

aa 23705

ESTE LIBRO NO PUEDE SER LLEVADO FUERA DEL RECINTO DE LA BIBLIOTECA.

TESIS  
PS980  
RS

RELACION ENTRE LAS CARACTERISTICAS  
DEL TRABAJO Y EL AMBIENTE LABORAL, Y  
LA PERCEPCION DE SATISFACCION DE NECESIDADES  
POR PARTE DEL TRABAJO Y LA INSTITUCION

METODO

Trabajo de investigación presentado	17
por	18
Luis Elías <u>RODRIGUEZ</u> PADRON	20
a la	30
Escuela de Psicología	31
como un requisito parcial para obtener	32
el título de	34
Licenciado en Psicología	34

RESULTADOS

DISCUSION

CONCLUSIONES

REFERENCIAS

ANEXOS



Universidad Católica Andrés Bello  
Caracas

Septiembre, 1980

# CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	
INTRODUCCION	1
METODO	17
PROBLEMA DE INVESTIGACION	17
HIPOTESIS	18
VARIABLES	20
POBLACION	30
MUESTRA	31
TIPO DE INVESTIGACION	32
PRUEBA ESTADISTICA	34
INSTRUMENTOS	34
PROCEDIMIENTO	45
RESULTADOS	48
DISCUSION	54
CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ANEXOS

- ANEXO 1 A) Escala previa para estimar satisfacción percibida de necesidades por parte de la institución.
- B) Escala previa para estimar satisfacción percibida de necesidades por parte de la tarea.
- ANEXO 2 B) Distribución por porcentaje por alternativas de las respuestas a la prueba piloto.
- ANEXO 3 A) Número de items que permanecen en la escala definitiva en base al porcentaje de acuerdo entre jueces al clasificar los items según las necesidades que exploran, y en base a la presencia o ausencia del requisito de poseer poder discriminativo.
- B) Composición de la escala final.

ANEXO 5

Clasificación de los reactivos que componen la escala definitiva, en cuanto a necesidades que exploran, sentido (positivo o negativo), y componente predominante (conductual, cognoscitivo o afectivo).

A) Percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

B) Percepción de satisfacción de necesidades por parte de la tarea.

ANEXO 6

Significado cualitativo de los intervalos de puntuación para cada variable.

A) En cuanto a percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

B) En cuanto a percepción de satisfacción de necesidades por parte de la tarea.

ANEXO 7 Definición global de tareas, ambiente y condiciones de trabajo.

- 1) Vigilante
- 2) Ayudante de camión recolector.
- 3) Mochilero

ANEXO 8 Distribución de aseveraciones de los jueces al ordenar por rangos los oficios de vigilante, ayudante de camión recolector y mochilero respecto a factores del trabajo y ambiente laboral.

Se estableció un grupo con el fin de evaluar el ambiente laboral, y cual el de peores condiciones, y cual quedaría ubicado entre ambas. Luego de ello, se aplicó la prueba de diferencia de medias de los puntajes de cada una de las escalas de satisfacción.

Los resultados sugieren que a mejores condiciones de trabajo, mayor percepción de satisfacción de necesidades por parte del mismo trabajo, aunque se muestran ambiguos respecto a la relación entre las características del trabajo y el ambiente, y la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

El presente estudio intenta comprobar la relación entre las características del trabajo y el ambiente laboral (VI), y la percepción de satisfacción de necesidades, tanto por parte del trabajo mismo (VD1), como por parte de la organización en la cual se desenvuelve el sujeto (VD2).

Para ello fué utilizada una muestra compuesta por 66 vigilantes, 66 ayudantes de camión recolector y 66 mochileros, empleados del IMAU, a los cuales fueron aplicadas dos escalas tipo Likert a fin de medir ambas variables dependientes.

Se estableció por medio del ordenamiento forzado cual era el grupo con mejores condiciones del trabajo y el ambiente laboral, y cual el de peores condiciones, y cual quedaría ubicado entre ambas. Luego de ello, se aplicó la prueba de diferencia de medios de los puntajes de cada una de las escalas de satisfacción.

Los resultados sugieren que a mejores condiciones de trabajo, mayor percepción de satisfacción de necesidades por parte del mismo trabajo, aunque se muestran ambiguos respecto a la relación entre las características del trabajo y el ambiente, y la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

## INTRODUCCION

El estudio de los factores que inducen al hombre a trabajar es bastante reciente dentro de la psicología, así como en el área de su aplicación al estudio y desarrollo de las organizaciones.

Las primeras ideas, propuestas por Taylor (Dunnette, 1974), concebían como funciones de cualquier organización el expandirse económicamente, coordinar y distribuir correctamente los factores de insumo y el dinero, dirigir, controlar y modificar la conducta del hombre a través de diversos métodos y factores. De este modo, apuntaban tales ideas hacia la percepción y el abordaje del trabajador como una suerte de "máquina tragamonedas", cuyo móvil básico sería la obtención de cada vez mayor cantidad de recompensa económica, poseyendo además características como una naturaleza irresponsable y materialista, y preferir que otros tomen las decisiones y le digan qué tiene que hacer. Sería entonces opuesto al cambio y al trabajo, dado lo cual debe ser obligado a cumplir con éste, y por ende con las necesidades de la organización.

Por ello, la tarea del gerente consistiría en organizar el trabajo en forma conveniente y científica a través de la ergonomía, y manipular al trabajador en forma hábil e inte

ligente, satisfaciendo el mínimo de sus necesidades económicas y de seguridad, de modo que se mantuviera implícita permanentemente la amenaza del desempleo, intentando, a través de todos los elementos de presión o control citados, aumentar, o al menos mantener la producción.

Pronto comenzaron a hacerse notar las variadas fallas y limitaciones de este punto de vista, resaltando sobre todo el hecho de ser aplicable de manera casi exclusiva a tareas muy sencillas y repetitivas, que en realidad no incluyen un alto grado de participación personal o intelectual por parte del empleado. Sin embargo, la más grave y palpable de tales deficiencias fué señalada por McGregor (McGregor, 1957; Gellerman, 1978), quien tomando como punto de partida la teoría jerárquica de las necesidades, propone que el concepto de hombre que subyace a la "teoría X" (como denominó al punto de vista tradicional sobre las organizaciones), es inadecuado, pues al no tomar en cuenta o desconocer los factores que mueven al hombre a realizar un trabajo, y por tanto bloquear o impedir la satisfacción de las necesidades del trabajador, creó como consecuencia una generación de hombres poco cooperativos, indiferentes, materialistas, obligados a satisfacer sus necesidades sociales, de autoestima y autorrealización fuera del lugar de trabajo.

Propone entonces McGregor, el punto de vista que bautizaría bajo la denominación de "teoría Y", según la cual la

gerencia no debe basar su eficiencia en el control o la presión, sea de manera estricta o benigna, sino preocuparse porque a través de las tareas que realiza, y las acciones y políticas de la organización como tal, se permita y estimule al empleado a alcanzar sus propias metas, a dirigir en forma voluntaria y con agrado sus esfuerzos en pro del cumplimiento de los objetivos o metas de la organización, exprese sus potencialidades y madure como persona. Propone asimismo, que la persuasión es un método mucho más efectivo que la amenaza autoritaria, y que si se sigue una línea de acción conveniente, el esfuerzo aplicado a la producción se convierte en algo enriquecedor, asociándose al sentido de logro y aumentando el compromiso respecto a las metas de la organización. Entonces, si se da a los trabajadores suficiente confianza y libertad, éstos verán sus labores como algo propio, y se sentirán estimulados antes que presionados u obligados, afrontando tal responsabilidad y retribuyendo la confianza que la gerencia ha puesto en él.

Por ello, cada día ha ido cobrando mayor fuerza la idea de que es tarea fundamental de la gerencia contribuir a que el empleado perciba su trabajo como oportunidad de realizarse y satisfacer sus necesidades. Para ello se plantea como condición básica conocer cuales son tales necesidades y saber en qué estatus y grado de satisfacción se hallan. Conocer qué mueve al empleado contribuirá eventualmente a aumentar las posibilidades de estimularlo por los canales a-

propiados y con las recompensas convenientes, a fin de lograr como propone Chrys Argyris (Argyris, 1966), el desarrollo y maduración del individuo a través de su relación con la institución para la cual presta sus servicios, y donde se desenvuelve y transcurre buena parte de su vida. Se plantea entonces, que el contacto de una persona con su trabajo no tiene razones para convertirse en algo desagradable ni un factor de freno al crecimiento de ella o su organización.

motoras de la conducta y aparecen otras necesidades de índole más sofisticada.

De este modo, la comprensión y conocimiento del punto hasta el cual el trabajo que realiza un sujeto está contribuyendo a su motivación y crecimiento, es posible tan solo a través de una visión más amplia destinada a analizar los motivos que toca y el grado en que los satisface.

necesidad básica de estabilidad y orden, relativo, ale-

Se hace recomendable entonces, enmarcar el estudio de tales necesidades dentro de un cuerpo teórico que permita diferenciar de manera jerárquica o "vertical", por así decirlo, entre diversos tipos y niveles de éstas, y conocer hasta qué punto se hallan satisfechas. Es menester, recurrir al punto de vista que acerca de la motivación propuso Abraham Maslow (Maslow, 1943; Goble, 1977; Hersey y Blanchard, 1974). Este autor señala que existen cinco tipos de necesidades básicas, a saber:

I.- Necesidades fisiológicas:

Referentes a la supervivencia física, y por ello inaplazables. Comprenden la alimentación, el beber, buscar refugio, sexo, sueño y respiración. Son éstas las que mayor peso poseen como determinantes de la conducta, siempre y cuando no se hayan satisfecho o se hallen en período de satisfacerse. Una vez que se ha logrado tal satisfacción de manera más o menos total y consecuente, pierden su valor como motores de la conducta y aparecen otras necesidades de índole más sofisticada.

## II.- Necesidades de seguridad:

Surgen una vez que las de tipo fisiológico han sido suficientemente satisfechas. Se trata de la necesidad básica de estabilidad y orden, relativo alejamiento o invulnerabilidad respecto a los factores que pongan en peligro la integridad, existencia o equilibrio del sujeto, siguiendo entonces la necesidad de afiliación, una vez que se ha alcanzado un grado aceptable de seguridad.

## III.- Necesidades de afiliación y afecto:

Comprende la necesidad de dar y recibir comprensión y aceptación sin temor ni defensa, tener relaciones que permitan contar con un lugar en el grupo donde

utilizan se desenvuelve el sujeto. Al alcanzarse nivel suficiente de satisfacción de tales necesidades, surge la de aprecio y autoestima. A su vez, el ser humano comienza a ser motivado por necesidades algo más sofisticadas de amor, aprecio y finalmente

#### IV.- Necesidad de aprecio y autoestima:

Incluye tanto el aspecto del respeto, estima y consideración propias, como el respeto, la estima y la consideración por parte de otros, reputación, status o posición social, etc. Según el autor, tal búsqueda de estima por parte de otros es condición básica de la autoestima.

#### V.- Necesidad de autorrealización o autoactualización:

Ideal de libertad, no solo de las restricciones impuestas por el medio ambiente externo y la sociedad, sino de las propias limitaciones, de modo de alcanzar el máximo en cuanto a perfección de la ejecución y expresión del potencial se refiere, así como búsqueda de la belleza, la pureza, el orden y la justicia como valores centrales.

Por regla general, una vez que se ha satisfecho de manera parcial un grupo de necesidades, el sujeto experimentará una suerte de ascenso respecto al tipo de éstas que lo mo-

vilizan. De este modo, al ser satisfechas las necesidades fisiológicas, pasan a cobrar importancia las de seguridad respecto al resto de los motivos. Al ser satisfechas éstas, a su vez, el ser humano comienza a ser motivado por necesidades algo más sofisticadas de amor, aprecio y finalmente autorrealización.

Según aclara Maslow, el hombre en general no ha desarrollado sus propias potencialidades y alcances, y dado que la mayor parte de su vida transcurre sin que tenga conocimiento de ellas, se mantiene a un nivel bastante bajo de maduración en esta área de su personalidad.

Los primeros estudios que intentaron aplicar este punto de vista al área de la motivación y satisfacción de los trabajadores, hicieron énfasis en conocer, estimar o medir la jerarquía de necesidades propuesta. De este modo, Porter (1961), elaboró el "Need Satisfaction Questionnaire" (N.S.Q.), con el cual intentó explorar, en diversos grupos y niveles de trabajadores, necesidades de autonomía, autoestima y autorrealización. Tal instrumento, pretendía evaluar básicamente tres áreas:

- 1) En qué grado o cuantía estaban siendo satisfechas, para el momento de la exploración las necesidades del sujeto en su contacto con las características de la organización.

2) En qué grado o cuantía piensa el sujeto que las características de la organización deberían satisfacer sus necesidades.

3) Cuan importantes son tales necesidades para el sujeto (estimado a través de la importancia que asigna a esas características organizacionales).

De este modo, la deficiencia en la satisfacción se infiere tomando como base la discrepancia entre las escalas uno y dos, la satisfacción a través de la escala número uno, y un "score de discrepancia total", utilizando las tres escalas.

Este instrumento ha sido aplicado a diversos grupos por un apreciable número de autores (Porter, 1962; Porter, 1963; Porter, 1965; Hall y Nourgaim, 1968; Cram, 1972; Chernick y Phelan, 1974; Mitchel, 1976; Salancick y Pleffer, 1977). En tales estudios ha quedado demostrado, al menos, buena capacidad para diferenciar la estructura de necesidades de distintos niveles en cuanto a calificación y supervisión se refiere, en grupos como mineros, gerentes, empleados y trabajadores calificados, semi-calificados y no-calificados, hombres y mujeres, etc. Otros estudiosos (Kanungo, Rabindra, Misra, Sasi y Dayal, 1975), utilizando el cuestionario, han enfatizado el valor del nivel al cual se hallan las necesidades, como variable interviniente entre las característi-

cas del ambiente laboral y organizacional y las actitudes de los empleados, esto es, han encarado el estudio de las necesidades como variable mediadora.

Sin embargo, los estudios de corte crítico han demostrado notables deficiencias en el instrumento. Orpen (1974), demostró en un grupo de obreros fabriles Sud-africanos que la escala relativa a la autoestima no presentó correlación con la variable "necesidad de aprobación por parte del grupo". Roy Payne (1970), realizando un análisis factorial de la escala, concluyó que ésta en realidad carece casi por completo de validez, que no es capaz de indicar ni la importancia de las necesidades, ni la satisfacción respecto a las mismas. En su lugar, parece explorar actitudes generales hacia el trabajo. Por último, señala el hecho que a ninguno de los factores intentados examinar por Porter, le correspondió de manera clara o pura una sola de las necesidades propuestas por Maslow. Finalmente Roberts, Gordon y Miles (1973), utilizando el método "Varimax" de análisis factorial, encontraron que la prueba no correspondía a las dimensiones de necesidad propuestas por Maslow, al menos en el contexto de satisfacción laboral que había sido establecido. Concluyeron afirmando que en realidad el instrumento no es del todo válido, y que la medida de la satisfacción debe realizarse con reactivos más orientados hacia el medio externo.

Aún para 1969, fecha de la última evaluación, los cambios continuaban mostrando

Otro método, fué propuesto por Beer (1966), quien utilizando una técnica de ordenación forzada, arribó a una escala semejante a una encuesta que demostró ser válida al lograr aislar y jerarquizar los factores correspondientes a la pirámide de necesidades, aunque según manifiesta el mismo autor, el proceso de forzar el ordenamiento crea resistencia por su excesiva laboriosidad, y es probable que sea tal procedimiento o método lo que determine la jerarquía, y no el instrumento en sí.

El extenso apoyo a la teoría jerárquica incluye, además, experiencias acerca de cambios en las características del trabajo y los métodos de Gerencia a fin de estimular el surgimiento y la satisfacción de las necesidades jerárquicamente más elevadas o superiores, tal como el estudio realizado en la "Weldon Manufacturing" por Bowers y Seashore en 1962 (Goble, 1977), en el cual implementando el uso de programas cuyo objetivo consistía en cambiar métodos y actitudes de gerentes y trabajadores a través de la enseñanza e instrucción en los principios de la gerencia compartida, y realizando cambios en las tareas y procedimientos de manufactura, observaron en 24 meses progresos notables en las actitudes respecto a la satisfacción global con la organización, su propio trabajo, el sistema de pago, los supervisores, los compañeros de trabajo, y los proyectos e intenciones de permanecer en la compañía. Aún para 1969, fecha de la última evaluación, los cambios continuaban mostrando

tendencia favorable.

Sin embargo, un punto de vista más reciente (Herzberg, Mausner y Synderman, 1959), plantea que la motivación de los trabajadores en realidad no constituye una sola variable o continuo. Propone, en su lugar, la existencia de dos tipos de factores o variables de distinta naturaleza, cuyos efectos sobre el trabajador serían notablemente diferentes. Por una parte, hay un grupo de características como seguridad, jerarquía, relaciones con el supervisor y los subordinados, vida privada, salarios y condiciones de trabajo, supervisión, administración, y políticas de la organización, cuya función básica consiste en producir o evitar actitudes negativas y disatisfacción, encontrándose generalmente en el ambiente de la organización. Por otra parte, existe un grupo de factores básicamente diferentes, relativos al contenido de las tareas que realiza el sujeto, como crecimiento, ascensos, responsabilidad, el trabajo mismo, reconocimiento y logro. Tales aspectos, son denominados motivadores y su función básica consiste en inducir al crecimiento y crear actitudes de satisfacción hacia el trabajo, en otras palabras, "motivar" al empleado.

Sin embargo, este punto de vista no es totalmente diferente u opuesto al planteado por Maslow. La línea de convergencia fué señalada por Lawler y Porter (1963) y por Alderfer (1969), quienes plantean que los factores higiéni-

cos o de contexto corresponden a aquellos que suelen satisfacer fundamentalmente las necesidades primarias o básicas (biológicas y de seguridad), y que puede establecerse un paralelo entre los factores motivadores o de la tarea y las necesidades de autoestima y autorrealización. Una idea semejante fué planteada originalmente por Maslow, y corroborada de manera bastante clara por Roy Payne (1970). El primero de los autores, al señalar la diferencia conceptual existente entre las necesidades de crecimiento y desarrollo o "valores B" (correspondientes a la autorrealización), y las necesidades básicas (autoestima, amor, seguridad y fisiológicas), establece que en tanto estas últimas actúan sujetas fundamentalmente a la carencia, las metanecesidades actúan mas bien en función de una meta suprema, la cual nada tiene que ver con la carencia o ruptura del equilibrio básico del organismo (a éstas últimas, en criterio de Payne corresponden los factores motivadores).

Surge entonces la cuestión de como conocer con criterio más o menos objetivo y directo cuales son las necesidades del sujeto y hasta que punto las percibe como satisfechas en su contacto con la organización y con la tarea que realiza. Por el hecho de reunir en un solo constructo el aspecto afectivo-motivacional (correspondiente a la satisfacción) y el aspecto perceptivo-cognoscitivo, será empleado con tal fin el concepto de "actitud", el cual será definido tal como hace Rokeach:

"Una organización de creencias interrelacionadas, relativamente duradera, que describe, evalúa y recomienda una determinada acción con respecto a un objeto o situación, siendo así que cada creencia tiene componentes cognitivos, afectivos y de conducta. Cada una de estas creencias es una predisposición que, debidamente activada, provoca una respuesta preferencial hacia el objeto de la actitud o hacia su situación, hacia otros que toman una posición con respecto al objeto de actitud o su situación, o hacia el mantenimiento o preservación de la actitud misma. Como el objeto de una actitud se encuentra siempre dentro de una situación acerca de la cual también tenemos una actitud, una condición mínima de conducta social es la activación de por lo menos dos actitudes que actúan entre sí: Una que se refiere al objeto de la actitud y otra que se refiere a su situación." (Sills, 1972)

1974)

Esta idea ha captado la atención de algunos autores, entre ellos Raphael (1972), quien destaca la importancia de las opiniones y actitudes de los empleados como método para estimar su moral y satisfacción, idea que puede ser confirmada por los trabajos realizados por Miller y Terborg (1979), y Lawler (1970).

Otros estudios han apuntado hacia el enfoque de las ac-

titudes del trabajador en función de su formación o cambio al contacto con ciertas características de su trabajo. Buena parte de tales estudios arrojan resultados que pueden calificarse como positivos respecto a la relación entre variables actitudinales y diversos aspectos como: Tecnología y estructura de las tareas (Rousseau, 1978), responsabilidad, riesgos, temperatura, esfuerzo, tolerancia a los errores y libertad (Waters, Roach y Batlis, 1974), igualdad (Lidjeström, 1978), relación entre períodos de trabajo y descanso (Frost y Jamal, 1979), presión fatigante (Myers, 1978), seguridad laboral y organizacional (Zohar, 1980), nivel de ejecución (Brayfield, 1955). Similarmente, se ha hallado una alta correlación entre las actitudes de los trabajadores y la naturaleza de las tareas que realizan (Campbell, 1971), el nivel de sus necesidades al contacto con su trabajo y el ambiente (Gliszczynska, 1972), y favorabilidad de las situaciones de trabajo (Iris y Barret, 1972).

*dad de éste para satisfacer sus necesidades.*

Sin embargo, otros experimentos realizados muestran resultados diferentes, es decir, no han encontrado relación alguna entre las variables del trabajo y las actitudes (Lawler, Hackman y Kaufman, 1973; Frank y Hackman, 1975; Billings, Klimoski y Breag, 1977; Locke y Sirota, 1976). Otros, como Hall, Rabinowitz, Goodale y Morgan (1978), han encontrado relación negativa, esto es, actitudes de rechazo y disatisfacción frente a características laborales aparentemente positivas. Según estos últimos autores, la discre-

pancia observada parece derivar del hecho de que muy pocos trabajos del primer grupo han tomado en cuenta las necesidades, en especial de crecimiento de los trabajadores en las cuales se ha intentado establecer relación entre las variables mencionadas.

Vista la discrepancia desde otra perspectiva, es probable que los sujetos en quienes no se encontró cambio actitudinal, hayan percibido las características o condiciones laborales en cuestión como poco generadoras de satisfacción respecto a sus necesidades. Tal suposición, entonces, puede ser explicada en base al punto de vista propuesto por Lawler (1976), quien tomando como punto de partida el modelo propuesto por la teoría de las expectativas de Vroom (1964), plantea que la percepción y actitudes que un sujeto tenga acerca de su trabajo, sea como satisfactorio o disatisfactorio, depende de la percepción de la instrumentalidad de éste para satisfacer sus necesidades.

Se plantea entonces, que si un sujeto percibe sus características y condiciones laborales como poco instrumentales o poco satisfactorias, las sentirá como frustrantes, y es en este sentido que en 1952, Eafan (Blum y Naylor, 1976) plantea su hipótesis acerca de los factores que contribuyen a frustrar al empleado, colocando entre ellos en situación relevante las condiciones de trabajo. Señala este autor, que si éstas no satisfacen o no contribuyen a satisfacer

las metas del trabajador, o impiden su consecución, este se frustrará.

Un punto de vista más específico fué planteado por Morse en 1953 (Blum y Naylor, 1976) al señalar que la satisfacción laboral depende de la relación entre las aspiraciones y los beneficios obtenidos. Igualmente, Schaffer, en 1953 (Blum y Naylor, 1976), plantea que la satisfacción general hacia el trabajo varía según la capacidad de éste para satisfacer las necesidades que puede satisfacer. El presente trabajo intentará comprobar tal punto de vista, es decir, el efecto de las características o condiciones de trabajo como agentes productores de satisfacción o disatisfacción (frustración) de las necesidades del sujeto, y la percepción que tiene de tal hecho, en tres grupos de trabajadores no calificados de nivel obrero cuyas condiciones de la tarea y el ambiente laboral puedan calificarse como extremas. Por otra parte, se intentará conocer el impacto o influencia de tales características sobre el otro aspecto de la moral considerado, esto es, sobre la percepción de la organización o institución en la cual trabaja, la función del trabajo y sus condiciones como "cristal" a través del cual un sujeto mira aquella pequeña sociedad donde transcurre fracción apreciable de su vida.

## METODO

### A.- PROBLEMA DE INVESTIGACION

Dado que se intentará conocer el grado de influencia de lo que un trabajador hace y las condiciones en que lo hace sobre su moral y actitudes, y que la diferencia observada entre los estudios que han tratado aspectos semejantes parece estar relacionada con el hecho de tomar o no en cuenta las necesidades de los empleados, será enfocada la moral desde este punto de vista, planteándose como objetivo primario de la presente investigación, conocer la relación existente entre las características del trabajo y el ambiente laboral, y la percepción de satisfacción de necesidades por parte de ese trabajo que realiza y el ambiente donde lo hace.

De igual manera, a fin de conocer el alcance o extensión de la influencia que tales características del trabajo y el ambiente laboral sobre otro aspecto de la moral, esto es, la visión que de la institución donde labora tiene el sujeto, se intenta conocer el grado de relación existente entre las características de la tarea y el ambiente laboral y la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

## B.- HIPOTESIS

B-1) Por haber estudios suficientes que permiten justificar la suposición de que existe correlación positiva entre las características laborales y la moral respecto al trabajo, se plantea la siguiente hipótesis:

"En tres oficios diferentes, aquél que tenga características y condiciones de trabajo más favorables (G1), tendrá significativamente mayor satisfacción percibida de necesidades por parte de ese trabajo que aquél cuyas características sean consideradas como medianamente desfavorables (G2), y este a su vez tendrá significativamente mayor satisfacción percibida de necesidades por parte del trabajo que aquel cuyas características y condiciones se han definido como las más desfavorables de entre los 3 cargos (G3)."

De esta forma, la relación tentativamente planteada puede resumirse en el siguiente esquema:

$$01 > 02 > 03$$

Donde "0" representa la medida de la satisfacción percibida de necesidades por parte de la tarea, y el número que le acompaña el grupo en el cual es realizada la medición.

- B-2) A fin de comprobar la influencia de las características del trabajo y el ambiente laboral como determinantes de la percepción de la organización como satisfactora o disatisfactora de las necesidades del trabajador, a pesar de no haberse hallado estudios probatorios al respecto, se plantea tentativamente la siguiente relación:

C-1) Variable Independiente: Características del tra

"En tres oficios diferentes, aquél que tenga características y condiciones de trabajo más favorables (G1), tendrá significativamente mayor satisfacción percibida de necesidades por parte de la organización - que aquél cuyas características sean consideradas como medianamente desfavorables (G2), y éste a su vez tendrá significativamente mayor satisfacción percibida de necesidades por parte de la organización que aquél cuyas características y condiciones se han definido como las más desfavorables de entre los tres cargos (G3)."

C-1-1) Factor de esfuerzo físico:

La relación hipotéticamente planteada puede resumirse así:

$$K_1 > K_2 > K_3$$

Donde "K" representa la medida de la satisfacción percibida de necesidades por parte de la organización, y el número que le acompaña, el grupo en el cual es realizada la medición.

#### C.- VARIABLES

C-1) Variable Independiente: Características del trabajo y el ambiente en que se realiza.

Se entienden como tales, aquellas características y factores inherentes a operaciones o partes de operaciones cuya frecuencia e importancia sea tal que justifique su inclusión o reconocimiento como propias, insitas o relevantes al cargo.

Dentro de tales características, tan sólo será asignada importancia a aquéllas que permitan diferenciar de manera clara entre los tres cargos cuyas tareas serán evaluadas. Los aspectos comprenden:

C-1-1) Factor de esfuerzo físico:



Incluye la magnitud o cuantía del esfuerzo físico que el sujeto debe realizar, como el hecho de levantar pesadas cargas, la tarea de movilizar o trasladar tal carga a través de trayectos horizontales o inclinados, y el grado de continuidad con que tal esfuerzo debe realizarse, es decir, proporción relativa de tiempo en que el sujeto debe realizar el esfuerzo y los períodos de descanso, dentro de una misma jornada de trabajo.

C-1-2) Factor de movilización:

Señala tanto la frecuencia con que el sujeto debe trasladarse o movilizarse dentro de su sitio de trabajo, como el medio utilizado para realizar tal traslado (con vehículo o sin él). Señala igualmente, la regularidad o variabilidad de la ubicación geográfica del lugar de trabajo.

C-1-3) Condiciones ambientales:

Incluye eventual exposición a factores climatológicos adversos, tal como exposición directa a los efectos del sol, lluvia, ruidos, humo, etc.

C-1-4) Material de trabajo:



Relativo a la frecuencia con que el sujeto, dadas condiciones de sus tareas, se mantiene en contacto con materiales tóxicos o descompuestos, o que de alguna manera representen peligro para la salud o integridad física del sujeto. Conlleva implicaciones del tipo de contacto que el empleado establece con tales materias, ya sea por largos o cortos períodos, o requiera contacto cuerpo a cuerpo, tan solo con las manos, guantes, etc.

C-1-5) Responsabilidad:

Posibilidad de comisión involuntaria de errores por parte del trabajador, que pudieran llevar a pérdidas apreciables en cuanto a equipo, prestigio, tiempo o dinero por parte de la institución.

C-1-6) Seguridad:

Cantidad y tipo de precauciones que debe tomar el trabajador a fin de evitar la ocurrencia de eventos, factores imprevistos o accidentes que puedan dañar su integridad física.

C-1-7) Horario de trabajo:

Presencia de un horario regular o irregular para el trabajo, que implique guardias, frecuentes labores nocturnas, presencia de emergencias o turnos, etc.

C-1-8) Esfuerzo mental:

Frecuencia con que el sujeto debe resolver problemas complejos, que impliquen la toma de decisiones trascendentales o importantes, y que conlleven la realización de actividades de planificación. Tal factor no será tomado en cuenta, dada la utilización tan solo de sujetos clasificados a nivel obrero no-calificado.

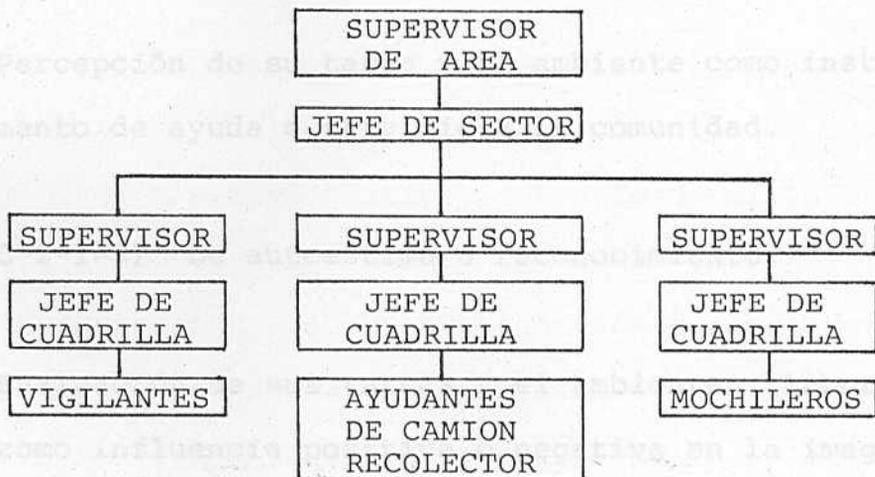
C-1-9) Experiencia:

Tiempo requerido para efectuar aprendizaje respecto a las tareas que habrá de realizar y lograr conocimiento de la organización donde deberá desempeñarse. Este factor ha sido controlado al tomar sujetos con más de dos años al servicio de la institución, y por el hecho de usar un nivel no-calificado.

C-1-10) Supervisión:

Número de personas que el empleado supervisa o están sujetos a las decisiones que tome, o a la inversa, número de personas a cuyas decisiones está sujeto, o por las cuales es supervisado, de qué manera y a través de qué líneas esto ocurre. Tal factor ha sido controlado, dado que están ubicados todos los sujetos al mismo nivel dentro de la organización, y poseen líneas de mando equivalentes, tal como muestra la gráfica número 1.

GRAFICA N° 1 ASPECTO O FRAGMENTO DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL I.M.A.U.



C-2) Variables dependientes:

C-2-1) Percepción de satisfacción de necesidades por parte de la tarea.

Se refiere a la percepción global o por aspectos de la tarea que realiza y el ambiente donde lo hace como factores de satisfacción, o como factores a través de los cuales puede satisfacer buena parte de los siguientes aspectos:

C-2-1-1) De seguridad:

Percepción de la tarea y el ambiente donde la realiza como factor que afecte su estabilidad fí o psíquica.

C-2-1-2) De afiliación:

Percepción de su tarea y el ambiente como instrumento de ayuda o servicio a la comunidad.

C-2-1-3) De autoestima o reconocimiento:

Evaluación de sus tareas y el ambiente laboral como influencia positiva o negativa en la imagen que tiene de sí mismo, y en la imagen, aceptación o grado de estimación que otros pueden tener por el.

C-2-1-4) De autorrealización:

Actitud general de satisfacción o logro personal por el hecho mismo de realizar la tarea que realiza en el ambiente donde lo hace, deseo de perfeccionar su ejecución en el mismo como medio de lograr el máximo de autoexpresión.

C-2-2) Percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

Se refiere a la percepción global o por aspectos de la organización como factor o agente a través del cual puede facilitarse o frustrarse la satisfacción de las siguientes necesidades:

C-2-2-1) De seguridad:

Comprende a nivel físico, garantía de salud a través del equipo que provea el mínimo de seguridad laboral requerido. A nivel económico incluye prestaciones sociales, bonificaciones y planes de seguridad socio-económica por parte de la institución. Desde el punto de vista psicológico, señala la actitud respecto a la seguridad o confianza del sujeto de conservar su cargo, aunque mas bien en el sentido de no ser cesanteado (no incluye la posibilidad de abandonar el trabajo por propia decisión).

C-2-2-2) De afiliación:

Apego a la institución en sí o a las personas que la integran, manifiesta a través del deseo de permanecer en ella independientemente de la tarea - que realiza y la remuneración que por ello recibe; sentimiento de la existencia de algún tipo de contacto extra-laboral con sus compañeros y supervisores, y de que estos se interesan en él, no en el sentido de reconocer sus méritos o rendirle admiración, sino en un contacto más humano con quienes trabaja y le supervisan. Apunta también hacia la percepción de la institución como un ente receptivo y cálido, o como burocrática y excesivamente complicada en cuanto al establecimiento y continuidad de relaciones con ella.

C-2-2-3) De autoestima o reconocimiento:

Manifiesto a través de la percepción de que otras personas en la organización se interesan en él, en sentido de considerarlo como elemento importante dentro de la misma. Necesidad de que respeten sus opiniones respecto a su propio trabajo, deseo de no ser estorbado para el cumplimiento de sus labores. Incluye asimismo, percepción de la "justicia" de su sueldo, esto es, obviando su alcance

en cuanto a poder adquisitivo, deseo de reconocimiento del valor económico de su esfuerzo para con la organización.

C-2-2-4) De autorrealización:

Relativa al énfasis percibido por el sujeto de parte de la institución en contribuir a su mejoramiento o promoción desde el punto de vista profesional, en sentido de lograr su máxima ejecución, expresión de sus aptitudes y potencialidades, y sentimiento de libertad para trabajar y especializarse, como expresión de la contribución de la organización al desarrollo personal y aptitudinal.

C-3) Variables controladas.

C-3-1) Salario:

La variable o aspecto de la cantidad de remuneración que recibe el trabajador es controlada a través de la igualación, utilizando en la muestra tan solo empleados cuyo sueldo oscile entre 51,35 y 62,40 Bolívares diarios.

C-3-2) Experiencia:

A fin de evitar opiniones y puntos de vista falseados debido a poca información por parte de los empleados, serán escogidos tan solo aquellos con dos o más años realizando sus labores para el Instituto Autónomo de Aseo Urbano para el Área Metropolitana de Caracas (en fecha anterior al 17 de Agosto de 1976, Aseo Urbano de Caracas).

C-3-3) Carga familiar:

A fin de garantizar cierta equidad en cuanto a obligaciones económicas de los empleados se refiere, son escogidos tan solo aquellos con cuatro a ocho hijos.

C-3-4) Sexo:

Por no conocer la existencia de empleados de sexo femenino, tan solo han sido utilizados sujetos varones.

C-3-5) Alfabetización:

Dada la evidente imposibilidad de aplicar una escala tipo Likert a sujetos que no sepan leer, fueron utilizados exclusivamente sujetos alfabetizados.

## C-3-6) Organización:

VARIABLES ORGANIZACIONALES COMO POLÍTICAS, OBJETIVOS Y GERENCIA GENERAL, HAN SIDO CONTROLADAS UTILIZANDO SUJETOS QUE LABORAN EN LA MISMA ORGANIZACIÓN, ESTO ES, EL INSTITUTO AUTÓNOMO DE ASEO URBANO PARA EL AREA METROPOLITANA DE CARACAS.

## C-3-7) Región:

LUEGO DE DETERMINAR LA EQUIVALENCIA DE LAS CINCO REGIONES QUE COMPOENEN EL IMAU, DESDE EL PUNTO DE VISTA ORGANIZACIONAL, TRABAJADORES Y TIPOS DE TRABAJO, FUERON ESCOGIDOS DOS DE ELLOS TOMANDO COMO BASE ASPECTOS DE FUNCIONALIDAD COMO LA FACILIDAD DE ACCESO, POR EJEMPLO.

## D.- POBLACION

El total o universo de donde es seleccionada la muestra utilizada en la presente investigación, ha estado constituido hasta el momento de la elección del grupo muestral, por 1743 sujetos empleados como vigilantes, ayudantes de camión recolector y mochileros en las regiones operativas números dos y cuatro (Las Mayas y Distrito Sucre, respectivamente), del Instituto Autónomo de Aseo Urbano para el Area Metropolitana de

Caracas, distribuidos tal como señala la tabla número 1.

Tabla 1: Distribución de empleados del IMAU por oficio y por región operativa.

	VIGILANTES	AYUDANTES DE CAMION RECOLECTOR	MOCHILEROS
REGION 2 (LAS MAYAS)	41	524	138
REGION 4 (DISTRITO SUCRE)	79	660	301

E.- MUESTRA

El grupo sobre cuya base se extraen las conclusiones del presente estudio, se halla constituido por 198 sujetos alfabetizados, de sexo masculino, con una carga familiar de cuatro a ocho hijos. Todos los integrantes de la muestra son empleados con dos a diez años al servicio de las Regiones operativas números dos y cuatro del Instituto de Aseo Urbano para el Area Metropolitana de Caracas -IMAU-, cuyo sueldo oscila entre 51,35 y 62,40 Bolívares diarios.

Los sujetos han sido elegidos por medio del azar sis-

temático de tres grupos previamente determinados en base a las labores o tareas realizadas para el Instituto, esto es, vigilantes, ayudantes de camión recolector y mochileros. La composición de la muestra se señala en la tabla 2.

Tabla 2: Distribución de los sujetos que componen la muestra por oficio y por región operativa.

	VIGILANTES	AYUDANTES DE CAMION RECOLECTOR	MOCHILEROS
REGION 2 (LAS MAYAS)	33	33	33
REGION 4 (DISTRITO SUCRE)	33	33	33

#### F.- TIPO DE INVESTIGACION

La investigación realizada puede describirse como un estudio de campo por encuesta (Kerlinger, 1975).

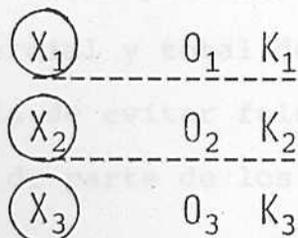
Es un estudio de campo por haberse realizado íntegramente dentro de la situación organizacional real de los sujetos (IMAU), y por el hecho de utilizar un diseño de investigación tipo ex post facto, donde las

inferencias se realizan exclusivamente sobre la base de la variación concomitante de las variables dependientes e independiente, dada la imposibilidad de manipulación de ésta última.

Es un estudio por encuesta, dado que la estimación de las variables dependientes (percepción de satisfacción de necesidades por parte de la tarea y percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización) se realizará a través de una escala de actitudes tipo Likert.

En resumen el esquema de investigación que se utiliza es el siguiente:

En un diseño pre-experimental, en tres grupos de sujetos que son considerados diferentes respecto a la variable independiente, serán realizadas dos mediciones correspondientes a sendas variables dependientes: La percepción de satisfacción de necesidades por parte de la tarea (O), y la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización (K), tal como indica el paradigma de investigación:



## G.- PRUEBA ESTADISTICA

A fin de comprobar el grado de diferencia existente respecto a los valores de ambas variables dependientes entre los tres grupos (esto es,  $O_1$  respecto a  $O_2$ ,  $O_2$  respecto a  $O_3$ ;  $K_1$  respecto a  $K_2$  y  $K_2$  respecto a  $K_3$ ), será utilizada la prueba de diferencia entre medias. Las razones que justifican tal elección son:

- 1- El hecho de utilizar como medida de ambas variables dependientes una escala de actitudes tipo Likert sujeta a cuartificación en cada una de sus categorías, permite suponer un nivel de medida correspondiente a "intervalo forzado".
- 2- Cada uno de los tres grupos que constituyen la muestra consta de 66 miembros.

## H.- INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado con miras a medir ambas variables dependientes, consiste en una escala de actitudes tipo Likert, compuesta por 23 reactivos, cada uno de los cuales presenta cinco alternativas de respuesta - (total acuerdo, acuerdo parcial, indiferente o indeciso, desacuerdo parcial y total desacuerdo), distribuidas al azar, a fin de evitar falseamiento por negligencia o desinterés de parte de los sujetos. La escala

se halla dividida en dos secciones:

H-1) Una escala compuesta por 16 reactivos, destinada a estimar la satisfacción percibida de necesidades por parte de la organización en la que labora el sujeto, cuyo puntaje puede oscilar entre 16 y 80, con una puntuación neutra de 48.

H-2) Una escala destinada a estimar la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la tarea, compuesta por 7 reactivos, cuya puntuación puede oscilar entre 7 y 35, con un puntaje neutro de 21.

El procedimiento seguido para elaborar la escala es el siguiente:

- 1) Se intenta recabar la mayor cantidad de información posible respecto a aquellos factores que de una manera u otra sean capaces de indicar, tanto la presencia de necesidades, como la posible existencia y grado de satisfacción o disatisfacción respecto a tales necesidades. Las fuentes utilizadas para extraer tal información son las siguientes:

- 1-A) Instrumentos previamente realizados, tal como el "job description index" desarrollado por Patricia Cain Smith (Fleishman y Bass, 1976), "la escala de actitudes del trabajador" elaborada por Bergen (Tiffin y McCormick, 1964), "la escala de Uhrbrock para valorar las actitudes de los empleados" (Tiffin y McCormick, 1964), "an index of job satisfaction" de Brayfield y Rothe (Tiffin y McCormick, 1964), el cuestionario "what people want from business" elaborado por Houser (Tiffin y McCormick, 1964), la escala elaborada por Wyatt, Longdon y Stock (Tiffin y McCormick, 1964), y la "escala de factores del trabajo" elaborada por Hersey (Tiffin y McCormick, 1964).
- 1-B) Entrevistas sostenidas con grupos de vigilantes, ayudantes de camión recolector y mochileros, a fin de conocer aspectos específicos sobre su trabajo y relación con la organización.
- 1-C) Entrevistas realizadas con los jefes de área y supervisores de los tres grupos, a quienes se solicitó señalar cualquier aspecto relevante respecto a las necesidades de los

- empleados a su cargo. que el apoyo teórico fundamental de la investigación lo constituye
- 2) Luego de compilar tal información previa, fué consultada la opinión de un experto en psicología industrial y un experto en psicología social, a fin de perfeccionar la escala y hacerla relevante desde el punto de vista psicológico, así como eliminar aquella información cuya naturaleza excesivamente específica la hiciera inaplicable a los tres grupos de trabajadores. Resultó finalmente, una serie de 54 aseveraciones o frases que constituirían la prueba o escala piloto. Tal omisión obedece a dos razones
- 3) Se hace entonces recomendable organizar tal información de manera coherente y sistemática, para lo cual, dado que se intenta medir dos variables claramente diferentes, a saber, percepción de la organización como satisfactora o insatisfactora, y percepción de la tarea como satisfactora o insatisfactora, se realiza la división de la escala en dos porciones claramente delimitadas: Las items 1 al 39 (inclusive), relativas al aspecto organizacional, y las items 40 al 54, relativas a la tarea.

De igual manera, dado que el apoyo teórico fundamental de la investigación lo constituye la teoría jerárquica de las necesidades propuesta por Maslow, se hace recomendable agrupar de manera tentativa los reactivos, tomando como base las necesidades que aparentemente exploran, a pesar de lo cual los reactivos se distribuyen al azar dentro de la escala.

Es importante hacer notar que la escala previa no incluye items relativos a la satisfacción de necesidades fisiológicas (excepto el 39-A, el cual fué automáticamente eliminado). Tal omisión obedece a dos razones fundamentales: La primera de ellas, por haber propuesto Abraham Maslow (Goble, 1977) que la satisfacción de las necesidades fisiológicas ocurre de manera más o menos automática en la cultura occidental. Este hecho se manifiesta de manera aún más evidente en aquellas personas que devengan un salario, sea cual fuere el monto de este. Siendo la necesidad sexual excepción aparente de tal regla, no fué incluida en razón de ser una necesidad sujeta a fuerte relativismo cultural, la carga afectiva que even-

tualmente implicaría, además de la imposibilidad de que fuera satisfecha en forma más o menos directa por el trabajo. La segunda razón parte del paralelismo establecido entre los enfoques de Herzberg y Maslow, según el cual se ha establecido con buen grado de claridad que a los factores de la tarea que realiza un sujeto no corresponden necesidades de índole fisiológica.

- 4) Una vez elaborada la escala piloto (Ver anexo 1), es administrada a una muestra con características equivalentes a las de la muestra definitiva, esto es, 124 sujetos alfabetizados, de sexo masculino y con una carga familiar de cuatro a ocho hijos. Todos los integrantes fueron empleados con dos a diez años al servicio de la región operativa número cuatro del Instituto Autónomo de Aseo Urbano para el Area Metropolitana de Caracas. Su sueldo oscila entre 51,35 y 62,40 Bolívares diarios. Son escogidos al azar una vez controladas tales variables. A fin de facilitar el análisis cuantitativo de los datos, son eliminados 24 sujetos, tres de ellos por haber omitido una fracción apreciable del cuestionario, y los restan -

tes 21 al azar, con lo cual la muestra piloto en realidad está constituida por 100 sujetos, tal como muestra la tabla 3.

Tabla 3: Composición de la muestra piloto por oficio.

	VIGILANTES	AYUDANTES DE CAMION RECOLECTOR	MOCHILEROS
N =	33	34	33

- 5) Luego de administrada la escala piloto, se procede a estimar el poder discriminativo de cada uno de sus reactivos, de manera de eliminar aquellos cuya respuesta manifieste tal grado de sesgo o inclinación, que anulen la posibilidad de diferenciar al menos dos de los tres grupos, es decir, ningún item debe incluir mas del 66% (equivalente a dos grupos completos) en una sola de sus alternativas, dado que tal hecho constituiría un impedimento a su capacidad de discriminar. Los resultados se muestran en el anexo número 2.

- 6) A fin de conocer a través del consenso el grado de validez de contenido y de constructo que posee la prueba, se procede de la siguiente manera:
- 6-1) Se realiza la definición operativa de cada uno de los niveles de necesidad relativas a cada escala.
- 6-2) Se provee de un formato de la escala piloto a cada uno de los jefes de relaciones industriales cuya colaboración es solicitada (tres de la sede central del instituto, y uno de cada una de las dos zonas estudiadas). Adjunto a cada formato se halla una suerte de guía de instrucciones, en la cual se requiere, luego de explicada su finalidad y señalada la definición operativa de las variables:
- 6-2-1) Incluir o colocar cada uno de los reactivos en algún apartado de la variable, o en su defecto, exponer que no se incluye en ninguno de éstos.
- 6-2-2) En que sentido (positivo o negativo) se los colocaría.

6-2-3) Agregar reactivos (o eliminarlos).

Dado que ninguno de los sujetos ha realizado las indicaciones 6-2-2 y 6-2-3, la escala no experimenta alteración ni desde el punto de vista del sentido de algún reactivo, ni en cuanto al número de ellos que componen la escala piloto.

Respecto a la validez de contenido y constructo, se ha establecido como criterio de la misma el hecho que un item sea colocado en un mismo apartado de la variable por el 60% de los jueces (esto es, al menos por tres de los cinco).

De este modo, a fin de ser aceptado cada reactivo debe cumplir dos requisitos: Por una parte, poseer un aceptable poder discriminativo, y por la otra, buen grado de validez de contenido y de constructo. En la escala piloto, 31 de los items no cumplen ambas condiciones (ver anexo número 3), con lo cual la escala final o definitiva se halla compuesta por 23, 16 de ellos relativos a la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización, y 7 rela-

- 8) cionados con la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la tarea.
- 7) Como paso final, previo a la administración de la escala, se procede a clasificar los reactivos según fuera su componente predominante de índole conductual (más enfocados hacia la acción o ejecución de conductas), cognoscitiva (que impliquen básicamente percepción o conocimiento), o de índole afectiva (que señalan básicamente sentimiento o deseo). Por otra parte, dado que según Rensis Likert (Likert, 1967), es recomendable que aproximadamente la mitad de los reactivos sea planteada de manera que el total acuerdo respecto a ellos indique satisfacción percibida de necesidades (o actitud positiva), y la otra mitad ha de ser expresada en sentido opuesto, es eliminada la palabra "no" del ítem número 21 de la nueva escala, con lo cual ha cambiado su sentido de negativo (-), a positivo (+). La composición de la escala final se muestra en el anexo número 4, en tanto que las características técnicas se ilustran en el anexo número 5.

8) Igualmente, a fin de facilitar el posterior análisis cualitativo, se divide la puntuación de ambas escalas en tres intervalos o rangos de puntuación más o menos iguales (ver anexo número 6).

9) Es importante señalar el hecho de que no es calculado índice de confiabilidad alguno para la prueba, dadas las siguientes razones:

9-1) La imposibilidad de utilizar el método de división por mitades, dada la evidente heterogeneidad de la prueba. El método Kuder-Richardson no es utilizado por la misma razón.

9-2) No es elaborada prueba paralela por implicar un procedimiento excesivamente laborioso.

9-3) Imposibilidad de utilizar el método test-retest por dos razones básicas:

9-3-1) Las evidentes limitaciones respecto al tiempo.

9-3-2) En razón de los rápidos y conspicuos cam-

bios organizacionales que ocurrían, tanto a las estructuras y funcionamiento de la institución, como la rotación de personal, que al momento de ser realizado el estudio ocurren de manera exagerada.

## I.- PROCEDIMIENTO

I-1) Una vez definida en forma operacional la variable independiente, esto es, las características del trabajo y el ambiente en que se realiza, se procede a determinar de manera más o menos objetiva (a través del consenso de jueces) el rango general que ocuparía cada uno de los cargos estudiados respecto a la globalidad de tales características en cada uno de ellos, para lo cual se procede de la siguiente manera:

I-1-1) Es escogido un grupo de nueve personas cuya relación con los trabajadores sea lo más directa posible, de modo que conozcan en forma más o menos detallada y exhaustiva las características de tales cargos. El grupo de jueces está constituido por dos supervisores y un jefe de cuadrilla de cada uno de los tres grupos de empleados.

I-1-2) Es entregado a cada uno de los jueces un formato que incluye, tanto la definición operativa de las variables, como el fragmento pertinente de la definición de los dos cargos cuyas labores no le correspondía supervisar de manera directa (Ver anexo 7).

I-1-3) Se solicita a cada uno de tales jueces la ordenación de los tres cargos respecto a cada uno de los factores de la variable, desde aquél cuyas labores y condiciones sean consideradas como más favorables (le correspondería el número 1), hasta aquél cuyas labores o condiciones sean consideradas como más desfavorables (le correspondería el número 3). De este modo, al cargo que ocuparía el lugar central en la tríada le correspondería el número 2.

I-1-4) Una vez obtenidos los juicios, se procede a la tabulación de los mismos (Ver anexo número 8), y posteriormente a la ordenación definitiva de los cargos en base al porcentaje de afirmaciones que lo colocan en primero, segundo o tercer lugar.

De este modo, y dado que el 61,9% de las aseveraciones coinciden en atribuir al cargo de vigilante más favorables características del trabajo y el ambiente que los restantes dos cargos, se asume que respecto a tales características, se halla ubicado en el rango número uno.

De igual manera, por haber sido el cargo de ayudante de camión recolector colocado como poseedor de características del trabajo y el ambiente intermedios entre dos grupos de vigilantes y mochileros por el 65,07% de las aseveraciones de los jueces, es ubicado en el rango número dos.

Finalmente, por haber sido el cargo de mochilero catalogado por el 44,4% de las aseveraciones como aquél cuyas tareas y ambiente laboral presentaban características más desfavorables, fué ubicado en el rango número tres.

- I-2) Las dos escalas relativas a la percepción de satisfacción de necesidades, son presentadas en un mismo formato y bajo condiciones standard, a 6 grupos homogéneos de 33 sujetos cada uno.

## RESULTADOS

I.- Una vez administradas las escalas relativas a ambas variables dependientes y computadas las puntuaciones obtenidas, se procede al cálculo tanto de la media como de la desviación típica de cada uno de los grupos. Los resultados se muestran en las tablas 4 y 5.

Tabla 4: Distribución por regiones de los valores promedio y desviación standard obtenidos respecto a percepción de satisfacción de necesidades por parte del trabajo.

		VIGILANTES (G1)		AYUDANTES DE CAMION RECOLECTOR (G2)		MOCHILEROS (G3)	
$\bar{X}$	REGION 2	24,82	(01)	13,42	(02)	10,58	(03)
	REGION 4	27,70	26,26	13,27	13,27	12,45	11,16
S	REGION 2	6,70	6,52	3,83	3,56	4,36	4,97
	REGION 4	6,09		3,33		5,51	

Tabla 5: Distribución por regiones de los valores promedio y desviación standard obtenidos respecto a percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

		VIGILANTES (G1)		AYUDANTES DE CAMION RECOLECTOR (G2)		MOCHILEROS (G3)	
$\bar{X}$	REGION 2	30	(K1)	23,94	(K2)	27,27	(K3)
	REGION 4	27,33	28,67	21,33	22,64	25,48	26,38
S	REGION 2	11,25	10,20	8,5	7,24	10,72	10,80
	REGION 4	9,01		5,53		11,59	

II.- Luego de obtenidas tales medidas se intenta comprobar desde el punto de vista estadístico cada una de las hipótesis planteadas. Para ello se divide ambas en dos secciones, a saber:

1) Hipótesis I

1-A:  $\theta_1 > \theta_2$ ; esto es, en promedio la percepción de satisfacción de necesidades por parte del

2-B: trabajo es significativamente mayor para el grupo de vigilantes ( $G_1$ ) que para los ayudantes de camión recolector ( $G_2$ ), en razón de las características más favorables de los primeros en cuanto al trabajo y el ambiente laboral.

1-B:  $O_2 > O_3$ ; esto es, en promedio la satisfacción percibida de necesidades por parte del trabajo es significativamente mayor para el grupo de ayudantes de camión recolector ( $G_2$ ), que para el grupo de mochileros ( $G_3$ ), en razón de las características más favorables del trabajo y el ambiente laboral de los primeros.

## 2) Hipótesis II

Nivel de significación =  $p = 0,01$

2-A:  $K_1 > K_2$ ; esto es, en promedio la satisfacción percibida de necesidades por parte de la organización es significativamente mayor para el grupo de vigilantes ( $G_1$ ), que para el grupo de ayudantes de camión recolector ( $G_2$ ), en razón de las características más favorables del trabajo y el ambiente laboral de los primeros.

2-B:  $K_2 > K_3$ ; esto es, en promedio la satisfacción percibida de necesidades por parte de la organización es significativamente mayor para el grupo de ayudantes de camión recolector ( $G_2$ ) que para el grupo de mochileros ( $G_3$ ), en razón de las características más favorables del trabajo y el ambiente laboral de los primeros.

Resultado: Se acepta que la diferencia observada es

III.- Se procede, entonces, al cálculo de la diferencia entre medias:

III.1 Para la hipótesis 1-A:

para los grupos  $G_2$  y  $G_3$ .

$$\sigma_d = 0,803$$

$$t_e = 16,185$$

$$G.l. = 130$$

$$\text{Nivel de significación} = p = 0,01$$

$$t_c (\text{una cola}) = 2,326$$

G.l. = 130

Resultado: Se acepta que la diferencia observada entre ambos promedios es significativa como para no deberse al azar, por tanto puede asumirse que probablemente hay relación entre las características del trabajo y ambiente laboral, y la percepción de satisfacción de necesidades para los grupos  $G_1$  y  $G_2$ .

probablemente hay relación entre las características del tra

III.2 Para la hipótesis 1-B: la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

$$T_d = 0,753$$

te = 2,80 la hipótesis 2-B:

$$G.l. = 130$$

Nivel de significación:  $p = 0,01$

$$tc \text{ (una cola)} = 2,326$$

$$G.l. = 130$$

Resultado: Se acepta que la diferencia observada es significativa como para no deberse al azar, por tanto puede asumirse que probablemente hay relación entre las características del trabajo y ambiente laboral, y la percepción de satisfacción de necesidades para los grupos  $G_2$  y  $G_3$ .

III.3 Para la hipótesis 2-A: o y el ambiente, o bien que exista algún otro factor que afecta la relación.

$$T_d = 1,359$$

$$te = 3,918$$

$$G.l. = 130$$

Nivel de significación =  $p = 0,01$

$$tc \text{ (una cola)} = 2,326$$

Resultado: Se acepta que la diferencia observada entre ambos promedios es significativa como para no deberse al azar, por tanto puede asumirse que probablemente hay relación entre las características del tra

bajo y el ambiente laboral y la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

#### III.4 Para la hipótesis 2-B:

$$T_d = 1,60$$

$$t_e = -2,338$$

$$G.l. = 130$$

$$\text{Nivel de significación} = p = 0,01$$

$$t_c \text{ (una cola)} = 2,326$$

Resultado: Ocurre en sentido opuesto al previsto, dado lo cual puede asumirse que la variable de satisfacción percibida de necesidades por parte de la organización, o bien no es afectada en forma alguna por las condiciones del trabajo y el ambiente, o bien que existe algún otro factor que afecta la relación.

Lo expuesto anteriormente, apoya la idea de que ambas variables no son afectadas de igual manera por tales características, pudiendo entonces inferirse que se trata de dos aspectos relativamente independientes uno del otro. El primero representado por la satisfacción respecto a factores íntimos del trabajo, como las tareas realizadas, material de trabajo, ambiente o local donde se realiza, esfuerzo exigido, etc. El segundo aspecto es relativo principalmente a la satisfacción del trabajador al contacto con la institución dentro de la cual se desenvuelve, sus políticas, obje-

## DISCUSION

Los resultados obtenidos en la presente investigación señalan de manera bastante clara que las características del trabajo y el ambiente laboral guardan relación en sentido positivo con la percepción de satisfacción de necesidades por parte de ese trabajo, esto es, a mejores condiciones y características de éste, percepción de satisfacción mayor. Por otra parte, y aunque los datos no se muestran del todo consistentes, es posible señalar que las características y condiciones del trabajo no se relacionan de manera directa y consistente con la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la organización.

Lo expuesto anteriormente, apoya la idea de que ambas variables no son afectadas de igual manera por tales características, pudiendo entonces inferirse que se trata de dos aspectos relativamente independientes uno del otro. El primero representado por la satisfacción respecto a factores insites del trabajo, como las tareas realizadas, material de trabajo, ambiente o local donde se realiza, esfuerzo exigido, etc. El segundo aspecto es relativo principalmente a la satisfacción del trabajador al contacto con la institución dentro de la cual se desenvuelve, sus políticas, objeción pueda ser aclarada si es tomado en cuenta un hecho muy

tivos y prestaciones que provee. Este planteamiento coincide con el punto de vista propuesto por Herzberg, aunque tan solo de manera parcial, dado que si bien afirma que las variables relativas a la tarea y ambiente, y las relacionadas con la organización, funcionan de manera aparentemente independiente una de otra. No plantea la suposición de que la satisfacción y la disatisfacción constituyan aspectos diferentes en su naturaleza, ni asume que las variables de la tarea vayan ligadas principalmente a una u otra. Por el contrario, es planteado que ambos aspectos pueden de la misma manera y en igual medida contribuir tanto a la satisfacción como a la disatisfacción del trabajador, según sea la efectividad que poseen como satisfactores de sus necesidades.

De este modo, tal como fué expresado anteriormente, queda establecido con cierta claridad que las características laborales afectan la satisfacción respecto al propio trabajo, aunque no existe claridad respecto al grado en que tales características influyen sobre la satisfacción por parte de la organización. Esto, dado que según lo esperado, debiera ocurrir, o bien que  $K_1 > K_2 > K_3$  (en el caso que VI guardara relación con VD), o bien  $K_1 = K_2 = K_3$  (en el caso que no la afectara), dado que las variables de la organización, sus políticas, objetivos, etc., al utilizar sujetos que laboraran en la misma institución. Con todo, tal confusión puede ser aclarada si es tomado en cuenta un hecho muy

importante que pudo haber afectado las actitudes de los trabajadores: La afirmación realizada por la máxima autoridad de la organización, de que, al menos en lo referente a la recolección convencional de basura, desaparecería al ser licitada por compañías privadas. Tal declaración pudo haber tenido profunda repercusión en la variable mencionada, en forma mucho más conspicua para el grupo de ayudantes de camión recolector, dado de en caso de plantearse tal problemática, serían vendidos o abandonados los camiones recolectores o de canoa, cesanteando el grupo en su totalidad.

Finalmente, las relaciones halladas, así como la satisfacción.

Es probable que la relevancia de este hecho haya sido determinada por tocar el aspecto de la seguridad, la cual, según el punto de vista propuesto por Maslow, de no ser satisfecha anula el resto de la jerarquía, excepto las fisiológicas.

Otro hecho importante observado, es el nivel general de disatisfacción del grupo mencionado y los mochileros respecto a la tarea que realizan. Esto probablemente se halla determinado por una o varias de las variables comunes a ambos cargos, tal como el esfuerzo exigido, exposición a condiciones ambientales negativas, trabajo más o menos directo con la basura, etc., y parece igualmente poco determinada por aspectos como responsabilidad y horario. Igualmente, se nota claramente el nivel general de disatisfacción respecto a la empresa en los tres grupos observados. De esto, es fac-

tible inferir la incapacidad general de ésta de satisfacer las necesidades de sus trabajadores, o al menos servir como medio a través del cual pueda lograrse tal satisfacción, debido probablemente a que los objetivos y políticas de la institución vayan más acorde con el punto de vista clásico propuesto por Taylor que por las teorías modernas, conclusión a la cual han llegado la mayor parte de sus directivos al ser entrevistados, y que de igual manera es fácilmente observable.

Finalmente, las relaciones halladas, así como la satisfacción y disatisfacción promedio de los trabajadores muestra ser independiente de la región operativa en la cual sea observada, dada la no significatividad de las diferencias encontradas entre los promedios de las dos regiones para cada grupo de trabajadores (al nivel de  $p = 0,01$ ).

- 3) Dado que se han encontrado indicios de que la satisfacción parece estar compuesta por dos aspectos relativamente independientes (es decir, uno ligado a la tarea, y otro derivado de la relación del sujeto con la organización), se sugiere para futuras investigaciones explorar qué niveles y tipos de necesidades satisface cada una, y utilizar también aspectos organizacionales como variable independiente, de manera de comprobar o explorar la interrelación entre tales

## CONCLUSIONES

De los datos obtenidos y observados en la presente investigación, es posible extraer las siguientes conclusiones:

- 1) Existe una clara y positiva relación entre las características o factores de una tarea y la capacidad global de ésta como satisfactora de las necesidades del sujeto.
- 2) No existe relación directa entre las características de la tarea y la percepción de satisfacción de necesidades por parte de la institución. Esta última, parece ir más bien ligada a variables específicas de la organización.
- 3) Dado que se han encontrado indicios de que la satisfacción parece estar compuesta por dos aspectos relativamente independientes (es decir, uno ligado a la tarea, y otro derivado de la relación del sujeto con la organización), se sugiere para futuras investigaciones explorar que niveles y tipos de necesidades satisface cada una, y utilizar también aspectos organizacionales como variable independiente, de manera de comprobar o explorar la interrelación entre tales

características y los factores de la tarea, y la satisfacción respecto a la organización y el trabajo.

- 4) Los resultados confirman la hipótesis planteada por Eaton de que las condiciones de trabajo funcionan como aspecto relevante en cuanto a la frustración o disatisfacción, y al mismo tiempo apoyan los planteamientos de Morse y Schaffer, en el sentido que la satisfacción frente a los aspectos del trabajo depende de la capacidad de éstos para satisfacer las necesidades del sujeto.

BEER, MILTON

Leadership, Employee Needs and Motivation. Personnel Psychology. 1955, 9, 315-322.

BILLINGS, KLINGSKY y BREAG.

The Impact of Change in Technology of Job Characteristics: A quasi-experiment. Administrative Science Quarterly. 1977, 22 (1), 318-319.

BLUM, M. y NAYLOR, J.

Psicología Industrial. México, Trillas, 1976.

BRATFIELD, A.

Employee attitudes and employee performance. Psychological Bulletin. 1955, 52, 298-424.

## REFERENCIAS

CAMPBELL, DOUGLAS

Relative influence of job and supervision on shared worker attitudes. Journal of Applied Psychology. 1971, 55 (6).

ALDERFER, CLAYTON  
Job Enlargement and the organizational context. Personnel Psychology. 1969, 22, 418, 426.

ARGYRIS, CHRIS

Integrating the Individual and the Organization. U.S.A., John Wiley & Sons, 1956.

BEER, MILTON

Leadership, Employee Needs and Motivation. Personnel Psychology. 1955, 9, 315-322.

BILLINGS, KLIMOSKY y BREAG.

The Impact of Change in Technology of Job Characteristics: A quasi-experiment. Administrative Science Quarterly. 1977, 22 (1), 318-319.

BLUM, M. y NAYLOR, J.

Psicología Industrial. México, Trillas, 1976.

BRAYFIELD, A.

Employee attitudes and employee performance. Psychological Bulletin. 1955, 52, 396-424.

CAMPBELL, DOUGLAS

Relative influence of job and supervision on shared worker attitudes. Journal of Applied Psychology. 1971, 55 (6), 521-525.

CAMPBELL, D. y STANLEY, J.

Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Buenos Aires, Amorrortu Editores, 1973.

CHERNICK y PHELAN

Attitudes of women in management: I. Job Satisfaction: A study of perceived need satisfaction as a function of job level. Psychological Abstracts. 1975.

CHRUDEN, H. y SHERMAN, A.

Administración de personal. México, Editora Continental, 1978.

CORTADA, NURIA

Estadística aplicada. Buenos Aires, Eudeba, 1975.

CRAM, JOHN

Differential Need Satisfactions of Mine Workers in Northern Canada. Psychological Abstracts. 1972, 4 (2), 1048.

DUNNETTE, M. y KIRCHNER, W.

Psicología industrial. México, Trillas, 1974.

FRANK, L. y HACKMAN, J.

A Failure of Job Enrichment: The case of the change that wasn't. Journal of Applied Behavioral Science. 1975, 11, 413-436.

HERSEY, P. y BLANCHARD, K.

FROST, P. y JAMAL, M. Organizational Behavior. New Delhi, Shift Work, Attitudes, and Reported Behavior: Some Associations Between Individual Characteristics and Hours of Work and Leisure. Journal of Applied Psychology. 1979, 64 (1), 77-81. to work. US.A., John Wiley & Sons, 1958.

GELLERMAN, SAUL T. G.

Motivación y productividad. México, Diana, 1978. and job importance. Journal of Applied Psychology. 1972, 56 (4).

GLISZCZYNSKA, XYMENA

Psychological model of motivation and its criticism.

Psychological Abstracts. 1972, 48, 1337.

Relationship of job involvement to perceived importance

GOBLE, FRANK of employees needs. International Review

La tercera fuerza. México, Trillas, 1977.

HALL, RABINOWITZ, GOODALE y MORGAN

Effects of Top-down Departmental Job Change Upon Perceived Employee Behavior and Attitudes: A Natural Field Experiment. Journal of Applied Psychology. 1978, 63 (1), 62-72.

HERNANDEZ JACOBSEN

Evaluación y clasificación de puestos y administración de salarios. Venezuela, Izñaga & Ortañon, 1966.

HERSEY, P. y BLANCHARD, K.

Management of organizational behavior. New Delhi, Prentice-Hall of India, 1974.

HERZBER, F., MAUSNER, B. y SYNDERMAN, B.

The motivation to work. U.S.A., John Wiley & Sons, 1959.

IRIS, B. y BARRET, G.

Some relations between job and life satisfaction and job importance. Journal of Applied Psychology. 1972, 56 (4), 301-304.

KANUNGO, RABINCHA, MISRA, SASI y DAYAL

Relationship of job involvement to perceived importance and satisfaction of employee needs. International Review of Applied Psychology. 1975, 24 (1), 49-59.

KATZ, D. y KAHN, R.

Psicología social de las organizaciones. México, Trillas, 1977.

KERLINGER, FRED

Investigación del comportamiento. México, Editorial Interamericana, 1975.

LAWLER, E.

Job attitudes and employee motivation: Theory, research and practice. Personnel psychology. 1970, 23, 223-237.

LAWLER, E., HACKMAN, J., y KAUFMAN, S.

Effects of job redesign: A field experiment. Journal of Applied Psychology. 1973 (3), 49-62.

LAWRENCE y LORSCH

Desarrollo de organizaciones: Diagnóstico y acción.

U.S.A., Fondo Educativo Interamericano, 1973.

LIDJESTRÖM, RITA

Advisory Council on Equality between Men and Women:

Roles in transition. Social and Labour Bulletin. 1978,

3 (4), 292-293.

LIKERT, RENSIS

A method for constructing attitude scales. De la obra de Martin Fishbein Readings in attitude theory and measurement.

U.S.A., Ed John Wiley & Sons, 1967.

attitudes and job behavior. Psychological Bulletin.

1965, 64, 23-51.

ORPEN, CHRISTOPHER

A cognitive consistency approach to job satisfaction. Psychological abstracts. 1976, 56 (2) 1055.

Psychology. 1976, 61 (4), 701-711.

PAYNE, ROY

Factor analysis of a Maslow-Type need-satisfaction questionnaire. Personnel Psychology. 1970, 23, 251-268.

PORTER, L.

Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. Journal of Applied Psychology. 1962, 46 (3), 375-384.

MILLER, S. y TERBORGH, J.

PORTER, L. Jobs of part-time and full-time employees:

Job attitudes in management; II. Perceived importance of needs as a function of job level. Journal of Applied Psychology. 1963, 47 (4), 141-148.

The relative contribution of content and context factors

PORTER, L. Satisfaction among coloured factory workers.

A study of perceived satisfaction in bottom and middle management jobs. Journal of applied Psychology. 1965, 45 (4), 1-10.

An Environmental Theory of Job Satisfaction. Journal of

PORTER, L., y LAWLER, E. 3-8.

Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. Psychological Bulletin. 1965, 64, 23-51.

LOCKE, EDWARD y SIROTA, DAVID

An Experimental Case Study of the Success and Failures of  
Job Enrichment in a Government Agency. Journal of Applied  
Psychology. 1976, 61 (4), 701-711.

MASLOW, ABRAHAM

Motivation and Personality. Harper & Row, U.S.A., 1954.

MELINKOFF, RAMON

La estructura de la organización: Los organigramas.  
Caracas, U.C.V., 1978.

MILLER, H. y TERBORG, J.

Job attitudes of part-time and full-time employees.  
Journal of Applied Psychology. 1979, 64 (4), 380-386.

ORPEN, C. y MADDEN, A.

The relative contribution of content and context factors  
to job satisfaction among coloured factory workers.  
Journal of Behavioral Science. 1973, 1 (5), 365-366.

ORPEN, CHRISTOPHER

An Environmental Theory of Job Satisfaction. Journal of  
Psychology. 1974, 87 (1), 3-8.

ROBERT, EDWARD

Pressure for Production, Task Difficulty, and the Correlation between Job Satisfaction and Job Performance.

Journal Applied Psychology. 1973, 58 (3), 378-380.

ROBERTS, GORDON y MILES

A factor analytic study of job satisfaction items designed to measure Maslow need categories. Personnel Psychology.

1971, 24 (2), 205-220.

ROKEACH, MILTON

Naturaleza de las actitudes. Enciclopedia Internacional de ciencias sociales, Vol. I, pg. 21. Madrid, Ed. Artes Gráficas, 1974.

ROUSSEAU, DENISE

Measures of Technology as Predictors of Employee Attitude.

Journal of Applied Psychology. 1978, 63 (2), 213-218.

SALANCICK, G., y PLEFFER, J.

An examination of need satisfaction models of job attitudes.

Administrative Science Quarterly. 1977, 22, 427-456.

TIFFIN, J., y McCORMICK, E.

Sicología Industrial. México, Diana, 1964.

VROOM, V.

Work and Motivation. U.S.A., John Willey & Sons, 1964.

WATERS, ROACH y BATLIS.

Organizational climate dimensions, and job-related attitudes. Personnel Psychology. 1974, 27 (3), 465-476.

ZOHAR, DOV

Safety climate in Industrial Organizations: Theoretical and Applied Implications. Journal of Applied Psychology. 1980, 65 (1), 96-102.

## ANEXO 1

### DISTRIBUCION POR PORCENTAJE POR ALTERNATIVAS DE

#### A) ESCALA PREVIA PARA ESTIMAR SATISFACCION PERCIBIDA DE NECESIDADES POR PARTE DE LA INSTITUCION

- 1) Diría que éste es un lugar interesante donde trabajar.
- 2) Me gustaría que reanudaran el servicio médico en el IMAU.
- 3) Me gustaría que nos dieran con mayor frecuencia botas para trabajar.
- 4) Quisiera que nos dieran más frecuentemente uniformes para el trabajo.
- 5) Aunque me pagaran igual e hiciera lo mismo, me iría a otra empresa.
- 6) Quisiera que el IMAU fuera más apreciado por el público.
- 7) Quisiera que el IMAU fuera más querido por sus propios trabajadores.
- 8) Lamentaría tener que abandonar el IMAU.
- 9) Deberían darme mejor sueldo por mi trabajo.
- 10) El IMAU se esfuerza para que yo me perfeccione en mi trabajo.
- 11) Siento que el instituto desea que mi familia y yo tengamos mejores condiciones de vida.
- 12) Creo que a mis jefes les gustaría aumentarme el

## ANEXO 2

### DISTRIBUCION POR PORCENTAJE POR ALTERNATIVAS DE LAS RESPUESTAS A LA PRUEBA PILOTO

I T E M	C.A. %	A.P. %	I. %	D.P. %	T.D. %
1	4	30	2	5	59
2	97	2	-	1	-
3	99	-	-	1	-
4	53	-	1	15	31
5	27	4	8	3	58
6	75	7	15	3	-
7	14	81	4	-	1
8	39	14	6	41	-
9	41	7	20	32	-
10	-	14	83	2	1
11	1	1	-	8	90
12	-	10	57	2	31
13	17	13	27	5	38
14	2	1	38	12	47
15	11	27	17	41	4
16	38	42	-	2	18
17	76	-	2	-	23
18	53	10	7	12	18

### ANEXO 3

Número de items que permanecen en la escala definitiva (\*) en base al porcentaje de acuerdo entre jueces al clasificar los items según las necesidades que exploran, y en base a la presencia (P) o ausencia (A) del requisito de poseer poder discriminativo.

ITEM	SEGU- RIDAD %	AFILIA- CION %	AUTO- ESTIMA %	AUTO- RREALI- ZACION %	NINGUNA %	PODER DISCRI- MINATIVO	DECISION
1		20	60	20	60	P	
2	80		20		20	A	
3	100		20	60	20	A	
4	100		40	40	20	P	*
5		60	20	100	20	P	*
6		20	60	100	20	A	
7	60	40	60		20	A	
8	80	100			20	P	*

ITEM	SEGU- RIDAD %	AFILIA- CION %	AUTO- ESTIMA %	AUTO- RREALI- ZACION %	NINGUNA %	PODER DISCRI- MINATIVO	DECISION
9	100		100			P	*
10	60	20		100	20	A	
11	40		40	20		A	
12		60	60		40	A	
13			100		20	P	*
14			100			A	
15		80	20	60	40	P	*
16			60		40	A	
17			20	20	80	A	
18		60	20	60	20	A	
19	20		40	40	20	A	
20			80	100	20	P	*
21		80		100	20	P	*
22	60		20		20	P	*
23	80	20			20	A	

ITEM	SEGU- RIDAD %	AFILIA- CION %	AUTO- ESTIMA %	AUTO- RREALI- ZACION %	NINGUNA %	PODER DISCRI- MINATIVO	DECISION
24	100				100	A	
25	60	20			20	P	*
26		20	80			A	
27		60	60		40	A	
28			80	20	20	P	*
29			100	40	20	P	*
30				60	40	A	
31			40		60	A	
32	100		60	20	20	P	*
33		60	20		20	P	*
34	20		20		60	P	
35			80		20	P	*
36		80		20	20	P	*
37			100	20		A	
38		20			80	A	

ITEM	SEGU- RIDAD %	AFILIA- CION %	AUTO- ESTIMA %	AUTO- RREALI- ZACION %	NINGUNA %	PODER DISCRI- MINATIVO	DECISION
39					100	A	
40		20			80	P	
41		20	80			P	*
42			60		40	P	
43			20	80		A	
44			40	40	20	A	
45				100		P	*
46			20		80	A	
47	100					P	*
48		100				A	
49			100			P	*
50			100			P	*
51				20	80	A	
52			80	20		P	*
53		60			40	P	
54		100				P	*

## ANEXO 4

### COMPOSICION DE LA ESCALA FINAL

- 1) Quisiera que nos dieran más frecuentemente uniformes para el trabajo.
- 2) Aunque me pagaran igual e hiciera lo mismo, me iría a otra empresa.
- 3) Lamentaría tener que abandonar el IMAU.
- 4) Deberían darme mejor sueldo por mi trabajo.
- 5) Creo que mis jefes tienen muy buen concepto de mí.
- 6) Creo que mis superiores y yo deberíamos tener mayor contacto personal.
- 7) Siento que me han dado bastantes oportunidades de ascenso.
- 8) Deberían capacitarme para mejorar mi posición dentro del IMAU.
- 9) Pienso que me dan buenas prestaciones sociales.
- 10) Sería difícil que yo abandonara la empresa.
- 11) Siento que mi sueldo es justo.
- 12) El IMAU debería enseñar al público a facilitarnos nuestro trabajo.
- 13) Generalmente me consultan para tomar decisiones sobre mi trabajo.
- 14) Mucha gente quisiera trabajar en un sitio tan importante como éste.

- 15) Creo que esta institución es vital para el país.
- 16) Pienso que el IMAU es una institución muy burocrática.
- 17) Si no trabajara en ésto, la gente me apreciaría más.
- 18) Pienso que mi trabajo es muy interesante.
- 19) Pienso que este es un trabajo dañino para la salud.
- 20) Siento que mis amigos me reprochan que trabaje en esto.
- 21) Pienso que mi familia no le gusta que trabaje en esto.
- 22) Creo que merezco trabajar en algo mejor que esto.
- 23) Me gusta el lugar donde trabajo.

PERCEPCION DE SATISFACCION DE NECESIDADES

POR PARTE DE LA ORGANIZACION

ITEM	NECESIDAD QUE EXPLORA	SENTIDO	COMPONENTE PREDOMINANTE
1	Seguridad	-	Afectivo
2	Afiliación	-	Conductual
3	Afiliación	+	Afectivo
4	Autoestima	+	Conductual
5	Autoestima	+	Cognoscitivo
6	Afiliación	-	Cognoscitivo
7	Autorrealización	+	Afectivo
8	Autorrealización	-	Conductual
9	Seguridad	+	Cognoscitiva
10	Seguridad	+	Conductual
11	Autoestima	+	Afectivo
12	Autoestima	-	Conductual
13	Autoestima	+	Conductual
14	Autoestima	+	Afectivo
15	Autoestima	+	Cognoscitivo
16	Afiliación	-	Cognoscitivo

ANEXO 5  
 PERCEPCION DE SATISFACCION DE NECESIDADES  
 POR PARTE DE LA TAREA

Clasificación de los reactivos que componen la escala definitiva, en cuanto a necesidad que exploran, sentido (positivo o negativo), y componente predominante (conductual, cognoscitivo o afectivo).

ITEM	NECESIDAD QUE EXPLORA	SENTIDO	COMPONENTE PREDOMINANTE
19	Seguridad	-	Cognoscitivo
20	Afiliación	-	Afectivo
22			Afectivo

PERCEPCION DE SATISFACCION DE NECESIDADES  
 POR PARTE DE LA ORGANIZACION

ITEM	NECESIDAD QUE EXPLORA	SENTIDO	COMPONENTE PREDOMINANTE
1	Seguridad	-	Afectivo
2	Afiliación	-	Conductual
3	Afiliación	+	Afectivo
4	Autoestima	-	Conductual
5	Autoestima	+	Cognoscitivo
6	Afiliación	-	Cognoscitivo
7	Autorrealización	+	Afectivo
8	Autorrealización	-	Conductual
9	Seguridad	+	Cognoscitivo
10	Seguridad	+	Conductual
11	Autoestima	+	Afectivo
12	Autoestima	-	Conductual
13	Autoestima	+	Conductual
14	Autoestima	+	Afectivo
15	Autoestima	+	Cognoscitivo
16	Afiliación	-	Cognoscitivo

PERCEPCION DE SATISFACCION DE NECESIDADES

POR PARTE DE LA TAREA

ITEM	NECESIDAD QUE EXPLORA	SENTIDO	COMPONENTE PREDOMINANTE
17	Autoestima	-	Conductual
18	Autorrealización	+	Cognoscitivo
19	Seguridad	-	Cognoscitivo
20	Afiliación	-	Afectivo
21	Afiliación	+	Cognoscitivo
22	Autoestima	-	Afectivo
23	Afiliación	+	Afectivo

18-35 (Inclusive)	El sujeto percibe la organización en la cual labora como agente de disatisfacción o bloqueo respecto a sus necesidades, o bien percibe la institución como no interesada o no dispuesta a satisfacerlas.
37-45 (Inclusive)	Indiferencia o indecisión respecto a la percepción de la organización como agente de satisfacción o disatisfacción, interesado o no respecto a sus necesidades.
50-60 (Inclusive)	El sujeto percibe la organización donde trabaja como agente incentivante o de satisfacción respecto a la mayor parte de las necesidades que ésta puede satisfacerle.

EN CUANTO A PERCEPCION DE SATISFACCION DE NECESIDADES  
 ANEXO 6  
 POR PARTE DE LA ORGANIZACION

Significado cualitativo de los intervalos de puntuación para cada variable.

PUNTAJE	SIGNIFICADO
16-36 (Inclusive)	El sujeto percibe la organización en la cual labora como agente de disatisfacción o bloqueo respecto a sus necesidades, o bien percibe la institución como no interesada o no dispuesta a satisfacerlas.
37-59 (Inclusive)	Indiferencia o indecisión respecto a la percepción de la organización como agente de satisfacción o disatisfacción, interesado o no respecto a sus necesidades.
60-80 (Inclusive)	El sujeto percibe la organización donde trabaja como agente incentivante o de satisfacción respecto a la mayor parte de las necesidades que ésta puede satisfacerle.

EN CUANTO A PERCEPCION DE SATISFACCION DE NECESIDADES  
 POR PARTE DE LA TAREA

PUNTAJE	SIGNIFICADO
7-16 (Inclusive)	El sujeto percibe el hecho de ejecutar la tarea que hace y el ambiente donde la realiza como factores de disatisfacción respecto a sus necesidades, o como factor por intermedio del cual puede satisfacer pocas o ninguna de tales necesidades.
17-26 (Inclusive)	Indiferencia o indecisión respecto a su tarea y el ambiente donde la realiza como factores a través de los cuales puede satisfacer sus necesidades, sea de manera directa o indirecta.
27-35 (Inclusive)	El sujeto percibe el hecho de realizar su tarea y el ambiente donde la hace como factores de satisfacción, o como factores por intermedio de los cuales puede satisfacer gran parte de sus necesidades al respecto.

## ANEXO 7

1-C) Riesgos y precauciones:

### DEFINICION GLOBAL DE TAREAS, AMBIENTE Y CONDICIONES DE TRABAJO

#### 1.- VIGILANTE

##### 1-A) Secuencia general de acción:

Al momento de tomar su turno, el vigilante se presenta al local donde cumplirá sus labores. Si en el mismo se halla otro vigilante recibe de éste, a través del "intercambio de guardia", la responsabilidad del local y los materiales que en él se hallan. Luego de recibir el turno, le es entregada el arma de reglamento y una carga de diez proyectiles, con los cuales debe cargar ésta tan solo en caso de emergencia evidente.

Permanece en el local, donde realiza rondas aproximadamente cada 30 minutos o una hora, hasta la finalización del turno, el cual cubre aproximadamente un período de doce horas, ordenándose en el tiempo en guardias del tipo 12 x 24.

##### 1-B) Materiales:

Un arma de reglamento y una carga de proyectiles.

1-C) Riesgos y precauciones:

Corre riesgo potencial de ataque por parte de personas que eventualmente intentasen actos delictivos, así como los peligros inherentes al uso de arma de fuego, recalcando sin embargo el hecho de estar ésta cargada. No le es permitido salir del local o perímetro del área que vigila bajo ningún respecto. Mientras realiza la guardia puede permanecer sentado o parado, siendo recomendable que no ejecute ninguna actividad que absorba excesivamente su atención. En caso de delito contra la propiedad que resguarda debe ser capaz de responder directa o indirectamente desde el punto de vista judicial por los bienes o materiales afectados.

1-D) Horario de trabajo:

Es bastante regular, aunque implica frecuentes guardias y trabajo nocturno casi a diario.

1-E) Lugar de trabajo y ambiente:

Aunque se halla sujeto a variación, por lo gene-

ral se trata de locales, oficinas o garages cerrados y total o parcialmente cubiertos de la intemperie.

## 2.- AYUDANTE DE CAMION RECOLECTOR

### 2-A) Secuencia general de acción:

Acude al taller donde están estacionados los camiones de canoa o caja Sanivan, siendo chequeados al momento por su inspector o jefe de cuadrilla. Es enviado a su ruta, la cual es fija, trasladándose generalmente asidos de la parte externa del camión (aunque es optativo ir dentro de la cabina). Al llegar al sitio de trabajo (calle o avenida), levantan bolsas plásticas, paquetes, cajas o tambores llenos de basura y los vacían en la tolva o canoa. Una vez llena ésta, acciona el mecanismo hidráulico que compactará el material que en ellas se halla. La operación continúa hasta finalizar la ruta asignada o hasta que el camión se ha llenado. Cuando sucede esto último, acuden al botadero o relleno sanitario ubicado en Charallave, y una vez abandonada la cabina del camión, accionan un mecanismo que expulsa una especie de "bloque" de basura compactada. Vuelven a su ruta hasta finalizar

su recorrido.

2-B) Materiales:

Generalmente trabajan con basura doméstica, aunque en ciertas rutas pueden trabajar con desechos industriales o comerciales de diversa índole, tales como plástico, papel, desechos de restaurantes, etc. Su responsabilidad incluye botar animales de mediano tamaño en descomposición, vidrio y enseres domésticos; en general todo desecho que quepa en la canoa.

2-C) Riesgos y Precauciones:

Corren riesgos especiales al botar materiales cortantes, para lo cual protegen sus manos con guantes tipo industrial de cuero. El riesgo de caída de materiales en las extremidades inferiores no está contemplado, siendo optativo el uso de botas de seguridad. Igualmente representa peligro la introducción de las manos en la canoa mientras se halla en acción, al igual que el hecho de cruzar constantemente calles y avenidas donde circulan vehículos.

2-D) Horario de trabajo:

Generalmente diurno y en jornadas de ocho horas, aunque pueden cumplir jornadas nocturnas y los períodos de trabajo extenderse hasta doce horas.

3-B) Materiales:

2-E) Lugar de trabajo y ambiente:

Generalmente urbanizaciones o barrios donde los camiones tienen acceso, es decir, con calles o avenidas de más de siete metros de ancho y menos de 30° de pendiente, a descampado.

3.- MOCHILERO

3-A) Secuencia general de acción:

En la mañana se dirige al centro de concentración, donde su inspector o jefe de cuadrilla le entrega un saco de lona (mochila o morral), y acude a su zona de trabajo por sus propios medios. Una vez llegado a la ruta asignada recoge la basura que hay en la puerta de cada residencia, y la coloca dentro del saco de lona hasta que este es llenado. (Si no encuentra desechos fuera, debe tocar la puerta y avisar que es el aseo). Acude al botadero de basura del barrio, vacía el saco, y continúa realizando la operación hasta cubrir totalmente la ruta asig-

3-B) nada, comenzando siempre por la última vivienda donde estuvo.

3-B) Materiales:

Generalmente botan basura doméstica (desperdicios alimenticios, papeles, etc.) No les es permitido recoger animales muertos, cualquiera sea su tamaño y grado de descomposición, ni objetos metálicos o de vidrio, aunque ocasionalmente son introducidos subrepticamente por los usuarios.

3-C) Riesgos y precauciones:

Si en la mochila es introducido algún objeto cortante, el trabajador corre el riesgo de sufrir heridas o rasguños. De igual manera, el contacto directo (cuerpo a cuerpo) y prolongado con la basura, representa peligro evidente para la salud. El uso de guantes de cuero es optativo.

3-D) Horario:

Trabajo exclusivamente diurno y por períodos de ocho horas, rara vez más.

ANEXO 8

Distribución de asignaciones de los jueces al ordenar por rangos los oficios de vigilante, ayudante de cañón recolector y mochilero respecto a factores del trabajo y ambiente laboral.

3-E) Lugar de trabajo y ambiente:

El mochilero trabaja exclusivamente en lugares donde los camiones no tienen acceso, esto es, calles o avenidas de menos de siete metros de ancho o mas de 40° de pendiente, generalmente callejones y barrios.

FACTOR	VIGILANTES		AYUDANTES DE CAÑON	
	(1)	(2)	(1)	(2)
1) ESTUPEO FISICO	9	-	9	1
2) MOVILIDAD	9	-	4	5
3) AMBIENTE	8	1	4	4
4) MATERIAL	5	-	3	-
5) RESPONSABILIDAD	-	2	7	2
6) SEGURIDAD	4	2	3	4
7) HONORO	-	3	6	3
8) ESTUPEO MENTAL	-	-	-	-
9) EXPERIENCIA	-	-	-	-
10) SUPERVISION	-	-	7	-
TOTAL ASIGNACIONES	39	15	41	19
PORCENTAJE DE ASIGNACIONES COINCIDENTES PARA CADA RANGO (POR GRUPO)	61,5	12,69	4,76	65,87
		25,39		30,15

## ANEXO 8

Distribución de aseveraciones de los jueces al ordenar por rangos los oficios de vigilante, ayudante de camión recolector y mochilero respecto a factores del trabajo y ambiente laboral.

FACTOR	VIGILANTES (RANGO ASIGNADO)			AYUDANTES DE CAMION (RANGO ASIGNADO)			MOCHILEROS (RANGO ASIGNADO)		
	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
1) ESFUERZO FISICO	9	-	-	-	8	1	-	1	8
2) MOVILIZACION	9	-	-	-	4	5	-	5	4
3) AMBIENTE	8	1	-	1	4	4	-	4	5
4) MATERIAL	9	-	-	-	9	-	-	-	9
5) RESPONSABILIDAD	-	2	7	-	7	2	9	-	-
6) SEGURIDAD	4	2	3	2	3	4	3	4	2
7) HORARIO	-	3	6	-	6	3	9	-	-
8) ESFUERZO MENTAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9) EXPERIENCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10) SUPERVISION	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL AFIRMACIONES	39	8	16	3	41	19	21	14	28
PORCENTAJE DE AFIRMACIONES COINCIDENTES PARA CADA RANGO (POR GRUPO)	61,9	12,69	25,39	4,76	65,07	30,15	33,33	22,22	44,44

I T E M	C.A. %	A.P. %	I. %	D.P. %	T.D. %
19	9	2	78	11	-
20	33	17	25	5	20
21	27	32	38	-	3
22	58	17	6	17	2
23	93	-	7	-	-
24	-	52	10	3	35
25	31	-	16	41	12
26	-	11	4	38	47
27	6	-	79	1	14
28	41	-	-	12	47
29	47	-	19	32	2
30	-	12	73	15	-
31	12	2	85	1	-
32	1	20	38	-	41
33	1	1	52	7	39
34	-	2	1	-	97
35	35	20	18	21	6
36	58	1	3	-	4
37	9	23	12	45	11
38 (*) a)	-	-	-	-	-
b)	-	-	-	-	-
c)	-	-	-	-	-
39 (**) a)	100	-	-	-	-
b)	83	-	16	-	1
c)	37	-	42	-	21

I T E M	C.A. %	A.P. %	I. %	D.P. %	T.D. %
39(**)d)	85		12		3
e)	100		-		-
f)	56		24		20
40	1	47	30	21	1
41	43	12	18	-	27
42	64	3	-	1	32
43	1	-	-	8	91
44	2	-	69	13	16
45	8	27	19	40	6
46	3	20	31	14	32
47	3	59	17	11	10
48	98	1	-	-	1
49	13	61	5	19	2
50	72	10	2	1	15
51	-	9	83	1	7
52	24	58	14	4	-
53	6	28	-	9	57
54	60	-	6	33	1

(\*) Reactivo con tan sólo 3 alternativas de respuesta:  
Siempre - A veces - Casi nunca. No fué respondido  
por ningún sujeto, dado su desconocimiento de tales  
datos.

(\*\*) Reactivo con 3 alternativas de respuesta: Totalmente  
- En parte - Casi nada.

