODELO ESTADISTICO.....	23
RESULTADOS.....	24
ANALISIS ESTADISTICOS.....	A
PRESENTACION DE RESULTADOS.....	B
CORRELACION DE GRUPOS.....	C
ANALISIS.....	25
COMENTARIOS Y CONCLUSIONES.....	26
MODELO ESTADISTICO.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	29
INDICE.....	30
ANEXOS.....	31

