CAPITULO 1

Introducción

Generalmente se piensa que quienes trabajan lo hacen solamente por dinero. esa es una verdad parcial, a pesar de las condiciones difíciles de muchos trabajadores, las observaciones indican que hay quienes se sienten satisfechos en su trabajo y lo realizan con agrado. Hay quienes han expresado que están orgullosos de su empleo y hay también quien afirma que se le paga por hacer lo que le gusta.

Existen razones para investigar qué hace que las personas se sientan satisfechas en su trabajo, una es que en México son escasos los estudios empíricos sobre este campo; otra es que en la población magisterial son escasos los trabajos que expliquen tal hecho. Estas son las razones que motivan esta investigación.

1.1. Perspectivas conceptuales sobre la satisfacción en el trabajo

El trabajo es conceptualizado por Garzón Bates (1974), como la condición de posibilidad de la existencia física del hombre, en tanto suministra medios de susbsistencia. El trabajo está en la base de toda producción humana; es la condición de la existencia del género humano. Por el trabajo, el hombre transforma la naturaleza de acuerdo a fines y, en esa transformación somete a sus propias fuerzas naturales a una disciplina, transformándose así su ser.

Para Blum (1976), el trabajo es una forma de actividad que tiene la aprobación social y satisface una necesidad real del individuo.

Para Haller (1978), el trabajo es la utilización de los procesos fisiológicos y mentales del individuo en el cumplimiento de un fin. Dice Agustín Reyes Ponce (1989) que, el trabajo, en sentido propio, sólo puede ser resultado de la acción del hombre. Las máquinas y los animales no trabajan; sólo en un sentido figurado les aplicamos lo que de suyo corresponde al ser humano.

El hombre ha trabajado siempre para obtener su sustento, es decir, el trabajo tiene una historia, no siempre fue igual; en los últimos dos siglos, en los inicios de la era industrial, el

trabajador era visto como una pieza más de la máquina en las fábricas, sus esfuerzos, sus horarios, sus derechos, nada le era reconocido, no obstante sus luchas y su interés por hacerse oír.

Durante todo el siglo XIX, prevalecieron los intereses de los dueños de las empresas, los trabajadores, aunque lucharon para organizarse y defenderse, poco fue lo que lograron. Es hasta la tercera década del siglo XX, cuando científicos sociales y administradores pusieron al descubierto el factor humano en las empresas. Quizá por esa historia dura del trabajo de los operarios, tanto patrones como trabajadores, han supuesto que la razón principal por la que la gente trabaja es por ganar dinero, esa fue una idea muy enfatizada por la corriente de la Teoría Científica, que se identificó muy bien con la expresión de "El homo economicus"

Pensar que sólo se trabaja para ganar dinero, es absurdo e indudablemente falso dice Blum (1976); por los estudios que se han hecho, los patrones saben o deberían saber que esa es una afirmación carente de verdad; en cuanto a los trabajadores, saben que aunque así parece, la verdad es que existen otras razones por las que las personas trabajan.

Para el trabajador puede ser un motivo de satisfacción el ganar un buen salario, pero sin duda que habrá antes o al mismo tiempo, otros factores que determinan su estado de motivación y satisfacción como: el prestigio, la aceptación social, el orgullo en el trabajo, la autoexpresión y muchos otros impulsos sociales relacionados, que son iguales en importancia al incentivo financiero e incluso de mayor satisfacción.

Arias Galicia(1980) refiere los resultados de estudios que hizo en 1964 con empleadas de oficina y de obreras; en dichos estudios resultó que, para las empleadas, el interés máximo fue: "tener un jefe comprensivo y justo"; las obreras por su parte, pusieron su interés en "la seguridad de contar con su empleo". Refiere también el estudio(1962) efectuado en Monterrey con una muestra de 144 obreras de la industria del vestido, para quienes las "buenas condiciones del lugar de trabajo" ocupó el primer lugar en su interés.

La motivación es un concepto estrechamente relacionado con la satisfacción en el trabajo, ambos son términos que han ocupado la atención de muchos estudiosos de la conducta de los empleados en sus lugares de trabajo.

En los últimos años, como explica Arias Galicia (1980), la motivación representa algo semejante a un motor que impulsa al organismo. Para Chiavenato (1997) la motivación es uno de los factores internos que requiere una mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender la conducta de las personas.

Koontz, O'Donnell y Weihrich. (1988) nos recuerdan que la motivación es un estado interno que da energía o canaliza la conducta hacia metas; en otras palabras, "motivación" es un término general que se aplica a una clase compleja de impulsos, deseos, necesidades y fuerzas similares.

Destacados autores como Abraham Maslow 1954; Frederik Herzberg 1959; Víctor Vroom 1964; Edward E. Lauller 1971; y Douglas Mc.Gregor, 1960; han desarrollado teorías sobre este concepto que hoy han estudiado, tanto, administradores, psicólogos industriales y

jefes de recursos humanos en las empresas. *¿Cómo hacer para que los trabajadores produzcan más de un cierto nivel mínimo?* Parecen preguntarse, y esa es la razón de que el concepto de motivación tenga hoy bastante significado.

El problema es, dice Fleisman (1976) que a pesar de las diversas teorías, que analizan la complejidad de la motivación humana y, la variedad de necesidades de los humanos, las gerencias generalmente han simplificado demasiado su opinión sobre la motivación de los empleados, haciendo hincapié en las necesidades económicas.

La satisfacción en el trabajo es uno de los conceptos más implicados en la filosofía de las Relaciones Humanas y se desprende en forma natural de las teorías de la motivación, pues mientras la motivación implica impulsos hacia un resultado, la satisfacción implica resultados ya logrados.

Dice Blum (1976) que la satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

Fleishman (1776) citando a Patricia Cain Smith, define la satisfacción 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 relación con sus propios valores, o sea, con lo que desea o se espera de él. Puede considerarse que la satisfacción tiene un sentido similar al placer.

Keith Davis (1993) dice que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo; dice que la satisfacción normalmente se refiere a un solo empleado, es decir no a un grupo y que ese sentimiento es relativo, es decir, que se adquiere generalmente con el tiempo en la medida que el trabajador adquiere más información sobre su lugar de trabajo y, que la satisfacción aparece relacionada con un marco más general, que abarca la vida del trabajador.

Werther y Davis (1976), señalan que la satisfacción es la forma favorable o desfavorable en que ven los trabajadores sus puestos, y además que los departamentos de personal burocráticos y llenos de reglas que había en el pasado, fueron la causa de muchas faltas de satisfacción de los empleados.

Por el contrario, los departamentos de personal más dispuestos a ayudar y orientados hacia los seres humanos, fomentan la satisfacción, el desarrollo y la motivación de los empleados. Este es el horizonte al que apuntan varias corrientes del pensamiento que hoy orientan la conducta de los trabajadores en las empresas, y en los centros de servicio como son: El Comportamiento Organizacional, el Desarrollo Organizacional y otros.

Las consideraciones sobre la satisfacción en el trabajo es un asunto que hoy se ha orientado principalmente hacia las empresas de transformación y se ha dejado sin considerar ampliamente el trabajo en centros de servicio y escuelas por ejemplo; estos espacios tienen mucho qué decirles a quienes se interesan por la conducta de los trabajadores. Es frecuente el criterio de que los empleados sólo trabajan para ganar dinero.

Una escuela es un centro de trabajo como cualquier otro, sus empleados viven sin duda los mismo sentimientos de satisfacción e insatisfacción que se viven en una empresa o en un negocio.

1.2. El Personal docente y la satisfacción en el trabajo

Owens (1995). define a la escuela de tres modos: como una Organización Compleja, como un Sistema Social y como una Burocracia. Dice el autor que la escuela como una Organización Compleja tiene dos características: una estructura formal y una informal.

La primera está compuesta por un "andamiaje de roles" que son ocupados por individuos que se comportan de acuerdo con las normas establecidas para el desempeño de los mismos, dentro de este mapa organizativo formal hay siempre una estructura de grupos informales (que se integran de manera espontánea), que expresan otros aspectos de la organización y de las personas. que no suelen reflejar los roles, como sus necesidades y su personalidad.

La escuela como Sistema Social, se encuadra como sistema abierto y le corresponden las siguientes características: tiende a mantenerse en situaciones estables, es decir, sostiene una relación constante entre sus componentes; como todos los sistemas abiertos, la escuela es autorregulable. tiende a la equifinalidad, y hay una interacción de los subsistemas que operan como procesos funcionales.

Como una Burocracia, la escuela es una organización social para lograr ciertos fines, tiene sus características peculiares como: áreas jurisdiccionales fijas y oficiales (grupos y departamentos), principios de jerarquía y niveles de autoridad graduada que aseguran su funcionalidad, administración basada en reglamentos escritos, administración dirigida por funcionarios especializados.

El hecho de que la escuela sea una Organización compleja, un Sistema Social o una Burocracia. sus problemas organizacionales y personales son muy semejantes a los de una unidad militar, una organización industrial o a un organismo de Gobierno. (OWEN 1995).

En ese sentido los trabajadores de las escuelas tienen muchas semejanzas con los de una empresa, son asalariados, tienen su horario y están subordinados a un administrador, que en el caso de las escuelas, son los Directores.

En una escuela, hay una fuerte división del trabajo, igual que en una empresa, aunque en estricto sentido existen sensibles diferencias: las escuelas, tanto oficiales como particulares funcionan bajo formalismos preestablecidos; en el caso de las escuelas oficiales sus directores no pagan salarios y, no tienen tampoco bajo su control los mecanismos de ascensos.

Otra diferencia de las escuelas en relación a la empresa es que, los trabajadores de las escuelas laboran con personas, es decir, no hay una producción material que pueda

cuantificarse de manera inmediata, su producción o mejor dicho, sus resultados son conocimientos, habilidades, actitudes y valores, es decir, intangibles.

El trabajo de los docentes en las escuelas, por estar orientado hacia personas, es decir, los alumnos, deberá ser sumamente cuidadoso; los responsables de su funcionamiento tendrán seguramente particular interés en procurar la satisfacción de los empleados en su trabajo; sabrán que un docente satisfecho, motivado y valorado, estará en condiciones de realizar una actividad que sea favorable al desarrollo y crecimiento de los alumnos.

1.3. Planteamiento del problema

Por lo antes expuesto, la satisfacción del trabajador docente constituye un elemento importante, al considerar que el trabajo de aula, no se reduce sólo a conocimientos, sino que en gran parte son actitudes trasmitidas, y que son permeadas por la satisfacción o insatisfacción del maestro en su labor diaria. La satisfacción en el trabajo del personal docente está estrechamente vinculado con la razón de ser de lo académico, se proyecta a los estudiantes y a través de ellos a la sociedad, de manera que bien podemos decir que el estado de ánimo del docente repercute de manera relevante en lo social.

En general, el trabajo es por esencia un fenómeno social, aparte de que es la base del sustento para todos, es oportunidad para desarrollar habilidades y conocimientos; se crea sobre todo un espacio de convivencia humana, comunicación y autoestima, pero hay quienes no lo ven así, por muy diversas razones hay quienes enfrentan maltrato, subestimación por superiores y compañeros o también quienes se sienten que dan mucho esfuerzo que no es remunerado o valorado debidamente.

Por esta razón, este trabajo está orientado a formalizar una respuesta a la siguiente pregunta: ¿ Los trabajadores docentes de las escuelas secundarias oficiales del Municipio de Apodaca, N. L.,en qué medida están satisfechos con su trabajo?.

Dada la natural complejidad del trabajo en las escuelas, es frecuente que los directivos desconozcan la forma como los docentes se involucran con lo que hacen, desconocen también sus logros, sus progresos, el agrado por sus tareas, pues con mucha frecuencia la comunicación es sólo descendente.

1.4. Importancia del tema

La importancia de este trabajo se sustenta en la idea de precisar, en qué medida los trabajadores docentes de las escuelas secundarias oficiales de Apodaca, N. L., están satisfechos con su trabajo, si se pudiera obtener información confiable sobre esta pregunta, seguramente los directivos de dichas escuelas estarían en condiciones de hacer mucho por sus docentes; pues apoyándolos y alentándolos es la mejor forma de valorar su trabajo profesional.

David Keith (1963), dice que los beneficios de una encuesta de satisfacción en el trabajo, son variados; por una parte dan a la dirección un indicio de los niveles generados de satisfacción; pero pueden también detectar áreas o grupos particulares de trabajadores que no estén contentos con su trabajo.

Pero sobre todo, la comunicación ascendente es particularmente fructífera cuando se alienta a los empleados a comentar lo que piensan, sin duda, la encuesta es una expresión tangible del interés por parte de la gerencia en el bienestar de los trabajadores, lo cual ofrece a éstos una razón para sentirse mejor.

1.5. Propósitos del estudio

Los propósitos de este trabajo son:

1) Determinar en qué medida los trabajadores docentes encuestados de las escuelas secundarias oficiales del Municipio de Apodaca, N.L., están satisfechos con su trabajo.

2) Determinar si existe correlación entre la satisfacción en el trabajo y las variables de trabajo: logro, reconocimiento, progreso, confianza, trabajo en sí mismo, relaciones con superiores y salarios, de los docentes de las escuelas secundarias oficiales de Apodaca, N. L.

3) Determinar la relación que hay entre la satisfacción en el trabajo y las variables de: edad, sexo, estado civil, escolaridad, y antigüedad en el trabajo de los profesores de las escuelas secundarias de Apodaca, N. L.

CAPITULO 2

Marco Teórico.

Son múltiples los aspectos sobre el factor humano en el trabajo que se han venido estudiando, desde la aparición de la Teoría de las Relaciones Humanas, por los años 40's, como: la Teoría del Liderazgo, la Teoría de la Comunicación, los Grupos Informales, la Teoría de la Motivación.

El propósito de este capítulo es presentar algunas Teorías relevantes que se relacionan con la satisfacción en el trabajo, y aunque dichas teoría surgieron de las observaciones y estudios detallados de sus autores en áreas del trabajo industrial, sin duda que es válido aplicar sus hallazgos en el área de servicios, más exactamente en el trabajo escolar.

2.1. Teorías sobre la satisfacción en el trabajo

Sobra la Teoría de la motivación de Abraham Maslow, aunque su aportación se orientó a la motivación, lo cierto es que toda su obra apunta al concepto de la satisfacción, pues ambos conceptos están estrechamente relacionados.

2.1.1. Teoría de Maslow

Maslow (1954), parte de tres premisas del comportamiento las cuales, dice. están por debajo de cualquier patrón de conducta. Estas premisas son:

1) El comportamiento es causado y. en esa causalidad se entienden: el ambiente tanto como la herencia.

2) El comportamiento es motivado, es decir, el comportamiento siempre está dirigido hacia un objetivo.

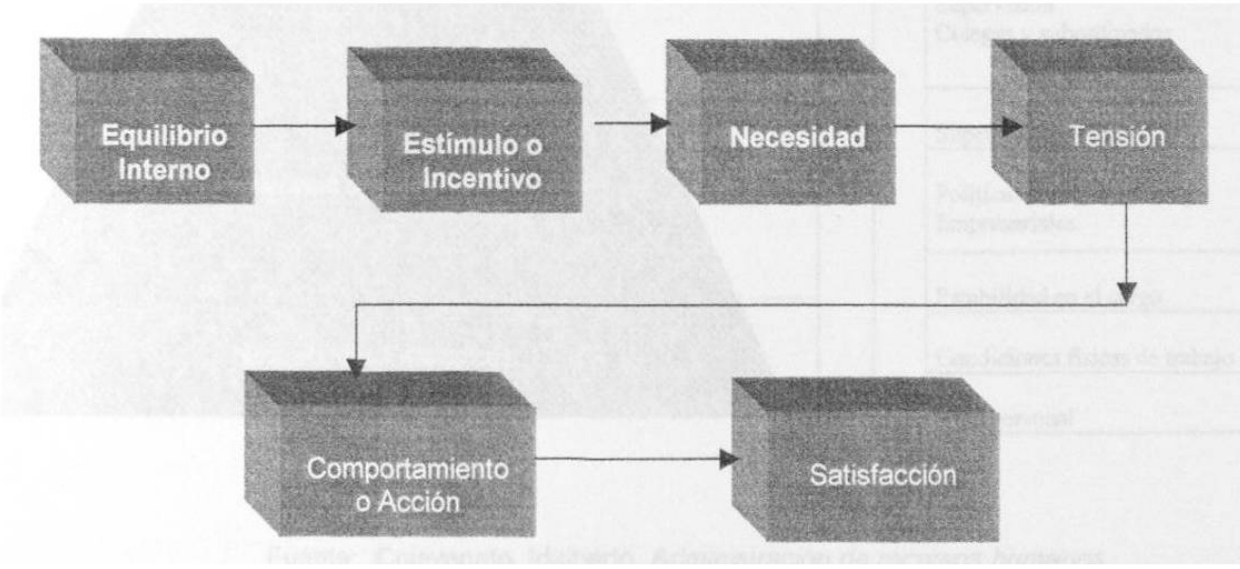
3) El comportamiento está orientado hacia objetivos, en todo comportamiento siempre subyace un impulso, un deseo, una necesidad o una tendencia que son el móvil o la razón de querer lograr tales objetivos.

Maslow (1954), sostiene que *la motivación se inicia cuando surge una necesidad, es entonces cuando empieza un comportamiento que tiende a objetivos concretos, es decir, el "sujeto necesitado" empieza a "moverse" hacia su objetivo, su comportamiento se manifiesta así.* Además dice: *"Cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce a un estado de tensión, insatisfacción, inconformidad y desequilibrio".*

Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará su necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella. Chiavenato (1997), esquematiza ese comportamiento de la siguiente manera:

ETAPAS DEL CICLO MOTIVACIONAL QUE IMPLICA LA SATISFACCIÓN

Figura No. 1

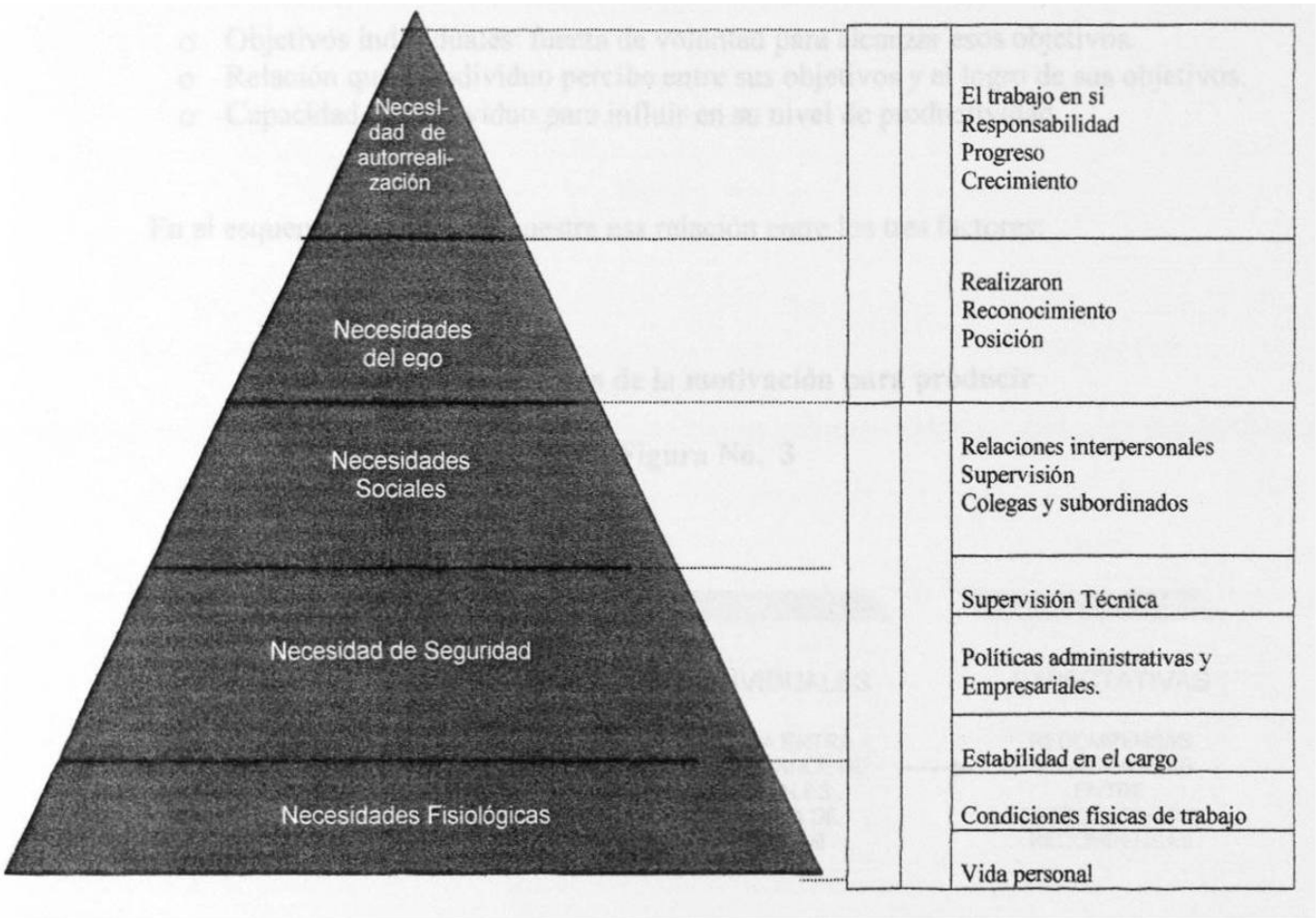


Lo más relevante de la teoría de Maslow (1954), está en la jerarquización de las necesidades, con lo que forma una pirámide, en la base de esa pirámide están las necesidades físicas, en seguida están las de seguridad, sociales, estima y autorrelación.

Maslow sostiene que el individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas y hereditarias, éstas con las de seguridad constituyen las necesidades primarias y tienen que ver con su conservación personal.

Figura No. 2

Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg.



Fuente: Chiavenato, Idalberto, *Administracion de recursos humanos.* 2ª ed. Ed. Mac Graw Hill, 1997, p. 51.

A medida que el hombre controla las necesidades primarias, aparecen lentamente las necesidades más elevadas sociales, de estima y de autorrealización.

Para Maslow (1954), los puestos capaces de satisfacer una mayor cantidad de las necesidades propuestas, serían los que darían como resultado una mayor satisfacción para los empleados.

2.1.2.- Teoría de Vroom (1964)

Modelo contingente de motivación o motivación para producir

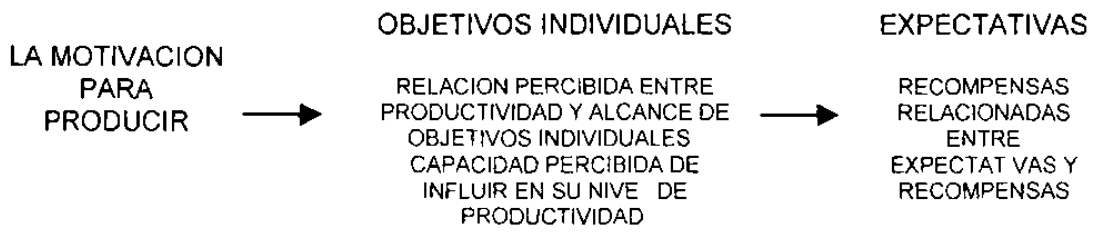
Vroom (1964), propuso su teoría de la motivación humana, en donde señala, que la motivación para producir está determinada por tres factores principales:

- Objetivos individuales: fuerza de voluntad para alcanzar esos objetivos.
- Relación que el individuo percibe entre sus objetivos y el logro de sus objetivos.
- Capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad.

En el esquema siguiente se muestra esa relación entre los tres factores:

Los tres factores de la motivación para producir

Figura No. 3



FUENTE: Chiavenato, Idalberto, *Administracion de recursos humanos*, 2ª ed.
Ed Mc Graw Hill; México 1997, pág. 59

Según Vroom (1964), la motivación es un proceso que regula la selección de los comportamientos. El individuo percibe la consecuencia de cada alternativa de comportamiento como resultados que representan una cadena de situaciones entre medios y fines.

De ese modo, cuando el individuo busca un resultado intermedio (por ejemplo, elevar la productividad), esta en proceso de alcanzar los resultados finales (dinero, beneficios sociales, apoyo de supervisión, ascenso o aceptación del grupo).

Cada individuo tiene preferencias (valencias) por determinados resultados finales. Una valencia positiva indica el deseo de alcanzar cierto resultado final, los resultados intermedios no presentan valencia en si mismo, pero de hecho la tiene porque está relacionada de lograr determinados resultados finales.

Esta relación causal entre resultados intermedio y resultado final, se denomina instrumentalidad que indica el grado de correlación de uno con otro.

Modelo de expectativa empleado.

Figura No. 4

EXPECATIVAS	RESULTADOS INTFRMEDIOS	RESULTADOS FINALES
COMPORTAMIENTO DEL INDIVIDUO	ALTA PRODUCCION	DINERO BENEFICIOS SOCIALES APOYO DEL SUPERVISOR ASCENSO ACEPTACION DEL GRUPO

Fuente: Chiavenato, Idalberto, *Administración de recursos humanos*, 2ª ed., Mc Graw Hill, México 1997, p.60.

El deseo del individuo (valencia) de lograr una elevada productividad está determinada por la instrumentalidad o sea, por la relación de resultados intermedios y finales.

Por eso la teoría de Vroom (1964), se llama Modelo Contingente de Motivación, ya que hace énfasis en las diferencias entre personas y cargos. Respecto a la satisfacción, sugiere que ésta es un reflejo del grado en que una persona encuentra que su trabajo resulta deseable.

Fleisman (1976), apunta en el modelo de Vroom. la satisfacción en el trabajo refleja el valor del empleo para quien lo ocupa, por tanto de la fuerza ejercida sobre un trabajador para permanecer en su empleo, es una función diferente del valor de su trabajo.

2.1.3. Teoría X y Y de Douglas MC Gregor

Las teorías de este autor están encausadas en la línea de la motivación-satisfacción; en sus obras, Mac Gregor (1960), nos muestra dos caras de la administración en la empresa: la primera es la administración, basada en la teoría tradicional mecanicista y pragmática a la que llamó teoría X y la otra. basada en la concepción moderna del comportamiento humano a la que llamó Teoría Y.

La teoría X, es el punto de vista tradicional sobre la dirección y el control. Esta teoría se sustenta en 3 premisas que reflejan una concepción acerca de la naturaleza humana.

Premisas:

- El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitará siempre que pueda.

- Debido a la tendencia humana a rehuir al trabajo, la mayor parte de las personas tienen que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con cargos para que desarrollen el esfuerzo adecuado en la realización de los objetivos de la organización.

- El ser humano común prefiere que lo dirijan, quiere soslayar responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

La concepción que aquí se aprecia sobre el hombre lo mismo que las premisas, apuntan a un estilo de administración duro, rígido y autocrático que se limita a hacer que las personas trabajen dentro de ciertos esquemas previamente planeados y organizados, teniendo en cuenta que sólo los objetivos de la organización; aquí las personas son vistas como meros recursos o medios de producción.

Por esencia la teoría X se identifica con el estilo de la administración científica de Tylor; la teoría X lleva a los empleados a hacer exactamente lo que la organización pretende que hagan independientemente de sus opiniones y objetivos personales.

Todo el tiempo que un administrador imponga arbitrariamente y de arriba hacia abajo un esquema de trabajo y controle externamente el comportamiento de trabajo de sus subordinados, estará aplicando la teoría X.

La teoría Y: consiste en la integración de los intereses individuales con los objetivos de la organización. Esta teoría es la concepción moderna de la administración y se basa en premisas que no implica una concepción cerrada sobre el hombre.

Las premisas son:

- El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso. Al ser humano común no le disgusta esencialmente trabajar. Según circunstancias que pueden controlarse, el trabajo constituirá una fuente de satisfacción (en cuyo caso se realizará voluntariamente) o una manera de castigo (entonces, se evitará si es posible).

- El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios de alcanzar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la organización. El hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo en servicio de los objetivos a cuya realización se compromete.

- Se compromete a la realización de los objetivos de las empresas por las compensaciones asociadas con su logro, las más importantes de estas compensaciones, por ejemplo, la satisfacción de las que hemos llamado necesidades de la personalidad y la realización de si mismo, pueden ser productos directos del esfuerzo desarrollado por lograr los objetivos de la organización.

- El ser humano ordinario se habitúa en las debidas circunstancias, no solo ha aceptar sino a buscar nuevas responsabilidades. El rehuir las responsabilidades así como la falta de ambición y la insistencia en la seguridad, son generalmente humanas.

- La capacidad de desarrollar en grado relativamente alto la imaginación, el ingenio y la capacidad creadora para resolver los problemas de la organización es característica de grandes, no de pequeños sectores de la población.

- En las condiciones actuales de la vida industrial, las potencialidades intelectuales del ser humano están siendo utilizadas solo en parte.

La teoría "Y" desarrolla un estilo de administración muy abierto y dinámico, muy democrático, a través del cual administrar es un proceso de crear oportunidades, liberar potencias, remover obstáculos, impulsar el crecimiento individual y proporcionar orientación en cuanto a los objetivos.

Según la teoría "Y", las condiciones impuestas por la teoría "X" en estos últimos cincuenta años, condicionaron a las personas a tareas especializadas y manipuladas, amarrándoles a empleos limitados y mecanizados por los procesos y métodos de trabajo rígidos y mecanicistas, que no utiliza todas las capacidades de las personas, desaniman la

iniciativa y la aceptación de responsabilidades, desarrollan la pasividad y eliminan el significado psicológico del trabajo.

Según Douglas Mc Gregor, la teoría "Y" se aplica generalmente en las empresas a través de un estilo de dirección basado en una serie de medidas innovadoras y humanistas, como las siguientes:

Descentralización de las decisiones y delegación de las responsabilidades.

Ampliación del cargo por un mayor significado de trabajo.

Participación en las decisiones más altas y de administración consultiva.

Autoevaluación del desempeño.

Toda esta estructura Teórica se apoya en las ideas de las necesidades aportadas por Abraham Maslow y está encaminado a orientar el trabajo para hacerlo compatible con las necesidades, deseos y aspiraciones de los trabajadores, es decir, a apoyar su esfuerzo para lograr estados de satisfacción en el trabajo.

Dice Fleisman (1976), que el alto nivel de vida creado por nuestra tecnología moderna se ocupa en forma muy adecuada de la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, pero eso mismo funciona como una barrera para acceder a las necesidades superiores que es donde realmente la Teoría "Y" trata de orientar a los trabajadores.

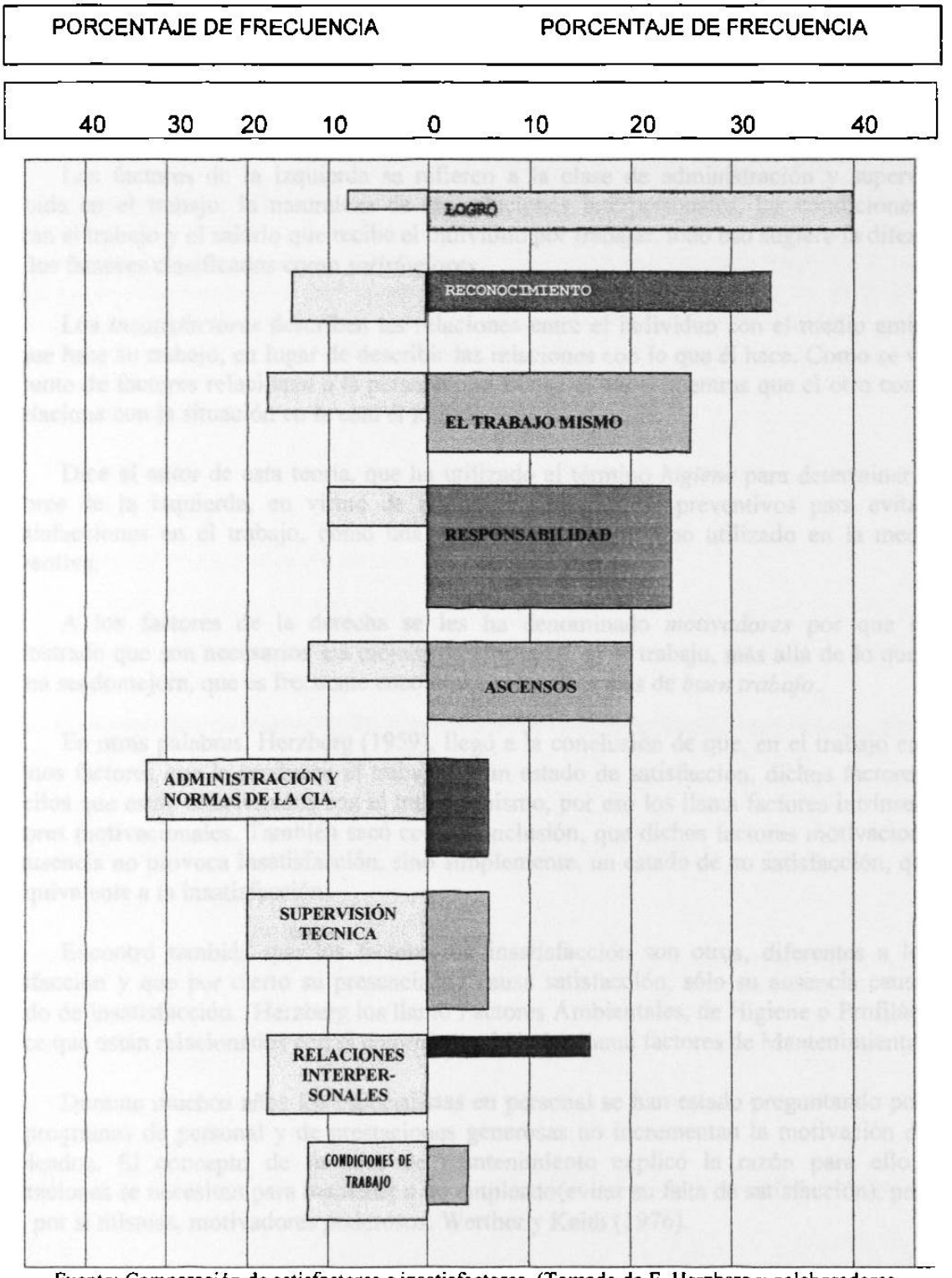
2.1.4. Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959)

Inició la teoría de la *Motivación-Higiene* con un profundo estudio realizado mediante entrevistas a más de 200 ingenieros y contadores representativos de la industria de Pittsburgh. Dichas entrevistas probaron que existían ciertas secuencias de eventos en cuanto a sentimientos, excepcionalmente felices y también excepcionalmente infelices, respecto a su trabajo.

De los resultados obtenidos al estudiar y analizar otras publicaciones que trataban de las actitudes hacia el trabajo, consideró que la investigación original fue formulada en base a una hipótesis que incluía dos factores: los que producía satisfacción en el trabajo, y los que propiciaban insatisfacciones, los cuales se encontraban separados unos de otros, pero sin ser antagónicos.

O sea, que el factor opuesto a la satisfacción del trabajo no sería el factor de insatisfacción y viceversa, esto puede parecer un juego de palabras, pero el hecho de que la satisfacción en el trabajo esté integrada por dos factores unipolares no es una mera ocurrencia. La dificultad para establecer un punto cero en psicología y tener que utilizar un punto de referencia para iniciar la medida, ha llevado a pensar que los hechos en psicología son bipolares. Sin embargo las investigaciones empíricas han mostrado ciertos indicios para suponer unipolaridad en determinados hechos; un claro ejemplo en el estudio de la conformidad y no conformidad, que se ha demostrado que no son hechos opuestos, sino unipolares.

Figura No. 5
REPRESENTACIÓN GRAFICA DE LA TEORIA DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE FREDERIK HERSBERG



Fuente: Comparación de satisfactores e insatisfactores. (Tomado de F. Herzberg y colaboradores, The motivation to works, Wiley, New York, 1959, pág. 481)

Sobre esta gráfica, Herzberg (1959), dice: *"¿Cuál es la explicación de los resultados?* Los dos conjuntos de factores tienen temas separados en virtud de que los factores de la derecha tratan de describir las relaciones del hombre con lo que hace, o sea, el contenido de su trabajo, como son los objetivos de la tarea, reconocimiento por los logros obtenidos: naturaleza y responsabilidad de la tarea y desarrollo profesional o aumento en la capacidad para realizar la tarea"

Los factores de la izquierda se refieren a la clase de administración y supervisión recibida en el trabajo, la naturaleza de las relaciones interpersonales. las condiciones que rodean al trabajo y el salario que recibe el individuo por trabajar. todo eso sugiere la diferencia con los factores clasificados como *satisfactores*.

Los *insatisfactores* describen las relaciones entre el individuo con el medio ambiente en que hace su trabajo, en lugar de describir las relaciones con lo que él hace. Como se ve. un conjunto de factores relacionan a la persona con lo que él hace, mientras que el otro conjunto lo relaciona con la situación en la cual él lo hace.

Dice el autor de esta teoría, que ha utilizado el término *higiene* para determinar a los factores de la izquierda, en virtud de que esos sirven como preventivos para evitar las insatisfacciones en el trabajo, como una analogía con el término utilizado en la medicina preventiva.

A los factores de la derecha se les ha denominado *motivadores* por que se ha demostrado que son necesarios ara mejorar la ejecución en el trabajo, más allá de lo que sólo es una seudomejora, que es frecuente encontrar en aquellos días de *buen trabajo*.

En otras palabras, Herzberg (1959), llegó a la conclusión de que, en el trabajo existen algunos factores que le producen al trabajador un estado de satisfacción, dichos factores son aquellos que están relacionados con el trabajo mismo, por eso los llama factores intrínsecos o factores motivacionales. También sacó como conclusión, que dichos factores motivacionales, su ausencia no provoca insatisfacción, sino simplemente, un estado de no satisfacción, que no es equivalente a la insatisfacción.

Encontró también que los factores de insatisfacción son otros, diferentes a los de satisfacción y que por cierto su presencia no causa satisfacción, sólo su ausencia causa ese estado de insatisfacción. Herzberg los llamó Factores Ambientales, de Higiene o Profilácticos y dice que están relacionados con el entorno, también les llama factores de Mantenimiento.

Durante muchos años los especialistas en personal se han estado preguntando por qué los programas de personal y de prestaciones generosas no incrementan la motivación de los empleados. El concepto de factores de mantenimiento explicó la razón para ello. Las prestaciones se necesitan para mantener a un empleado(evitar su falta de satisfacción), pero no son, por si mismas, motivadores poderosos. Werther y Keith (1976).

Es importante advertir que algunos autores como Chiavenato,1997; Koontz, O' Donnell y Weihrich, 1988; consideran que las conclusiones de Herzberg coinciden con la

teoría de Maslow en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen relativamente poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado, no obstante marca también sus diferencias.

2.2. Estudios sobre satisfacción en el trabajo

Existen varios estudios realizados sobre la Satisfacción en el Trabajo.

2.2.1. Investigación de Tennesee (1975) Este trabajo se realizó en el Estado norteamericano de Tennesee, con profesores de primaria y secundaria. El estudio se desarrolló entre 642 profesores de los grados 1 al 12, ese grupo fue seleccionado de la base magisterial, y cada distrito estuvo representado por un grupo proporcional. La finalidad de este fue determinar si había diferencias entre los factores productores de satisfacción; la base teórica de este estudio fue la teoría de Herzbert: Motivación e Higiene.

Los resultados obtenidos fueron:

- Mayor satisfacción en factores intrínsecos (factores motivacionales),
- Mayor satisfacción en maestros de más edad y más experiencia,
- Mayor satisfacción de casados que de solteros,
- Mayor satisfacción en maestros de primaria que en maestros de secundaria, y
- Mas satisfacción para quienes tenían maestría y que tenían 45 horas de trabajo.

2.2.2. Investigación de Iowa (1978) Este estudio se realizó en Iowa, estado norteamericano. con maestros de escuelas públicas para determinar la satisfacción o insatisfacción del trabajo. El estudio utilizó los factores de Motivación e Higiene propuestos por Herzberg y las técnicas Lyman-Porter para determinar el nivel de necesidades insatisfechas; se determinó cierto grado de satisfacción y se obtuvo información biográfica de los participantes.

Algunos resultados de este estudio fueron:

- Los maestros más jóvenes mostraron un nivel de satisfacción menor que los maestros más viejos.
- El nivel de satisfacción era mayor conforme a edad.
- Los factores de más valor fueron: trabajo en sí mismo y la relación con el estudiante.
- Los factores de menor valor fueron: las reglas políticas escolares, el reconocimiento, la calidad en supervisión y el salario.

Otros dos estudios que se realizaron en Estados Unidos de Norteamérica con el mismo objetivo, de medir la satisfacción en el trabajo, fueron los de la tienda Sears- Roebuck y el de

la empresa I.B.M. (1976) En la primera se aplica una encuesta a 40,000 trabajadores cada 3 años, se busca medir las actitudes de los empleados en 8 renglones:

- Supervisión.
- Tipo de trabajo.
- Cantidad de trabajo.
- Salario y bonificación.
- Medio físico.
- Compañeros de trabajo.
- Carrera futura y seguridad en el empleo.
- Individualidades de la compañía.

A partir de esta encuesta la administración toma las medidas que considera pertinentes para remediar cualquier situación que se refleje.

Esta empresa cree firmemente en una decidida vinculación entre la moral del empleado y la productividad. Además se han probado una decidida correlación entre moral y ausentismo, así como también entre moral y movimiento de personal.

En el caso de la I.B.M., se afirma que esta empresa mide la moral de sus empleados cada año, las preguntas corresponden a aspectos de salarios, supervisión, las exigencias de empleo y condiciones físicas del sitio de trabajo. En este estudio los empresarios comprobaron el nexo que existe entre moral y ausentismo; se dice que gracias a estas encuestas, la empresa puede predecir la taza de movimiento de personal con seis meses de anticipación. Este estudio se realizó en 1976.

En los últimos 20 años, se han realizado en la Universidad Autónoma de Nuevo León, a nivel de tesis de maestría, estudios sobre motivación y satisfacción en el trabajo. Estos estudios reflejan los siguientes resultados:

Lozano Cantú (1984), egresado de la Facultad de Psicología, realizó la tesis: Estudios de Satisfacción e Insatisfacción en el Trabajo, con Maestros de Escuelas Secundarias. Este trabajo se aplicó a 370 profesores de tiempo completo del sistema estatal en Nuevo León, abarcando sólo el Municipio de Monterrey. Los resultados de este estudio fueron como sigue:

Los factores más significativos fueron:

- La interrelación entre compañeros (la interacción entre los mismos trabajadores) y
- Trabajo en sí mismo.

Los factores de menor valor fueron:

- Ascensos y promociones.
- La no nivelación de los salarios con otras profesiones.
- La imposición de descuentos a los salarios.

Como factores de insatisfacción fueron:

- La Capacitación;
- El Espacio Físico;
- Las Relaciones con Directivos;
- La Capacitación en vacaciones y
- La Capacitación en períodos escolares.

Otra tesis la realizó Garza Villarreal (1986), egresado de la Facultad de Ingenieiería Mecánica y Eléctrica, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, para obtener el grado de Maestría; este trabajo estuvo orientado a explorar las Variables de Satisfacción - Insatisfacción en el Trabajo a los Maestros de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Para este estudio se tomó una muestra de 50 maestros seleccionados cada uno de ellos por encuestas en forma aleatoria, basándose en una tabla de números al azar e interpretado cada uno de esos números en un rango de 1 a 460, que es el total de maestros en la Facultad mencionada.

Los resultados de este estudio fueron:

- La satisfacción no está correlacionada con el sexo de los encuestados.
- Tampoco se encontró correlación entre la satisfacción y el nivel de estudios realizados por los participantes.
- Tampoco hay correlación con el estado civil.
- No hay más satisfacción entre el recibir otros ingresos aparte del de la Universidad.
- La satisfacción en el trabajo está correlacionada con la edad, a más edad más satisfacción.
- La satisfacción tiene estrecha relación con el tiempo de trabajo en la facultad.

Otra tesis fue la realizada por Rodríguez Alfaro (1995), ella es egresada de la Facultad de Enfermería y su trabajo tenía como finalidad obtener su grado de Maestría en Enfermería. Este estudio se realizó en 1995 y su titulo es: "Satisfacción en el Trabajo del Personal de Enfermería en una Sala de Medicina Interna del Hospital Universitario"

El estudio se realizó con 40 enfermeras del departamento de medicina interna I y II. y el criterio que se estableció para ser encuestadas fue: Que tuvieran un año de antigüedad en el departamento. De este trabajo, los resultados fueron:

Todos los encuestados fueron mujeres.

El 53% de los encuestados tienen estudios profesionales

Se confirmó la Ho (Hipótesis nula) dado que los niveles de satisfacción no tienen relación con los factores de higiene y los factores motivacionales de Herzberg(según prueba de bondad de ajuste G2, con un nivel de significancia de .6826

Los resultados del estudio no coincidieron con el modelo de Herzberg, pues los factores que más les dieron satisfacción a las enfermeras fueron: Relación con los supervisores, relación con los compañeros y con los subordinados, que marcaron un nivel del 87% de satisfacción, situación que se hace notar, porque esos factores los clasifica Herzberg como factores higiénicos, es decir profilácticos, y no de satisfacción.

El estudio más reciente es el de Altamirano Garza (1997), él es egresado de la Facultad de Mecánica y Eléctrica, de la Universidad Autónoma de Nuevo León y con esta tesis obtuvo su grado de Maestría en Ingeniería de Sistemas: en este trabajo el autor, aunque menciona a los teóricos clásicos de la motivación como Maslow, Mac Gregor y Herzberg es evidente que se está orientando por la teoría de los Dos Factores de Herzberg.

El autor dice que este trabajo se realizó con 106 encuestas de personas relacionadas con los sistemas de Información, todas del área de Monterrey, cubrieron a 26 empresas de diferentes ramas de la industria.

Los resultados de este trabajo son como sigue:

- Uno de los factores de mayor efecto satisfactorio de los trabajadores fue el desarrollo integral, entendiendo por esto, no sólo el desarrollo profesional sino también personal.

- La autonomía, fue otro factor importante para los empleados de sistema de información, ellos no quieren depender mucho de sus jefes.

- El buen trato y atenciones que se recibe de los jefes, es también importante para los empleados.

- La determinación concreta de las tareas a realizar, es un motivante para los trabajadores.

- La retroalimentación es otro factor presente para sentirse seguros en el desarrollo de sus desempeño.

Por último, en esta parte de la revisión de la literatura, no se dejará fuera el trabajo de Michael Gruneberg (1976), cuya obra se titula "La satisfacción en el Trabajo". Este estudio hace énfasis sobre las bondades de las bases teóricas de Herzberg y, a grandes rasgos dice que, en el estudio que realizó encontró que los factores que se medían casi siempre fueron: la organización y su administración; oportunidades para progresar, el pago y otras prestaciones financieras; los compañeros y las condiciones de trabajo.

También Grunenberg (1976), considera que las variables que al parecer tienen más efecto sobre los resultados del estudio, son:

- El tipo de trabajo.
- Las condiciones económicas y sociales en el momento del estudio.
- La antigüedad en el puesto y
- Los factores personales, edad, inteligencia, educación y personalidad.

2.2.3. Preguntas de investigación

Con el fin de precisar la orientación de este trabajo se plantean en seguida, las siguientes preguntas:

- ¿En qué medida están satisfechos en su trabajo los docentes de las escuelas secundarias de Apodaca? Han tenido: ¿logros, reconocimientos, responsabilidad, gusto en su trabajo, progreso, relaciones interpersonales estimulantes con sus superiores y cual es su sentir por sus percepciones salariales?

- ¿Hay alguna diferencia en la satisfacción de trabajo entre hombres y mujeres?

- ¿Qué relación hay entre la edad de los empleados y la satisfacción en el trabajo?

- ¿Qué relación hay entre el estado civil de los empleados, y la satisfacción en el trabajo?

- ¿Cómo es la relación entre la escolaridad de los trabajadores y la satisfacción en el trabajo?

- ¿Como es la relación entre la antigüedad de los trabajadores y la satisfacción en el trabajo?

2.2.4. Descripción de variables

Para el logro de los objetivos de este trabajo y después de haber revisado la literatura con relación al tema, se describen a continuación las variables del estudio.

Variables de control:

- ***Edad:*** se refiere a la edad en años cumplidos, de cada uno de los encuestados.

- *Sexo:* se refiere al género de los encuestados, ya que sean hombres o mujeres.

- Escolaridad: se alude al tipo de *Formación Profesional* de los encuestados, ya sea que son normalistas o universitarios. lo mismo se refiere a su nivel de escolaridad o grado.

- *Estado civil*: se refiere a dos grupos: los que tienen pareja y los que no la tienen. Los primeros son casados y los segundos pueden ser, divorciados, viudos, solteros, unión libre.

- *Antigüedad en el servicio*: se refiere a la cantidad de años cumplidos que los encuestados tienen en ese mismo trabajo que ahora desempeñan.

2.2.4.1. Variable de satisfacción en el trabajo

Es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo. Esa percepción deriva de lo que ellos hacen, de la motivación que tengan, lo mismo que de la responsabilidad que les es asignada en su desempeño. Keith (1993).

2.2.4.2. Variables para correlacionar con la satisfacción en el trabajo

Logro.- Logro es equivalente a éxito, acciones, obras o tareas acabadas felizmente. Santillana (1989). En ese sentido, logro debe entenderse como las acciones realizadas o metas logradas en el trabajo, y que generaron sentimientos de satisfacción, gracias a sus conocimientos y habilidades ejecutoras.

Reconocimiento.- Es el acto de reconocerle o manifestarle a los trabajadores satisfacción o gratitud por sus obras realizadas. Todos los trabajadores perciben qué tanto significa para ellos por parte de la organización o quien la representa; un saludo, una felicitación, un agradecimiento de vez en cuando. verbal o por escrito. en privado o público; ese hecho significa una valoración al esfuerzo, al empeño que los trabajadores ponen en sus tareas.

Trabajo en sí mismo.- Es el trabajo en sí; se refiere a lo que hacen los trabajadores. A todas las personas les puede agradar o desagradar lo que hacen; cuando a la persona le agrada lo que hace, lo disfruta y procura hacerlo bien. Si desea un trabajo bien hecho; déselo a un hombre que se enorgullezca de su trabajo; Blum (1976). Que a las personas les agrade lo que hacen es importante porque se sienten bien. Hay quien dice: me pagan por hacer lo que me gusta hacer.

Responsabilidad.- Darle o encargarle al trabajador tareas o trabajos que contengan responsabilidad, significa que se le tiene confianza, que se puede confiar en sus habilidades, en sus actitudes, en sus conocimientos, en su conducta como para que ofrezca una respuesta esperada y adecuada a lo que se le encarga, eso le dará satisfacción.

Progreso.- Progreso significa aumento, adelantamiento, perfeccionamiento de lo que se hace o se tiene. Este concepto se refiere a los conocimientos, las habilidades, y destrezas que el trabajador ha logrado en el desarrollo cotidiano de sus tareas específicas. Si el trabajo no es rutinario hay manera de progresar, de generar nuevas experiencias de enriquecerse y progresar.

Relaciones interpersonales.(supervisión).- Son las relaciones de persona a persona que los trabajadores establecen con los superiores, ya sea por razones de información. de comunicación, por el trabajo o por mera camaradería.

Salarios.- Es la retribución económica que la organización hace al trabajador por sus servicios, incluye el efectivo pero también puede incluir premios, bonos u otros apoyos en dinero.

CAPITULO 3

METODOLOGIA

La metodología, es el conjunto de procedimientos que utiliza el investigador para obtener la información que el estudio está planteando, con el fin de verificar la o las hipótesis.

3.1.-Hipótesis.

Hipótesis es la posibilidad de relacionar directamente lo que se dice de la realidad estudiada y lo que esta realidad es, Reza (1997). La hipótesis indica lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones científicas del fenómeno investigado, formulada a manera de proposiciones, Sampieri (2000). La hipótesis es lo único que hace factible esa conexión (entre la teoría y la investigación); Rojas (1990). Las hipótesis son conjeturas tentativas porque su veracidad se puede evaluar solamente después de que se han probado empíricamente; Namakforoosh (1990).

Hay varias clases de hipótesis: de investigación o de estudio, nulas, alternativas y estadísticas (Sampieri,2000); las de este trabajo son de las primeras, en virtud de que sirven para darle orientación al trabajo de la investigación.

Con base en los propósitos de este estudio, se plantean a continuación las siguientes hipótesis.

HIPÓTESIS

H1.- *De los docentes encuestados, las mujeres están más satisfechas en su trabajo que los hombres.*

H2.- *De los docentes encuestados, los que tienen 40 años de edad o más están más satisfechos en su trabajo que los que tienen menos de 40 años.*

H3.- *De los docentes encuestados, los casados (con pareja), están más satisfechos que los solteros (sin pareja).*

H4.- *De los docentes encuestados, los que tienen 20 años de servicio o más, están más satisfechos en el trabajo que los que tienen 20 años de antigüedad.*

H5.- *De los docentes encuestados, los que tienen estudios de Normal, están más satisfechos en el trabajo que los que tienen estudios universitarios o de posgrado.*

H6.- *El grado porcentual de satisfacción en el trabajo de los profesores de las escuelas secundarias oficiales de Apodaca, N. L., es de 80%.*

H7.- *El logro es un factor relacionado con la satisfacción en el trabajo de los docentes de Apodaca, N. L.*

H8.- *El reconocimiento es un factor relacionado con la satisfacción en el trabajo de los docentes de Apodaca, N. L.*

H9.- *La confianza es un factor que se relaciona con la satisfacción en el trabajo de los docentes de Apodaca, N. L.*

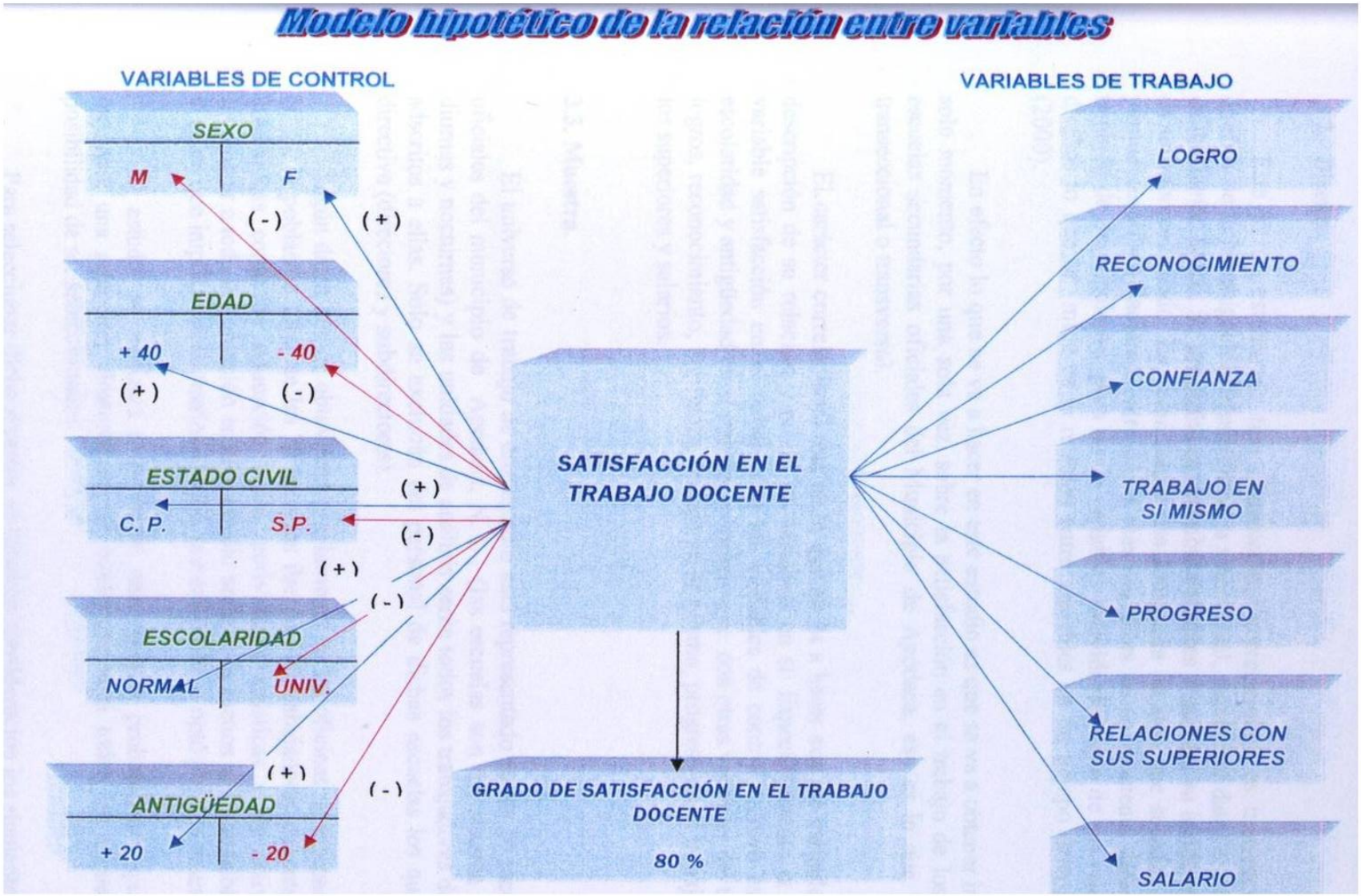
H10.- *El trabajo en sí mismo está relacionado con la satisfacción en el trabajo de los docentes de Apodaca, N. L.*

HIPÓTESIS

H11.- *El progreso en el trabajo está relacionado con la satisfacción en el trabajo de los docentes de Apodaca, N. L.*

H12.- *Las relaciones con superiores son un factor relacionado con la satisfacción en el trabajo, de los docentes de Apodaca, N. L.*

H13.- *El salario es un factor relacionado con la satisfacción en el trabajo de los docentes de Apodaca, N. L.*



Este modelo es una representación gráfica de cómo se supone que las variables de control y la de trabajo se relacionan con la satisfacción en el trabajo de los docentes de las escuelas secundarias oficiales del Municipio de Apodaca, N L. Representa también un índice que supone su grado de satisfacción en el trabajo.

3.2.- Diseño.

Este es un estudio de tipo transeccional–correlacional; es transeccional porque los diseños de la investigación transeccional o transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Es correlacional porque describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado; se trata también de descripciones, pero no de variables individuales, sino de sus relaciones. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Sampieri (2000).

En efecto lo que se va a hacer en este estudio es que se va a obtener información en un solo momento, por una sola vez, sobre la satisfacción en el trabajo de los docentes de las escuelas secundarias oficiales del Municipio de Apodaca, eso es lo que le da el carácter transeccional o transversal.

El carácter correlacional está en lo que se va a hacer con las variables, es decir, en la descripción de su relación y no de las variables en sí. Específicamente la relación entre la variable satisfacción en el trabajo con las variables de control: género estado civil, edad, escolaridad y antigüedad en el trabajo; lo mismo que con otras variables del trabajo como son: logros, reconocimiento, confianza, trabajo en sí mismo, progreso en el trabajo, relaciones con los superiores y salarios.

3.3. Muestra.

El universo de trabajo de este estudio está representado en las 20 escuelas secundarias oficiales del municipio de Apodaca, N. L., (las escuelas son del sistema federal y estatal, diurnas y nocturnas) y las unidades de análisis serán todos los trabajadores docentes que estén adscritos a ellas. Sólo se excluirán del personal de dichas escuelas los que tengan función directiva (directores y subdirectores).

Según datos que se obtuvieron previamente en las oficinas de Educación en Apodaca, N. L., la población total de las 20 escuelas fue de 528 trabajadores docentes, tanto de áreas académicas como de educación física, actividades artísticas y de actividades técnicas. Involucrar a toda la población en este estudio sería poco menos que imposible por el trabajo y el costo que implica cuestionarlos a todos, por esa razón se optó por una muestra.

El estudio se realizará a través de una muestra probabilística que se determinará mediante una selección aleatoria; de tal modo que aquí todos los encuestados tengan la posibilidad de ser seleccionados.

Para seleccionar dicha muestra, se tomó en consideración los siguientes aspectos:

- La variable más importante en el estudio es la satisfacción en el trabajo, la cual se midió en la escala de Lickert.

- La variable está normalmente distribuida.
- La población tiene poca variabilidad, lo que indica homogeneidad en los datos.
- La población de estudio se encuentra plenamente identificado en los listados de cada escuela.

Considerando los aspectos anteriores, el nivel de confianza es de 95% y la precisión en términos de desviación estándar es de 0.05. Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Ns^2}{\frac{NB^2}{z^2} + s^2}$$

N = tamaño de la población
B = valor de precisión en términos de la escala original
s = desviación estandar
z = nivel de confianza

En nuestro caso :

N = 520
B = 0.05 puntos
s = 6.32
z = 1.96 para una confianza del 95%

$$n = \frac{528\,(6.32)^2}{\frac{528(0.05)^2}{1.96^2} + (6.32)^2} = 130$$

En la selección de la muestra se utilizó el muestreo sistemático utilizando una lista de toda la población en la que se seleccionó una persona de cada 4, la muestra finalmente quedó conformada por 130 personas.

$$\frac{528}{130} = 4$$

Cuadro Núm. 4

POBLACIÓN TOTAL POR ESCUELAS Y POBLACIÓN ENCUESTADA

	ESCUELAS SECUNDARIAS GENERALES TRANSFERIDAS			UBICACION	TOTAL DE PROFESORES POR ESCUELA	PROFESORES ENCUESTADOS POR ESCUELA
	Secundaria :	T	Num.	Colonia:		
1	Aarón Sáenz Garza		10	Mezquital	35	9
2	Moisés Sáenz Garza		3	Centro de Apodaca	28	7
3	Ricardo Flores Magón	2/T	35	Lomas del Pedregal	46	11
4	José Vasconcelos	2/T	50	La Noria Sur	23	6
5	Ofelia Carrillo Cepeda	2/T	55	Los Fresnos, 4° Sec.	30	8
6	Roberto Garza Cru		71	Centro de Apodaca	30	7
7	Sin Nombre		81	La Enramada	32	8
	ESCUELAS SECUNDARIAS TÉCNICAS TRANSFERIDAS					
8			53	Pueblo Nuevo	39	10
9			50	Nuevo Amanecer	51	13
10	Alfonso Reyes		58	Metroplex	49	12
11			59	U.H.I. (Huinalá)	27	7
12	Humberto B. Chapa		65	Cosmópolis	18	4
13	Salvador Villarreal		70	Los Ebanos	20	4
14			73	Pueblo Nuevo	22	5
	ESCUELAS SECUNDARIASDEL ESTADO DIURNAS					
15				Los Robles (2 turnos)	32	8
	ESCUELAS SECUNDARIAS TÉCNICAS TRANSFERIDAS					
16	Francisco Veloquio Arriaga		1	Centro de Apodaca	12	4
17	César Guadiana Jasso		2	Pueblo Nuevo	17	4
18	Rogelio Villarreal Garza		3	Nuevo Amanecer, 2°	11	2
19	Osacar González Valle		4	U.H. Independencia	8	2
20				Cosmopolis	6	1
	Totales				529	130

3.4. Diseño del instrumento.

En virtud de que el estudio implica recoger la información de diferentes centros de trabajo que están ubicados en lugares dispersos en el municipio de Apodaca, N. L., se consideró más apropiado usar un cuestionario escala precodificado, pues de esa manera se podrá recoger la información en forma rápida y a bajo costo.

El instrumento está integrado por dos cuestionarios: El primero se llama Indice de Satisfacción en el Trabajo, fue diseñado, aplicado y estandarizado en Estados Unidos y el segundo se llama, Variables de Trabajo, que es un instrumento elaborado para este estudio y cuyas variables serán relacionadas con las del primer cuestionario.

El cuestionario 1, fue elaborado por The Bray Field and Rothe Index of Jov Satisfation (1951). La construcción de este instrumento se realizó en la Universidad de Minesotta; la escala tiene un nivel de confianza de 0.87 en la escala de Spearman-Broum. El método de construcción y la naturaleza de los indicadores le dan validez. El coeficiente de correlación de Pearson en cuanto a la satisfacción es de 0.92

Este instrumento fue diseñado para medir la satisfacción en el trabajo y que pudiera ser aplicado a una amplia variedad de trabajos. Está diseñado para medir actitudes a través de una escala, en este caso la escala de Rensis Lickert, que consiste en presentar a los encuestados afirmaciones o juicios y se les pide que para cada juicio el encuestado elija una de las cinco alternativas de respuesta.

Dicho instrumento contiene 18 indicadores sobre 5 puntos en la escala de Lickert. Un indicador de la insatisfacción en el trabajo y cinco indicadores de satisfacción. Nueve de los indicadores son negativos y nueve son afirmativos. El instrumento es del dominio público y no necesita permiso para su uso.

Este cuestionario para ser usado aquí fue traducido por dos personas bilingües inglés nativo-español y español nativo-inglés, ellas fueron las que validaron la traducción.

El cuestionario 2, es un instrumento que fue elaborado para establecer variables que podrían estar correlacionadas con la Satisfacción en el Trabajo. Este instrumento está integrado por 21 items, tres de los cuales corresponden a cada uno de las siete variables que se van a correlacionar, dichas variables son: logro, reconocimiento, confianza, trabajo en sí mismo, progreso, relación con superiores y salario; fue validado mediante tres aplicaciones que sirvieron para perfeccionarlo.

Los 21 items de este cuestionario son afirmativos y se miden también mediante la escala de Lickert, para cada item hay cinco posibles respuestas, cada una con un valor a escala del 1 al 5, de tal modo que el valor de cada escuesta está entre los valores mínimos que es el 21 y el máximo que sería 105.

ITEMS ACEPTADOS SEGÚN EL CALCULO DEL PODER DISCRIMINATORIO

	I T E M S ACEPTADOS	Prueba "t"	T para sig. = .05 y gl = 18
1.	Mi trabajo es como un pasatiempo para mi.	21.603	1.7631
2.	Mi trabajo es generalmente lo suficientemente interesante para no aburrirme.	6.708	1.7631
3.	Parece que mis amigos están más interesados en sus trabajos.	8.130	1.7631
4.	Considero que mi trabajo es más bien desagradable.	6.000	1.7631
5.	Me divierte mi trabajo, más que mi tiempo libre.	10.790	1.7631
6.	Estoy a menudo aburrido en mi trabajo.	10.000	1.7631
7.	Me siento bastante satisfecho con mi trabajo.	4.700	1.7631
8.	La mayor parte del tiempo tengo que esforzarme en ir a mi trabajo.	6.000	1.7631
9.	Estoy satisfecho con mi trabajo durante el tiempo que estoy en él.	4.580	1.7631
10.	Siento que mi trabajo no es más interesante que otro que pudiera tener.	6.090	1.7631
11.	Definitivamente me disgusta mi trabajo.	3.881	1.7631
12.	Siento que soy más feliz en mi trabajo que la mayoría de la genete.	11.750	1.7631
13.	La mayoría del tiempo soy entusiasta en mi trabajo.	6.090	1.7631
14.	Cada día de trabajo parece que nunca va a terminar.	3.750	1.7631
15.	Me gusta mi trabajo más que al promedio de las personas.	3.882	1.7631
16.	Mi trabajo es poco interesante.	10.000	1.7631
17.	Encuentro mi trabajo realmente divertido.	11.750	1.7631
18.	Me siento desilusionado , nunca debí haber tomado este trabajo.	6.090	1.7631

Para validar su congruencia interna, se aplico el coeficiente de confiabilidad del Alfa de Crombach, cuyos resultados fueron: Cuestionario 1:0.8231, y el cuestionario 2:0.803. El valor del coeficiente alfa debe ser superior a 0.80, por lo que los items de los cuestionarios pueden considerarse congruentes.

ITEMS ACEPTADOS POR LA ESCALA DE LICKERT

	ITEMS	Prueba "t"	T para sig. = .05
1.	En su trabajo ha logrado los conocimientos y habilidades que se había propuesto.	12.22	2.101
2.	De acuerdo al desempeño que ha tenido en su trabajo usted se considera un trabajador exitoso, triunfador	7.23	2.101
3.	En su trabajo considera que ha obtenido el puesto, la categoría o la experiencia que usted se había propuesto.	12.6	2.101
4.	Sus superiores le han hecho reconocimientos por escrito, por su trabajo.	13.23	2.101
5.	Sus superiores le han expresado verbalmente agrado por su trabajo.	10.1	2.101
6.	Sus superiores le han hecho notar que aceptan su trabajo.	6.37	2.101
7.	Usted nota que sus superiores le tienen confianza porque usted realiza su trabajo como debe hacerlo.	4.59	2.101
8.	Usted sabe que sus superiores le tienen confianza porque saben que usted es responsable (responde a sus compromisos).	15.01	2.101
9.	A usted se le han encargado tareas o actividades especiales relacionadas con su trabajo o especialidad.	4.84	2.101
10.	Usted disfruta su trabajo al realizarlo.	15	2.101
11.	A usted le agrada su trabajo, le da la oportunidad de seguir aprendiendo.	6	2.101
12.	Su trabajo le parece interesante y ameno.	15	2.101
13.	Considera que su trabajo le da la oportunidad de seguir aprendiendo.	9	2.101
14.	Considera que cada vez es usted más competente para realizar su trabajo	2.47	2.101
15.	Usted ha recibido cursos, talleres y seminarios para fortalecer su trabajo o especialidad.	4.61	2.101
16.	Le parece que las relaciones con sus superiores son de mutua aceptación.	3.74	2.101
17.	Le parece que sus relaciones con sus superiores son respetuosas y estimulantes.	3.22	2.101
18.	Usted está satisfecho con el trato que recibe de sus superiores.	4.96	2.101

La selección de los items se realizó mediante la técnica de cálculo de poder discriminatorio, en ambos cuestionarios, los resultados de los items, son aceptados en virtud de que los puntajes están por encima del valor mayor de los decimales, es decir, todos tienen enteros. En el caso del cuestionario 2, debe decirse que es un instrumento estandarizado.

En la parte inicial de cada encuesta están planteadas 5 preguntas que se relacionan con los aspectos sociodemográficos de los encuestados y que, también se relacionan con la Satisfacción en el Trabajo.

Una escala es un método que se usa para medir actitudes, es decir, indicadores de un comportamiento hacia una cosa o hacia un hecho cualquiera. Las actitudes pueden ser positivas o negativas. En los dos cuestionarios antes mencionados, como ya quedó asentado, se usó la escala de Rensis Likert, que consiste en un conjunto de items presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Las afirmaciones califican el objeto de actitudes que se están midiendo; Sampieri (2000) .

Para registrar la posición de los docentes en relación a la Satisfacción en el Trabajo, a través de los indicadores de los dos cuestionarios, se utilizó una escala; los ítems de cada cuestionario se refieren a lo que los profesores han sentido o han obtenido en su trabajo, es decir la satisfacción, pero también algunas variables relacionadas con ella (logros o éxitos, reconocimientos, confianza, trabajo en sí mismo, progreso, relación con los superiores y salarios).

Los valores de la escala. son como sigue:

1) Muy en desacuerdo
2) En desacuerdo
3) Neutral
4) De acuerdo
5) Muy de acuerdo.

3.5. Procedimiento

Una vez que el instrumento estuvo terminado y revisado, éste fue aplicado por el interesado con el apoyo de 3 personas que fueron previamente preparadas para participar en tal actividad. La aplicación se realizó de la siguiente manera:

Los cuestionarios se aplicaron en el lugar de trabajo de los docentes; se procuró tener en lista nombres de escuelas y el número de maestros que se encuestarían en cada una, y eso facilitó y agilizó la aplicación.

La autorización de los directores para entrar a sus escuelas y realizar las encuestas, fue una tarea previa a la llegada de los encuestadores de tal manera que, al llegar a las escuela y. una vez que se tenía ubicados a los maestros, se les pedía favor para que contestaran el cuestionario, en su gran mayoría aceptaron. El tiempo que se tardaban en contestar fue de 15 a 20 minutos.

Una vez que los docentes aceptaban contestar la encuesta, se les explicaba brevemente el contenido y la razón de la misma; el encuestador permanecía discretamente cerca para apoyar en algún detalle al encuestado.

3.6. Análisis de datos

Los datos del estudio se analizarán a través del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS); este paquete es uno de los programas estadísticos más completos y de mayor difusión en el nivel académico y de investigación, Padua (1992); fue desarrollado en la Universidad de Chicago y es probablemente el más difundido en el mundo occidental, Sampieri (1991).

El paquete estadístico para la Ciencias Sociales (SPSS) tiene numerosos programas para el análisis estadístico, entre otros, el Coeficiente de correlación producto-momento de Pearson (r), también el Análisis discriminante.

Con la información obtenida a través de la encuesta se realizará la correlación entre las variables demográficas con la variable Satisfacción en el trabajo, así también, entre las variables de trabajo (logro, reconocimiento, confianza, trabajo en si mismo, progreso, relaciones con superiores y salario) con la satisfacción en el trabajo.

Las pruebas estadísticas que se aplicarán en este trabajo son : "t" de Student y la "r" de Pearson.

La prueba "t" es una estadística de prueba que se utiliza para tomar una decisión de rechazar ó no rechazar una hipótesis sobre la diferencia entre dos medias de poblaciones normalmente distribuidas en diferentes variaciones.

En el uso de la "t" se establece una región de aceptación y una de rechazo de acuerdo a los grados de libertad y el nivel de significancia establecido por el investigador que en este caso es de □ = 0.05.

La prueba r de Pearson sirve para medir la correlación entre dos o más variables. La correlación se calculará con el coeficiente de correlación producto-momento de Pearson (r) que según (Padua, 1992) nos indica con la mayor precisión cuándo dos cosas están correlacionadas; es decir hasta qué punto una variación en una se corresponde con una variación en otra. Sus valores varían de +1.00 que quiere decir correlación positiva perfecta a través de 0 que quiere decir independencia completa o ausencia de correlación, hasta -1.00 que significa correlación perfecta negativa.

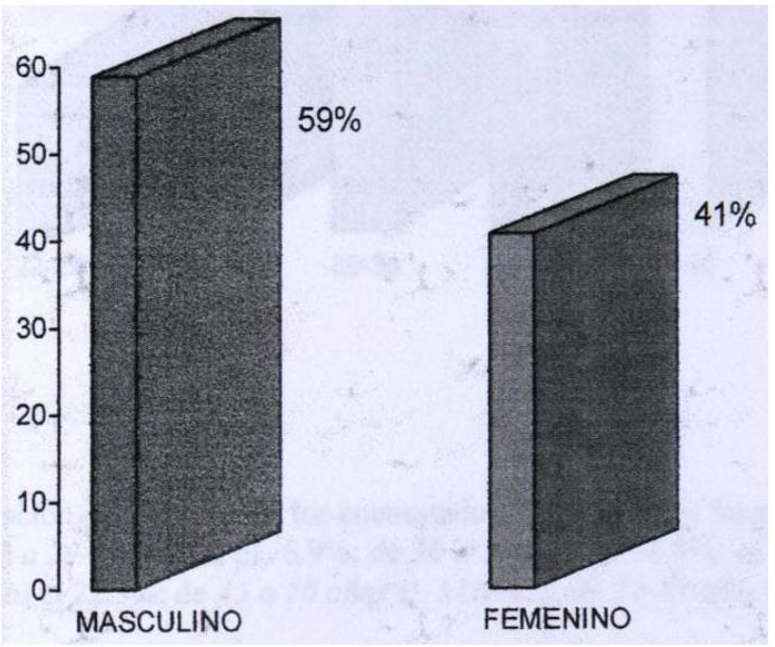
CAPITULO 4

Presentación de resultados.

El contenido de este capítulo se presenta en dos apartados: El primero se refiere al análisis descriptivo de las variables (gráficas de la 1 a la 13) y el segundo, al análisis correlacional de las variables (cuadros del 1 a la 12).

4.1. Análisis descriptivo.

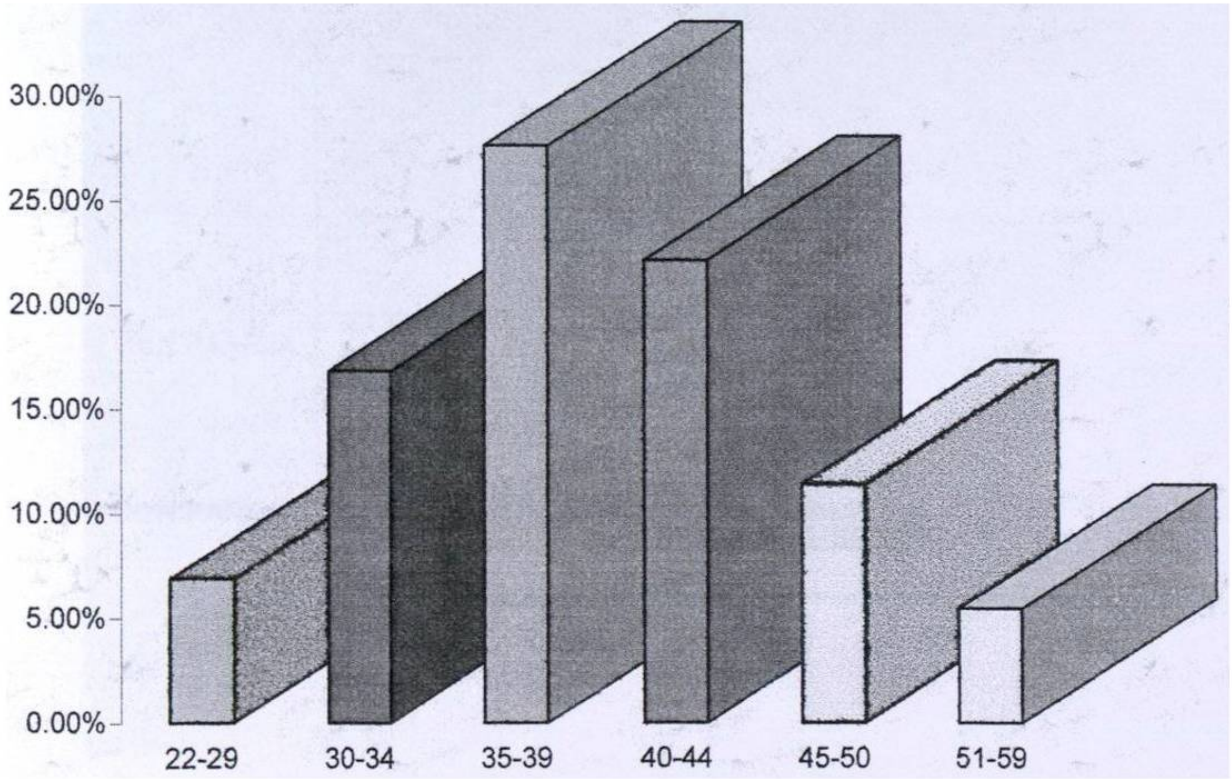
Gráfica No. 1
"Población por sexo"



En la variable sexo de los encuestados, los resultados de la fueron como sigue: 59% para el sexo *masculino* y 41% para el sexo *femenino*, eso indica que las tres quintas partes de la población encuestada son hombres y las siguientes 2/5 partes son mujeres, 3 de cada 5 encuestados son profesores y dos son profesoras.

Gráfica Num. 2

Edad de los encuestados

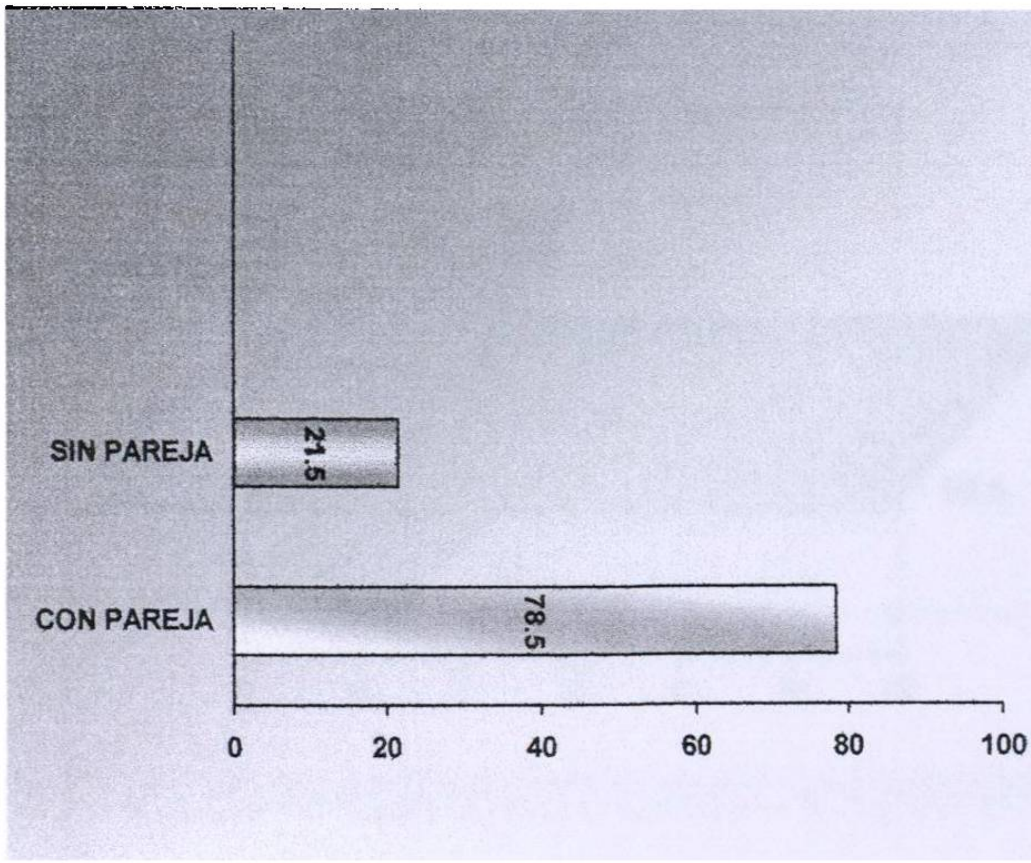


En relación con la edad de los encuestados, los resultados fueron los siguientes grupos de edad *de 22 a 29* representa el 6.9%; de *30 a 34 años* el 16.9%; de *35 a 39* fue de 27.8%; de *40 a 44 años* el 22.3%; de *45 a 50 años* el 11.5%; y *de 51-59 años* de 5.5%.

La mayoría de los maestros se ubica entre los 35 y los 40 años en los grupos de edad, y los de 35-39 y 40-44 está representados por el 50.1% de los encuestados.

Gráfica Núm. 3

Estado civil de los encuestados.

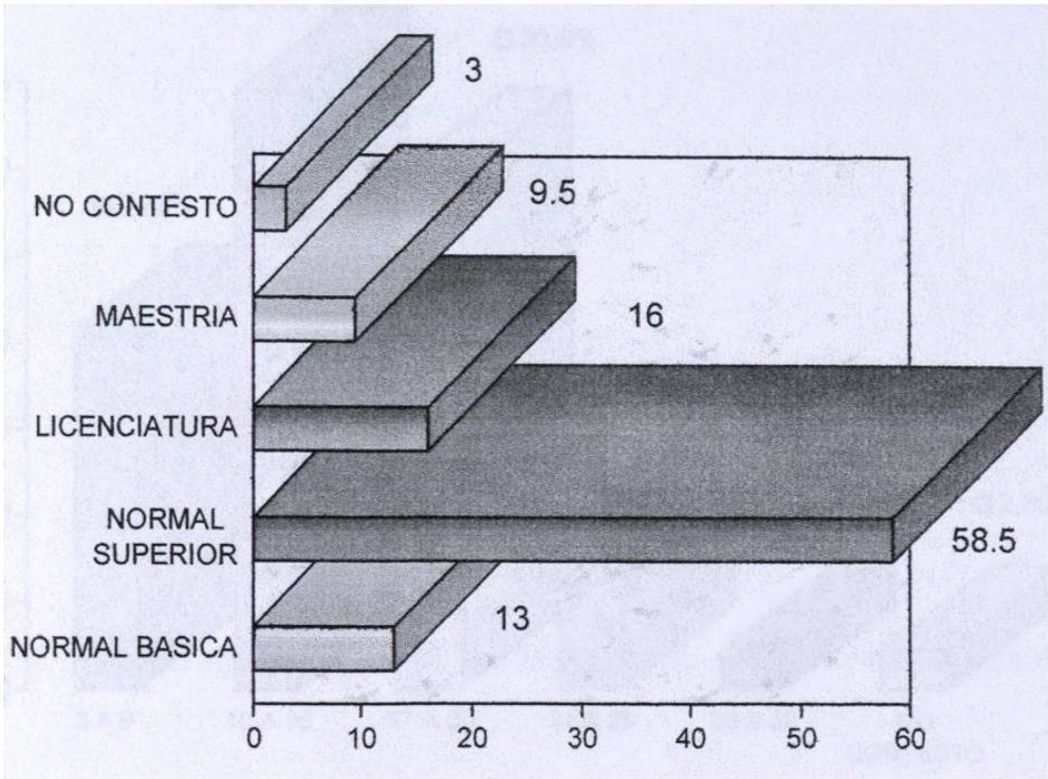


El estado civil de los encuestados fue de 78.5% *con pareja* y el 21.5% *sin pareja*. (Sin pareja son solteros, viudos, divorciados, etc.)

Aproximadamente 4 de cada 5 encuestados tienen pareja y 1 de cada 5 no la tiene.

Gráfica Num. 4

Grado de escolaridad que poseen los encuestados.

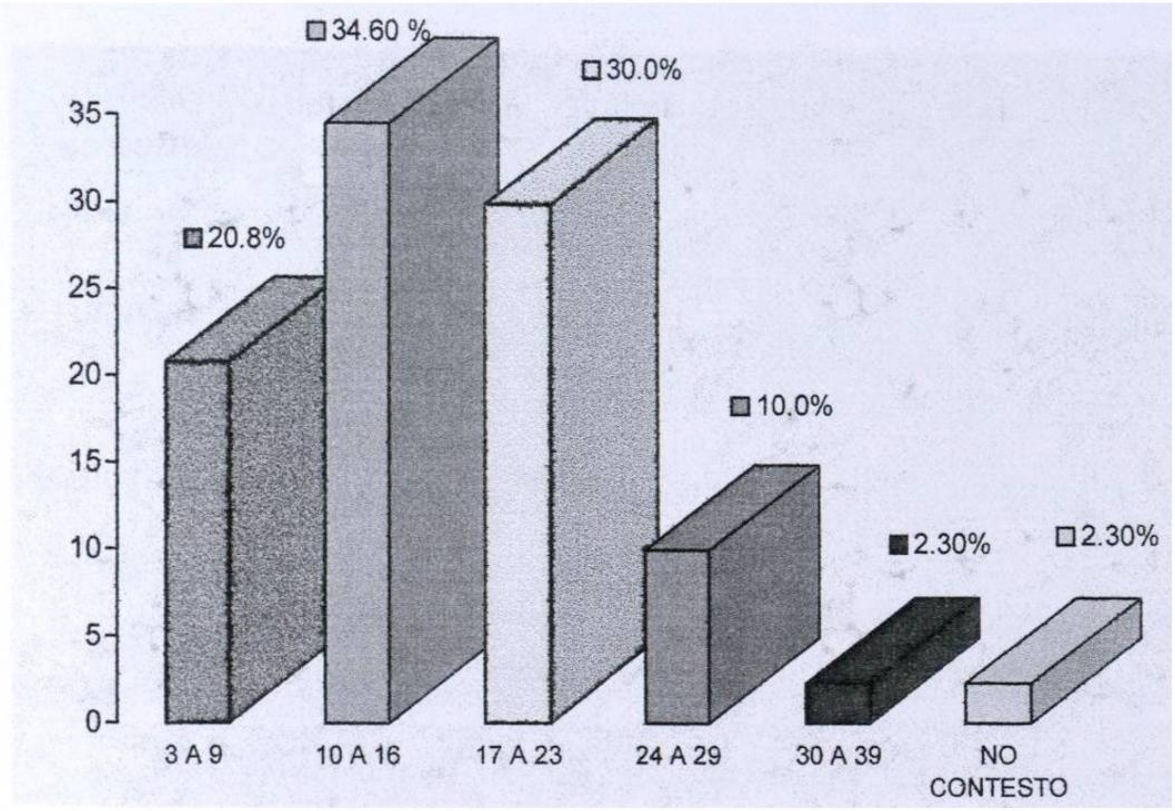


En cuanto al grado de escolaridad de los encuestados, los resultados fueron: el 13% corresponde a los docentes que tienen estudios de *normal básica*; el 58.8% a los que poseen *normal superior*; el 16% a los que tienen estudios de una *licenciatura universitaria*; el 9.5% a los que poseen estudios de *maestría* y el 3% a los que *no contestaron*.

Son mayoría los profesores que tienen la normal superior (71.8%); 7 de cada 10 encuestados son normalistas y 3 son universitarios.

Gráfica Núm. 5

Antigüedad en el trabajo

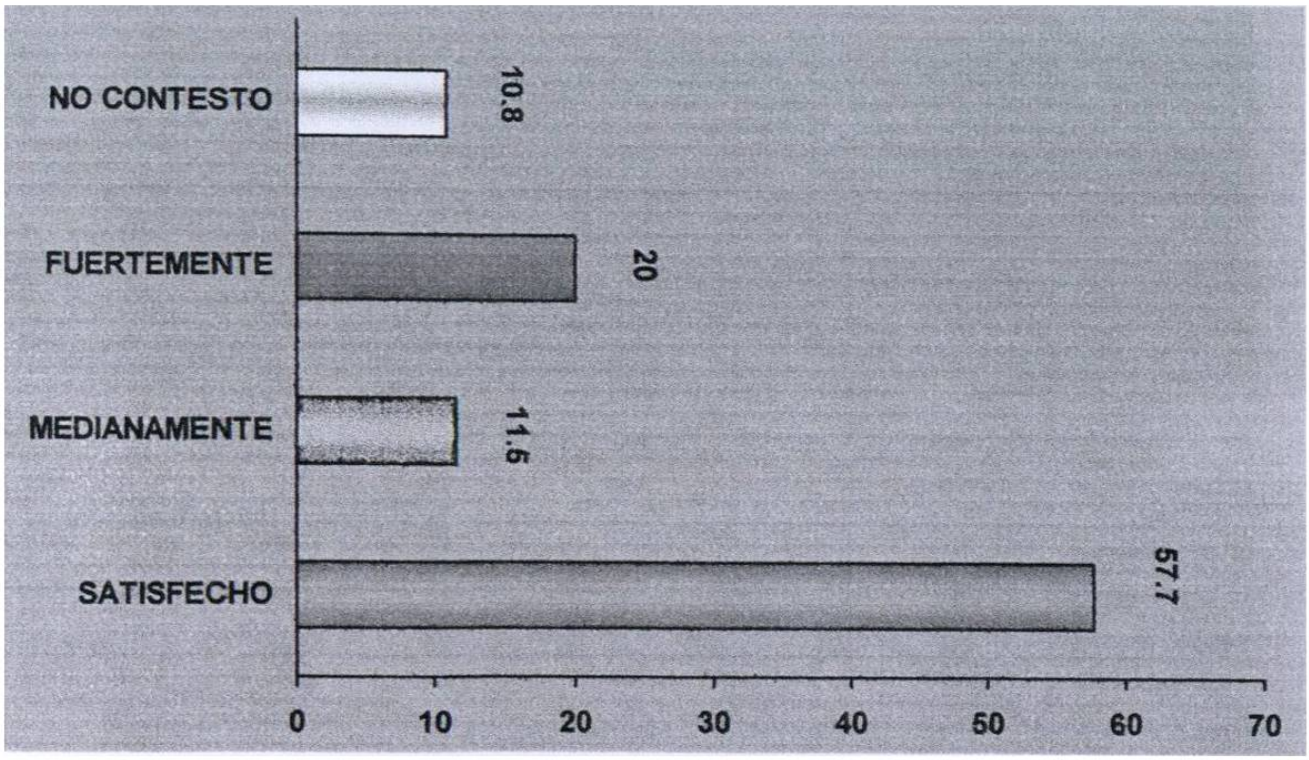


En cuanto a la antigüedad en el trabajo de los encuestados se formaron los siguientes grupos : de *3 a 9 años* fue el 20.8%; de *10 a 16* el 34.6%; de *17 a 23* el 30%; de *24 a 29* el 10%, de *30 a 39* el 2.3% y el 2.3% *no contestó*.

La mayoría están entre los que tienen una antiguedad de 10 a 23 años, que son el 64.6%; 13 de cada 20 encuestados tienen entre 10 y 23, el resto esta antes de 10 y después de 23.

Gráfica Núm. 6

Grado de satisfacción en el trabajo

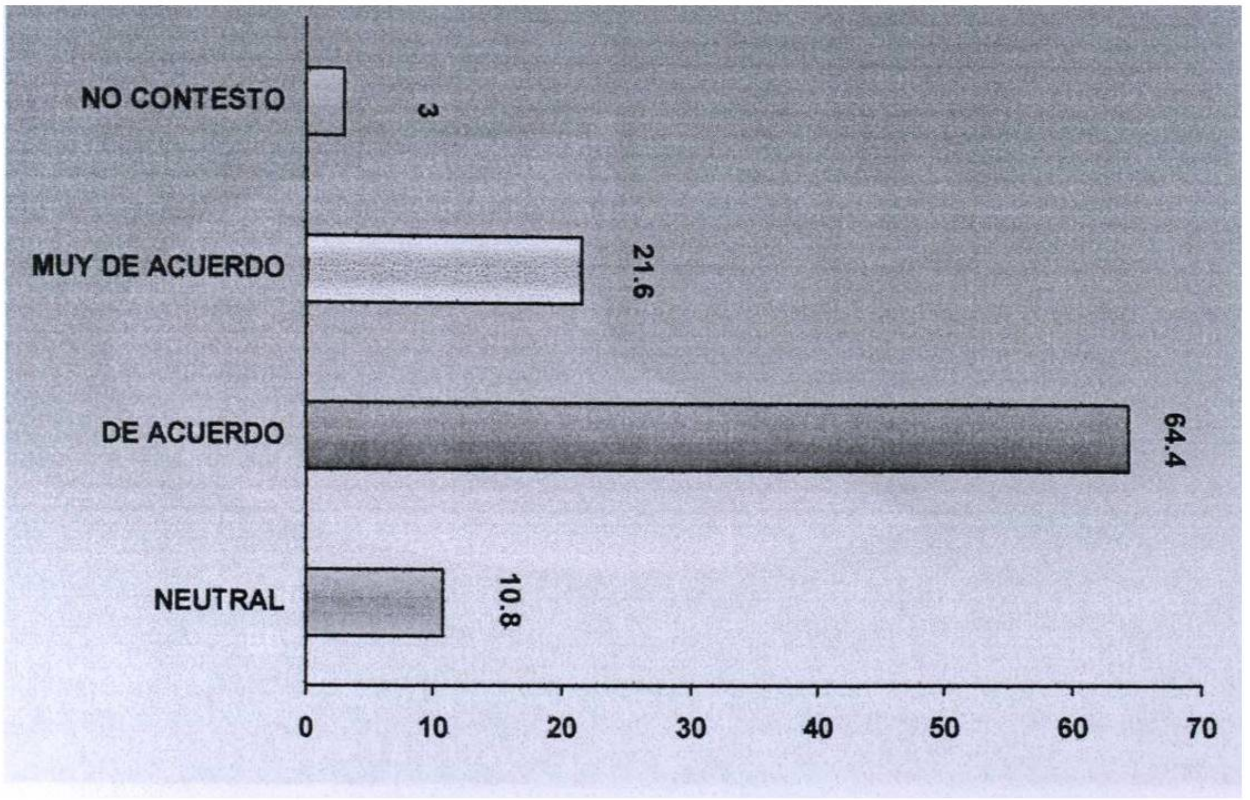


En esta gráfica los encuestados revelaron su grado de satisfacción en el trabajo con los siguientes porcentajes: El 57.7 % manifestó estar *satisfecho*; mientras que el 20% respondió a estar *fuertemente satisfecho*; el 11.5 % contestó estar *medianamente satisfecho* y el 10.8 *no contestó*.

En este caso, los que manifestaron estar satisfechos más los fuertemente satisfechos alcanzan un 77.7 %.

Gráfica Núm. 7

El logro en su trabajo

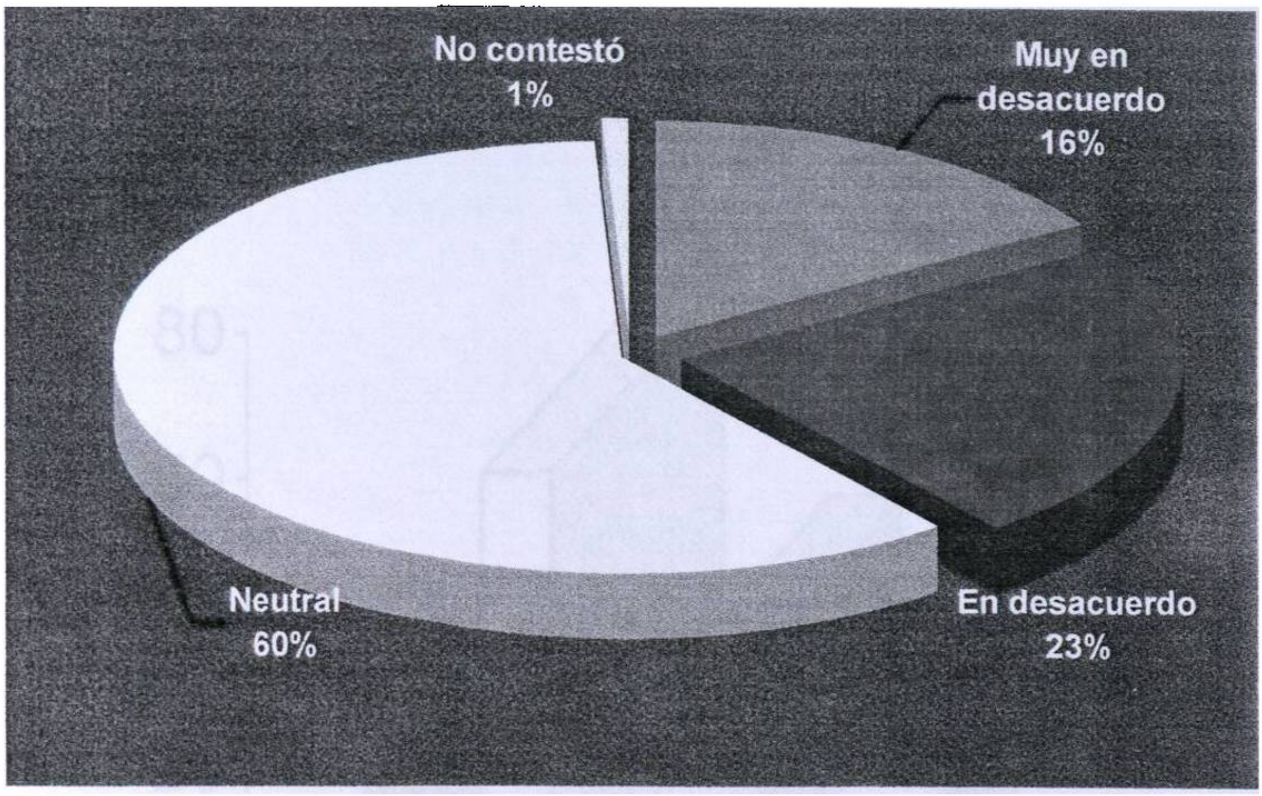


En relación con el logro en su trabajo, el 10.8% contestó estar *neutral,* es decir, 11 de cada 100 no sabe precisar sus éxitos o logros; el 64.6% dijo estar *de acuerdo*, eso indica que sí ha tenido éxitos o logros; el 21.6% dijo estar *muy de acuerdo*, o sea, que tiene muy presente sus éxitos en su trabajo; el 3% como se señala, *no contestó.*

Si se suman los valores de acuerdo y muy de acuerdo, resulta un valor del 86% de los encuestados, es decir 86 de cada 100 afirman haber logrado éxitos.

Gráfica Núm. 8

El reconocimiento en su trabajo



En relación con el reconocimiento en su trabajo, el 16.20% dijo estar *muy en desacuerdo*, es decir, para nada ha tenido reconocimiento; el 23% manifestó estar *en desacuerdo* (no ha tenido reconocimiento); el 60% dijo estar *neutral*, es decir, le es indiferente y el 8% *no contestó*; el 39.2% afirma no haber tenido reconocimientos en su trabajo y al 60% le es indiferente.