

47
2ej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

FACTORES QUE PROPICIAN LA SATISFACCION
LABORAL EN PSICOLOGOS QUE LABORAN
EN EL SECTOR PUBLICO Y SECTOR PRIVADO.

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N :
ESCUDERO ACOSTA DIANA LILIAN
SANCHEZ PEREZ DEYANIRA

DIRECTORA DE TESIS: MTRA. SILVIA G. VITE SANPEDRO

ASESORA METODOLOGICA: LIC. MA. DE LOURDES MONROY TELLO



MEXICO, D. F.

1999

TESIS CON
LLA DE ORIGEN

274045



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Nuestro agradecimiento a la Mtra. Silvia Vite SanPedro por sus acertadas observaciones, comentarios oportunos así como la confianza e impulso que nos brindó para hacer posible la realización de ésta Tesis.

Agradecemos también a la Lic. Lourdes Monroy, por su valiosa colaboración, apoyo, sugerencias y excelentes consejos durante la realización del presente trabajo.

Deseamos expresar también nuestro mas sincero reconocimiento a la Lic. Isaura López, al Dr. Alfredo Gudiño y a la Lic. Miriam Camacho, por su contribución en las revisión de ésta investigación.

A todos los que de una u otra forma contribuyeron a la realización de ésta Tesis.

Gracias

Deyanira Sánchez y Diana L. Escudero

A mis padres:

*Porque gracias a todo el apoyo que he recibido
a lo largo de toda mi vida, he llegado a concluir
una de mis metas.*

*Gracias por confiar en mí, y quiero que sepan
que éste trabajo es suyo también.*

*A todas aquellas personas que han
estado muy cerca de mí,
gracias por estar conmigo,
por su comprensión,
apoyo y ánimos.*

Deyanira

José Manuel:

*Mi amor y compañero, por tu apoyo,
comprensión y cariño que son de
gran aliciente para mí.*

Frida y hermanito (a):

*Mis dos grandes amores, por los
que papá y yo nos esforzamos,
para darles lo mejor.
Gracias.*

A Papá y Mamá:

*Por sus consejos, apoyo y confianza
y por ser mis padres, ahora éste
trabajo es para ustedes.*

Julio y Angélica:

*Mis dos hermanos, por todos
sus ánimos y por creer siempre
en mí.*

Diana Lilian.

ÍNDICE

"Factores que propician la Satisfacción Laboral en Psicólogos que laboran en el sector público y sector privado"

Resumen	1
Introducción	2
Capítulo I. Satisfacción Laboral	
1.1 Concepto	4
1.2 Determinantes de la Satisfacción Laboral	6
1.3 Teorías sobre la Satisfacción Laboral	8
1.4 Investigaciones sobre Satisfacción Laboral	21
Capítulo II. Organización	
2.1 Concepto	25
2.2 Los elementos que componen las organizaciones	28
2.3 Tipos de organizaciones	29
2.4 Sector Público	30
2.5 Sector Privado	33
Capítulo III. La Psicología y su campo de trabajo	
3.1 La Psicología	37
3.2 Áreas de la psicología	38
3.3 Formación profesional y mercado de trabajo del psicólogo	43
Capítulo IV. Metodología	
4.1 Planteamiento del problema	50
4.2 Hipótesis	51
4.3 Variables	51
4.4 Sujetos	54
4.5 Muestreo	54
4.6 Tipo de estudio	54
4.7 Diseño	55
4.8 Análisis estadístico	55
4.9 Instrumento	55
4.10 Procedimiento	57

Capítulo V. Resultados

5.1 Análisis de resultados	58
5.2 Discusión de resultados	69
5.3 Conclusiones	76
5.4 Limitaciones y sugerencias	78

Anexo

Bibliografía

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es conocer cuáles son los factores que determinan la Satisfacción Laboral en Psicólogos que laboran en el sector Público y sector Privado. La población estuvo constituida por 173 psicólogos; a través de un cuestionario de Satisfacción Laboral y de una hoja sociodemográfica se recolectaron los datos.

Se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas en la Satisfacción Laboral de los psicólogos, no obstante se observó que los psicólogos de empresas privadas tienden a estar más satisfechos con su trabajo. También se obtuvo que existe una correlación baja pero significativa entre Satisfacción Laboral y los factores: salario, edad, nivel jerárquico, antigüedad en el puesto y en la organización, tanto en psicólogos que laboran en el sector público y privado.

INTRODUCCIÓN

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

Por lo anterior en primer lugar hablaremos de lo que es Satisfacción Laboral, entendiendo por ésta, como un conjunto de sentimientos y actitudes favorables o desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo. Debido a que la satisfacción en el empleo depende de muchos factores, para efectos de la presente investigación sólo se exploraron los siguientes: edad, salario, antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización, nivel jerárquico, trabajo mismo, oportunidades de promoción, relaciones con jefe y compañeros; con el fin de conocer en que medida éstos propician la satisfacción laboral.

El presente estudio está dirigido a una población de psicólogos, ya que las expectativas laborales que se tienen de ellos en general se ven reducidas, lo cual repercute en que el psicólogo sea sustituido por otros profesionistas afines a su disciplina, ya que se desconocen las actividades que esta desempeña en sus diferentes campos de aplicación.

Respecto a los sectores industriales, esta investigación esta enfocada para conocer que tanto influye que los psicólogos trabajen en una empresa pública o en una empresa privada, debido a que cada sector tiene su propio reconocimiento y prestigio social.

Con base en lo anterior el objetivo del presente estudio es conocer cuales son los factores que determinan la satisfacción laboral en psicólogos que laboran en el sector público y en el sector privado.

Cabe señalar que la presente investigación aporta información que debe ser considerada por las empresas y por las universidades para que los empleados y futuros profesionistas al insertarse en el mercado laboral cuenten con una adecuada satisfacción en el trabajo.

A continuación se menciona como esta conformado el presente estudio, el cual consta de cinco capítulos. En el primer capítulo se aborda el tema de la Satisfacción Laboral, su concepto, teorías e investigaciones.

El siguiente capítulo habla de la organización, los tipos que hay, entre los que se destacan sector público y sector privado. El capítulo tres abarca lo que es la psicología, su campo de trabajo, así como la formación profesional del psicólogo.

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

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

CAPITULO I .

SATISFACCIÓN LABORAL

1.1 CONCEPTO.

El trabajo es una realidad compleja, implica aspectos psicológicos sociológicos, legales, etc. Por ello se estudia cada vez más desde varias disciplinas científicas. En el contexto de la Psicología del Trabajo, la satisfacción de las personas en el ámbito laboral, ha sido un tema de interés y objeto de muchas investigaciones.

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

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables, es un conjunto también de pensamientos y de intenciones del comportamiento. Es el grado en el que un individuo experimenta sentimientos negativos o positivos en relación con las distintas facetas de su actividad laboral, su ambiente de trabajo y sus relaciones con sus compañeros. (Schermerhorn, 1987).

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

En resumen, la satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, es decir, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo. (Blum, 1981).

En el estudio de Cain Smith Patricia, 1959 (citado en Fleishman, 1976), se define la satisfacción en el trabajo como una respuesta afectiva dada por el trabajador a su puesto, en relación con sus propios valores, o sea, con lo que desea o se espera de él.

Davis & Newstrom, (1991) señalan que "la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo".

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

Phillip Applewhite (1965) enumeró los 5 componentes principales de la satisfacción en el puesto como: 1) actitud hacia el trabajo de grupo, 2) condiciones de trabajo generales, 3) actitud hacia la compañía, 4) beneficios monetarios y 5) actitudes hacia la supervisión.

Otro de los componentes principales que se deberían de añadir a estos cinco, son las actitudes de los individuos hacia el trabajo en sí y hacia la vida en general. La salud, edad, nivel de aspiración, status social y actividades políticas-sociales del individuo pueden contribuir a la satisfacción en el puesto. Por lo tanto, esta es una actitud que resulta de otras actividades y factores específicos. (Rue & Byars,1994).

1.2 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Ahora consideraremos qué es lo que determina la Satisfacción en el Trabajo. Davis & Newstrom (1989) señalan que los factores centrales que favorecen la satisfacción son un trabajo mentalmente interesante, premios equitativos, condiciones de trabajo agradables y buenos colegas.

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

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

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

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

Strauss y Sayles, (1981) señalan que el que una persona esté satisfecha con su trabajo depende de:

- Expectativas. Si espera que su trabajo sea estimulante o bien pagado y no lo es, entonces estará insatisfecho. Pero si espera que sea aburrido y mal pagado y resulta así, su frustración podrá ser mínima.
- Autoevaluación. Si se considera una persona generalmente satisfecha no estará dispuesta a reconocer que un oficio la puede humillar.
- Normas sociales. Si las personas a quienes el empleado respeta, ven su oficio como bueno o si le dicen que lo que está haciendo es importante, entonces hay más probabilidades de que se sienta satisfecho.
- Comparaciones sociales. Si todos sus amigos tienen empleos más estimulantes, entonces la persona se sentirá insatisfecha.

- Relación insumo/resultado. La satisfacción con el empleo depende de cómo perciba la relación entre lo que se aporta al trabajo (insumo) y lo que obtenga de él (resultado).

Davis & Newstrom, (1991) señalan: "cuando los empleados se incorporan a una organización llevan con ellos una serie de deseos, necesidades, anhelos y experiencias que se combinan entre sí para formar las expectativas del trabajo.

La satisfacción en el trabajo expresa el grado de concordancia entre las expectativas que cada persona genera y las compensaciones que el empleo provee... La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de la vida".

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

Dentro el ambiente laboral hay una serie de características:

a) *Demandas*, tales como expectativas, objetivos, necesidades y valores que espera satisfacer y conseguir mediante la actividad laboral. Además de esas demandas, el ambiente o contexto ofrece una serie de b) *recursos* de carácter material, técnico o humano que han de permitir la realización del trabajo y que ofrecen la posibilidad de que las personas puedan satisfacer sus necesidades y conseguir sus objetivos, implicando también habilidades, aptitudes, conocimientos, experiencia etc. En el ambiente existen finalmente unas

c) *constricciones* ambientales. Peters y O'Connor (1980) han señalado una serie de factores ambientales que si no se dan en el trabajo, pueden ser fuentes primarias de constricciones y afectar la conducta laboral. Tales factores son la información relacionada con el trabajo, la disponibilidad de materiales y suministros, apoyo presupuestario, disponibilidad de tiempo, aceptación del ambiente laboral físico y disponibilidad de equipo necesario.

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

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

1.3 TEORÍAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Precisar la causa de la conducta humana es una tarea que ha fascinado y frustrado a los investigadores y psicólogos desde hace siglos. A pesar de que no entendemos en forma cabal la estructura motivacional del ser humano, la investigación psicológica nos aporta datos muy importantes sobre ella.

Sin embargo, no es éste el momento adecuado para profundizar en la psicología de la motivación. Nos interesa solo un aspecto de ella: *la conducta laboral*.

Compete a los psicólogos industriales y a las organizaciones identificar esas motivaciones tan complejas y la manera de diseñar los puestos y condiciones de trabajo para facilitar su satisfacción.

Se han propuesto varias teorías de la motivación, y como son teorías, aún están abiertas a discusión y no pasan de ser meras suposiciones más o menos verosímiles. Cuentan con un acervo de datos empíricos que las respalda, pero también hay impugnadores que las rechazan con pruebas contrarias. Las teorías favorecen el movimiento de ideas e intercambio de opiniones, son pausibles y la investigación producida por ellas ha suscitado nuevos enfoques sobre las causas de la conducta laboral.

Comenzaremos por mencionar que todos tenemos necesidades, y aunque todos podríamos ser capaces de sobrevivir sin esos artefactos modernos, como discos compactos digitales con accesos casuales programados, simplemente no podríamos subsistir mucho tiempo sin comida, agua, sueño, respiración y condiciones atmosféricas apropiadas.

Kossen, (1995) establece que una *necesidad* le da a una persona la sensación de carencia, de que algo le falta, al menos momentáneamente.

Un conocimiento del concepto de necesidad es importante por varias razones, es esencial para un mayor entendimiento tanto de nuestro comportamiento como el de los demás.

Las necesidades también pueden llamarse motivos, porque nos mueven o motivan a actuar. De esta manera, "la *motivación* son los impulsos diferentes internos o las fuerzas ambientales alrededor, que estimulan a los individuos a comportarse en una forma específica".

Este mismo autor señala que todos estamos motivados para satisfacer nuestras necesidades de una manera natural, ya que no necesitamos aprender a dormir cuando estamos cansados, ni a comer o beber cuando tenemos hambre o sed, y que hay cuatro necesidades que son comúnmente aprendidas y aceptadas:

1. **Aprobación:** nos comportamos de una determinada forma para ser aprobados. Crowne y Marlow (1964), descubrieron que las personas que tienen gran necesidad de aprobación tienen las siguientes características:

- se acoplan fácilmente a grupos estándares
- aprender con mayor rapidez cuando se les aprueba en su buen desempeño
- tienen dificultad para actuar de forma independiente y se vuelven agresivos porque tienen temor a ser desaprobados.

2. **Logros:** esta necesidad se desarrolla al principio de la vida. Algunas investigaciones sugieren que la fuerza de la necesidad de logro en alguna situación depende de factores como: expectativas de éxito, el valor de premios e incentivos y del sentimiento de la responsabilidad personal para el logro.

3. **Competencia:** algunos adquieren la necesidad de hacer un trabajo de calidad, ya que la destreza en sus trabajos y la realización excelente en sus tareas, son importantes para la propia satisfacción de hacer bien su trabajo.

4. **Poder:** se relaciona con los deseos de la persona para poseer control, autoridad o influencia sobre otros.

Por su parte, Mayor & Tortosa (1990) mencionan que el sistema motivacional puede ser considerado como un proceso en el cual la persona percibe y evalúa una serie de características del trabajo (contenido de las tareas, aspectos económicos, condiciones de trabajo, etc) que pueden ser relevantes para ella. Estas características actúan como incentivos o resultados valorados del trabajo que pueden satisfacer una serie de necesidades, valores, metas u objetivos, y que suscitan una serie de emociones, cogniciones, y actitudes relacionados con el trabajo. La consecución de esos resultados y la satisfacción de las necesidades actúa como feedback o retroalimentación.

Las teorías de la satisfacción se apoyan en las necesidades individuales para ayudar a entender la satisfacción laboral y las conductas en el trabajo. Aunque los teóricos de la satisfacción discrepan en lo que concierne a la naturaleza exacta de esas necesidades, concuerdan en que:

Las Necesidades Individuales activan tensiones que influyen en la satisfacción laboral y en el comportamiento en el trabajo.

Expresado en términos más precisos, los teóricos señalan que el trabajo del administrador consiste en crear un ambiente de trabajo que responda positivamente a sus necesidades individuales. Situaciones como bajo rendimiento, conductas indeseables y decrecimiento en el nivel de satisfacción, pueden ser parcialmente explicados en términos de necesidades bloqueadas o no satisfechas en el trabajo. (Schermerhorn, 1987)

JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW

Los psicólogos reconocen que las necesidades tienen una determinada prioridad. Tan pronto como las necesidades primarias son satisfechas, el individuo busca satisfacer las necesidades secundarias de mayor nivel. La jerarquía de necesidades propuesta por Abraham Maslow (1954), destacado psicólogo y expresidente de la American Psychological Association, clasificó las necesidades humanas dentro de un orden de prioridad y sugirió que estas necesidades se pueden designar en varios niveles.

La teoría sostenía que las necesidades o deseos del hombre están dispuestos en una jerarquía, en la cual, el hombre siempre desea mejores condiciones de vida; siempre quiere lo que no tiene. En consecuencia, las necesidades ya atendidas no pueden seguir motivándolo y entonces una nueva necesidad se impone a las demás. Las de nivel inferior se satisfacen primero y sólo entonces se atenderá a las de nivel superior. A continuación se describen las cinco categorías de necesidades:

1. *Necesidades Fisiológicas*

Constituyen el nivel más bajo de todas las necesidades humanas, pero son de vital importancia. En éste nivel, están las necesidades de alimentación (hambre y sed), de sueño y reposo (cansancio), de abrigo (frío o calor), el deseo sexual, etc. Estas necesidades están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie. Son necesidades instintivas y que nacen con el individuo. Son las más apremiantes de todas: cuando alguna de esas necesidades no está satisfecha, domina la dirección del comportamiento. El hombre con el estómago vacío no tiene otra preocupación mayor que la de alimentarse. Sin embargo, cuando come regularmente y de manera adecuada, el hambre deja de ser una motivación importante.

La gente debe trabajar para satisfacer sus necesidades fisiológicas, pero cuando éstas quedan satisfechas hasta cierto punto, entonces quieren satisfacer otras.

2. Necesidades de Seguridad

Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Surgen en el comportamiento cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Cuando el individuo es dominado por necesidades de seguridad, su organismo actúa como mecanismo de búsqueda de seguridad y es entonces cuando éstas necesidades funcionan como elementos organizadores casi exclusivos del comportamiento, ya que es la búsqueda de protección contra la amenaza.

Estas necesidades tienen gran importancia en el comportamiento humano, ya que cuando los empleados están en relación de dependencia con la empresa, las acciones administrativas arbitrarias o decisiones incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en el empleado en cuanto a su permanencia en el empleo.

3. Necesidades Sociales

Surgen en el comportamiento, cuando las necesidades más bajas se encuentran relativamente satisfechas. Entre las necesidades sociales están las necesidades de asociación, participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambios amistosos, de afecto y amor. Cuando éstas necesidades no son del todo satisfechas, el individuo se vuelve resistente, antagónico y hostil con relación a las personas que lo rodean. Esta necesidad de dar y recibir afecto, es una importante fuerza motivadora del comportamiento humano. En nuestra sociedad, la frustración de éstas necesidades conducen a la falta de adaptación social y a la soledad.

4. Necesidades de Estima

Son las necesidades relacionadas con la manera como el individuo se ve y se evalúa. Involucran la autopercepción, autoconfianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de status y de prestigio. Implican también el deseo de fuerza y de adecuación, de confianza frente al mundo, independencia y autonomía. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de autoconfianza, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo.

5. Necesidades de Autorrealización

Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Son las necesidades de realizar su propio potencial y de autodesarrollarse continuamente. Esa tendencia generalmente se expresa a través del impulso de la persona de ser cada vez más y de tender a ser todo lo que puede ser, es decir, llegar a ser todo lo que uno es capaz.

No puede decirse que cuando la fuerza laboral alcanza el quinto nivel de necesidades no existe ya oportunidad para un mayor progreso. El quinto nivel es una clasificación generalizada que aún podría subdividirse en otros niveles de superación.

Las necesidades nunca pueden quedar totalmente satisfechas. Las personas son seres que siempre desean algo.

Esas necesidades toman formas y expresiones que varían enormemente de persona a persona. Su intensidad o manifestación también es extremadamente variada, obedeciendo a las diferencias individuales entre las personas.

De acuerdo con Chiavenato, (1989) la Teoría de Maslow presupone los siguientes aspectos:

- cuando una necesidad de nivel más bajo es atendida, deja de ser motivadora del comportamiento, dando oportunidad para que un nivel más elevado se pueda desarrollar .

- no todos consiguen llegar a la cima de la pirámide; algunas personas llegan a preocuparse fuertemente por las necesidades de autorrealización , otras se estancan en las necesidades de estima, otras en las necesidades sociales , mientras que muchas otras se quedan preocupadas exclusivamente por las necesidades de seguridad y fisiológicas, sin que consigan satisfacerlas adecuadamente.

- cada persona posee siempre más de una motivación. Todos los niveles actúan conjuntamente en el organismo y dominan las necesidades más elevadas sobre las más bajas, desde que éstas estén suficientemente satisfechas o atendidas.

- cualquier frustración de la satisfacción de ciertas necesidades se considera como amenaza psicológica. Esas amenazas son las que producen las reacciones generales de emergencia en el comportamiento humano.

La Teoría de Maslow está suficientemente bien estructurada para ofrecer un esquema orientador y útil para el comportamiento en el ambiente laboral.

Es importante familiarizarnos con varios aspectos del ambiente de trabajo que tienen relación con las necesidades individuales. Por tanto, a continuación se muestra como el ambiente laboral responde a las necesidades de los individuos, manifestando satisfacción o frustración:

Aspectos relacionados con el ambiente laboral

La Satisfacción puede ser derivada de :

Las frustraciones pueden ser derivadas de:

Nivel de Necesidad

Autorrealización

- * éxito en la profesión*
- * demandas creativas del trabajo*
- * oportunidades de progreso*
- * logros laborales*

- * fracaso en la profesión*

Estimación

- * incremento de salario por méritos*
- * reconocimiento del superior*
- * puesto de alto nivel*
- * responsabilidad*
- * importancia del trabajo*

- * bajo salario*
- * bajo status*

Social

- * amistades en el trabajo*
- * compatibilidad con el grupo de trabajo*
- * jefe agradable*

- * baja interacción y relación con colegas, jefes y otros compañeros*

seguridad

- * condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo*
- * políticas estables*
- * seguridad de contar con un trabajo*
- * beneficios adicionales*

- * tipo de trabajo y ambiente mal estructurados*
- * políticas imprevisibles*

Fisiológicas

- * remuneración adecuada para la satisfacción de necesidades básicas*
- * condiciones laborales*
- * calefacción*
- * aire acondicionado*

- * remuneración inadecuada*
- * limitación del lugar de trabajo*

La teoría goza de enorme aceptación entre gerentes y ejecutivos que aceptan la necesidad de autorrealización como una fuerza motivadora de la que no puede prescindirse en el trabajo.

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

Frederick Herzberg en 1950, formuló la llamada teoría de los dos factores, para explicar mejor el comportamiento de las personas en una situación de trabajo. Desarrolló un modelo de motivación con base a investigaciones con ingenieros y contadores, pidió a los sujetos que pensarán en un momento en que se sintieran particularmente bien con sus trabajos y un momento en que se sintieran particularmente mal. También les pidió que describieran las condiciones que produjeron esos sentimientos. Herzberg descubrió que los empleados nombraban diferentes tipos de condiciones para sentimientos buenos y malos. Es decir, si una sensación de logro producía un buen sentimiento, la falta de aquél pocas veces fue señalada como causa de malos sentimientos. Por el contrario, algunos otros factores como la política de la compañía fue señalada como causa de malos sentimientos. (David & Newstrom, 1989)

Herzberg llegó a la conclusión de que hay dos factores separados que influyen en la motivación y que orientan el comportamiento de las personas:

1. *Factores higiénicos*, se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de su trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre las empresas y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, etc. Son *factores de contexto* y se sitúan en el ambiente externo que rodea al individuo.

De acuerdo con las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, solo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar conscientemente la satisfacción; sin embargo, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los llama *factores higiénicos*, ya que son esencialmente profilácticos y preventivos: solo evitan la insatisfacción pero no provocan satisfacción.

2. *Factores motivacionales*, están relacionados con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta en su trabajo. Están bajo el control del individuo, pues están relacionados con aquéllos que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo, ya que éstos factores procuran satisfacción en el trabajo, pues motivan al empleado a dar su máximo rendimiento.

FACTORES MOTIVACIONALES

Contenido del cargo

1. *El trabajo en sí*
2. *Realización*
3. *Reconocimiento*
4. *Progreso profesional*
5. *Responsabilidad*

FACTORES HIGIÉNICOS

Contexto del cargo

1. *Las condiciones de trabajo*
2. *Administración de la empresa*
3. *Salario*
4. *Relaciones con el supervisor*
5. *Beneficios y servicios sociales*

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que :

- la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo que la persona desempeña: factores motivacionales o satisficentes;

- la insatisfacción en el cargo es función del contexto, esto es, del ambiente de trabajo: factores higiénicos o insatisficentes. (Chiavenato,1989).

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo cuando son precarios, evitan la satisfacción. (Chiavenato, 1989).

Para proporcionar continuamente motivación en el trabajo, Herzberg propone el "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo". Este consiste en una constante sustitución de tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, con el fin de seguir el crecimiento individual de cada empleado, se le ofrecen condiciones de desafío y de satisfacción profesional en el cargo. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características individuales.

Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación, aumento de la productividad, reducción del ausentismo y reducción de rotación de personal. (Chiavenato, 1989).

TEORÍA DE LOS IMPULSOS MOTIVACIONALES DE McCLELLAND

Cada persona tiende a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como un producto del medio cultural en el que vive, y estos impulsos afectan la manera en que los individuos ven sus trabajos y manejan sus vidas. Gran parte del interés de éstos esquemas de motivación fue generado por la investigación de David C. McClelland en 1962. Este experto desarrolló un esquema de clasificación que destaca tres de los impulsos más dominantes y subrayó su importancia para la motivación. Sus estudios revelaron que los impulsos motivacionales de los individuos reflejan elementos de la cultura en que crecieron: familia, escuela, iglesia y libros. (Davis & Newstrom, 1991).

Por tanto, "...la cultura influye sobre el ser humano, incrementando en éste su deseo de superarse o realizarse..." Arias Galicia (1973).

Para McClelland las personas están motivadas primordialmente por tres factores: *el poder, la afiliación y la realización o logro.*

La *Motivación por poder* es un impulso por influir en las personas y cambiar las situaciones. Los individuos motivados por el poder, desean crear un impacto en sus organizaciones y están dispuestos a correr riesgos para lograrlo.

La *Motivación por afiliación* es un impulso por relacionarse con las personas en un medio social. De esta manera, las personas con motivos de afiliación trabajan mejor cuando los felicitan por sus actitudes favorables y su cooperación, reciben satisfacciones internas al estar con amigos y desean libertad en el trabajo para desarrollar estas relaciones.

La *Motivación por logro* es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas. Un individuo con éste impulso desea desarrollarse y crecer, avanzar por la pendiente del éxito.

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

Mucha gente se encuentra motivada por las tres, pero de manera invariable predomina una sola. (Tyson & York, 1989).

EL MODELO DE EXPECTATIVAS

Un enfoque de motivación es el llamado *Teoría de las Expectativas*, que fue desarrollado por Víctor Vroom y ampliado y refinado por Porter, Lawler y otros. Vroom, (1964) explica que la motivación es un producto de tres factores: que tanto se desea una recompensa (valencia); qué tan probable se estima que el esfuerzo resultará en el desempeño exitoso (expectativa), y el estimado de que tal desempeño llevará a la recompensa (instrumentalidad).

Esta interacción se expresa en la siguiente fórmula:

$$\text{Valencia} \times \text{Expectativa} \times \text{Instrumentalidad} = \text{Motivación}$$

La *Valencia* se refiere a la fuerza de la preferencia que tiene una persona para recibir una recompensa. Es una expresión de la cantidad o el grado que una persona tiene para alcanzar una meta. La valencia de una recompensa es única para cada persona ya que está condicionada por la experiencia y puede variar substancialmente con el tiempo cuando las necesidades anteriores se satisfagan y otras nuevas emergan.

Las personas pueden tener preferencias positivas o negativas respecto a un determinado resultado, la valencia puede ser también negativa o positiva. Cuando una persona prefiere no tener cierto resultado en lugar de tenerlo, la valencia se expresa con una cantidad negativa. Si una persona es indiferente respecto a cierto resultado, la valencia es 0. El rango total es de -1 a +1.

	<i>Fuerte evasión</i>	<i>Indiferencia</i>	<i>Fuerte preferencia</i>
<i>Valencia</i>	-1	0	+1

La *Expectativa* es la fuerza de convicción de que un esfuerzo en el trabajo resultará en la terminación de una tarea. Se expresa como probabilidad - el cálculo del grado en que el desempeño será determinado por la cantidad de esfuerzo empleado -. En vista de que la expectativa es una asociación entre el esfuerzo y el desempeño, su valor puede variar de 0 a 1. Por lo tanto, si un empleado no ve que el esfuerzo le lleva a un desempeño deseado, la expectativa es 0; y por el contrario, si el empleado está seguro de que la tarea será cumplida, la expectativa tiene un valor de 1. Por lo tanto, lo que importa es la percepción del individuo.

	<i>Baja probabilidad</i>	<i>Alta probabilidad</i>
<i>Expectación</i>	0	+ 1

La *Instrumentalidad* representa la creencia que tiene el individuo de que recibirá la recompensa una vez que termina la tarea. En éste sentido, el empleado hace otro juicio subjetivo respecto a la probabilidad de que la organización valore el desempeño y ofrezca la recompensa con base en tal contingencia. El valor de este factor es también de 0 a 1. Si un empleado observa que los ascensos se basan en la información que sobre su desempeño existe en la organización, el factor se calificará alto, y si no es claro el criterio de la decisión, el factor se calificará bajo.

	<i>Baja probabilidad</i>	<i>Alta probabilidad</i>
<i>Instrumentalidad</i>	0	+1

En el modelo de las expectativas, los tres factores pueden existir y combinarse de múltiples maneras. La combinación que genera la más fuerte motivación requiere valencia alta, positiva; expectativa alta e instrumentalidad alta.

De esta manera, el funcionamiento del modelo de expectancia funciona de la siguiente manera, según Davis y Newstrom (1991):

EXPECTATIVA
Alta probabilidad de que tendrá éxito el esfuerzo

VALENCIA
Intenso deseo de ascenso

INSTRUMENTALIDAD
Probabilidad moderada de que el desempeño conducirá al ascenso

MOTIVACIÓN
Impulso aumentado

ACCIÓN
- mayor esfuerzo
- cursos de capacitación

RESULTADOS PRIMARIOS
- promoción
- aumento de sueldo

RESULTADOS SECUNDARIOS

- *mayor status*
- *reconocimiento de sus asociados*
- *adquisición de los bienes y servicios que la familia necesita.*

IMPULSO RENOVADO; SATISFACCIÓN

Tendencia a continuar motivado

Por tanto, "Vroom postula que la fuerza o esfuerzo motivacional que ejerce un individuo es una función de (1) su expectativa de que obtendrá ciertos resultados por su comportamiento (un aumento de salario por su esfuerzo incrementado) y (2) la valencia, para él, de estos resultados. La valencia de un resultado es, a su vez, una función de su instrumentalidad para obtener otros resultados y de la valencia de estos otros resultados." (Dubin, 1977)

El modelo de las expectativas es una herramienta valiosa para ayudar a los gerentes a pensar en los procesos mentales a través de los cuales se da la motivación. En éste modelo, los empleados no actúan simplemente debido a fuertes impulsos internos, necesidades no cubiertas o la aplicación de recompensas y castigos; por el contrario, las personas deben verse como individuos pensantes cuyas ideas, percepciones y estimados de probabilidad influyen poderosamente en su comportamiento. Este modelo valora la dignidad humana.

TEORÍA DE LA AUTOIMPLEMENTACION

Una elaboración de esta teoría se encuentra en el texto de Abraham Korman, *Industrial and organizational psychology* (1971). Korman llama a su teoría "Autoimplementación" y asevera que mientras más alta sea la percepción que tiene el empleado de su competencia personal, más efectivo será su desempeño en el trabajo. Los supervisores que son capaces de crear ambientes conducentes a la autoconfianza, incrementan la posibilidad de obtener un desempeño competente. No hay nada que tenga más éxito que el propio éxito; nada fracasa tanto como el fracaso. Además Korman indica que hay diferentes concepciones de la autocompetencia:

Crónica.- la opinión persistente que tiene uno de sí mismo, el sentimiento generalizado en relación al nivel de su competencia.

Situacional.- la opinión que uno tiene de sí mismo basada en una situación, un sentimiento relacionado con su competencia para manejar cierta clase de tareas.

Social.- el sentimiento de la competencia basado en determinados contextos sociales del momento.

Las implicaciones de ésta teoría son muy importantes para el supervisor. Si este estimula los sentimientos de competencia de sus subordinados, tanto en relación a una tarea, como en general, aumentará su motivación para llevar a cabo la tarea específica y el trabajo en general.

Los empleados son iguales a las demás personas; se comportan de acuerdo a la percepción que tienen de sí mismos. Mientras mas competentes se sientan, más competentemente funcionarán.

Además, según los descubrimientos presentados por Korman:

1. Los individuos a los que se les dice que son incompetentes para lograr una tarea y que nunca tuvieron experiencia alguna, previa en la misma, trabajarán peor que aquéllos a quienes se dice que son competentes para lograr una tarea.
2. La capacidad que uno mismo percibe basándose en el desempeño anterior se relaciona positivamente con el desempeño subsecuente.
3. Mientras más ha fracasado una persona en el pasado, tendrá menos aspiraciones en su futuro.
4. Los grupos que han fracasado en el pasado, establecerán sus metas de manera que aumentará la probabilidad de que fracasen de nuevo.
5. Los individuos o grupos que tienen una pobre opinión de sí mismos tienen menos probabilidad de lograr las metas difíciles que ellos mismos han establecido, que los individuos que tienen una buena opinión de sí.

1.4 INVESTIGACIONES SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

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

"Los estudios relacionados con la satisfacción laboral pueden ayudar a comprender los efectos motivadores de las características del trabajo aunque la mayoría de éstos estudios tienden a interpretar la satisfacción laboral en relación con aspectos específicos del ambiente laboral, más que como satisfacción general con el trabajo" (Hoyos, 1987).

Hackman y Oldham 1975, 1976, 1980 (citado en Mayor & Tortosa (1990) desarrollan los trabajos de Turner y Lawrence y elaboran su "Modelo de Características del Trabajo" de la motivación laboral. Este modelo establece que los resultados positivos del trabajo (alta satisfacción de crecimiento personal, alta satisfacción general con el trabajo, y alta efectividad laboral) se obtienen cuando se presentan en el individuo tres "estados psicológicos críticos" (significado percibido del trabajo, responsabilidad percibida de los resultados del trabajo y conocimiento de los resultados actuales de la actividad laboral). Estos estados psicológicos críticos se dan bajo la presencia de 5 características centrales del trabajo, la variedad de las destrezas, la identidad y el significado de la tarea(básicamente responsables del estado de significado percibido del trabajo), la autonomía (responsable de la responsabilidad percibida de los resultados del trabajo), y el feedback (principal responsable del conocimiento de los resultados actuales de la actividad laboral).

De acuerdo a lo anterior, Mayor & Tortosa, (1990) afirman que trabajar para obtener un ingreso económico es uno de los resultados mas valorados del trabajo según aparece en diversas investigaciones (Mortimer y Lorence, 1979; MOW, 1981, 1987). El dinero no solo tiene valor económico sino que también tiene un valor social, ya que puede proporcionar status y prestigio.

Sin embargo, Davis & Newstrom, (1989) opinan que "muchos están dispuestos a recibir un sueldo menor con tal de trabajar en un sitio o en un puesto con menos exigencias, o bien tener mayor libertad en las tareas que realizan o en el horario de trabajo".

Por otra parte, la interacción social entre compañeros de trabajo, supervisores, subordinados, clientes, proveedores, etc. es un elemento importante del contexto laboral. El trabajo con frecuencia adquiere un valor social para las personas. Mayor & Tortosa, (1990).

En el estudio realizado por el grupo MOW- International Research Team (1987) el valor social del trabajo "establecer contactos con otras personas", fue generalmente valorado en todos los países como el tercero en importancia respecto a los demás resultados valorados del trabajo.

Salanova (1989) utilizó el mismo instrumento del grupo MOW, y encontró que el valor social del trabajo ocupaba el segundo lugar entre los resultados valorados del trabajo para una muestra de jóvenes. La interacción con otros en el lugar de trabajo puede ser un motivador importante de la conducta laboral.

Davis & Newstrom (1989) "... la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es una persona comprensiva y amistosa, elogia el buen desempeño, escucha sus opiniones y muestra interés personal en sus subordinados..."

De acuerdo a las investigaciones realizadas por MOW, (1987), muestran que la estabilidad en el trabajo aparece entre los cinco primeros aspectos más valorados del mismo, ya que la seguridad de tener un trabajo estable puede tener connotaciones motivacionales al ser considerada como un instrumento para obtener unos fines... (Mayor & Tortosa, 1990). Así mismo señala también que las condiciones de trabajo que pueden ser motivantes para las personas son: la disponibilidad de recursos materiales y técnicos, buenas condiciones físicas de trabajo y horario regular. En cuanto a condiciones físicas de trabajo, es un aspecto que quizá se sitúa en los últimos lugares de la escala de importancia de valores. "Son generalmente los trabajos o profesiones más arriesgadas los que valoran más positivamente unas buenas condiciones físicas de trabajo" (Peiró, 1987)

Según Mayor & Tortosa (1990) la valoración e importancia concedida a los ascensos y promociones lleva asociadas expectativas en relación a las posibilidades de conseguir mayor status laboral y social, el reconocimiento de las aptitudes, esfuerzos, tareas, habilidades por parte de la empresa, mayores ingresos económicos, un mayor desarrollo o crecimiento psicológico, un aumento de la responsabilidad y autonomía laboral, o la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. Todos estos aspectos pueden conducir a un aumento de la motivación laboral.

Sin embargo, en el estudio realizado por el grupo MOW (1987) el valor concedido a las "buenas oportunidades de promoción" ocupó el último lugar en la escala de metas laborales, ya que la promoción o ascenso suele ir acompañada de mayor responsabilidad sobre el proceso y los resultados de la ejecución laboral y algunas personas no están dispuestas a asumirla.

En cuanto a las características propias de las personas, David & Newstrom (1991), establecen que en la medida en que los trabajadores tienen más edad, tienden a estar ligeramente más satisfechos con sus empleos.

Aparentemente reducen sus expectativas a niveles más realistas y se ajustan mejor a sus situaciones laborales.

Así mismo, hay algunas pruebas que sugieren que los niveles de satisfacción en el empleo, son superiores en organizaciones más pequeñas, esto se debe a que las organizaciones más grandes tienden a abrumar a las personas, interrumpir los procesos de apoyo y limitar las cantidades de acercamiento personal, amistad y trabajo en equipo, con grupos pequeños que son importantes para la satisfacción de muchas personas.

Todas estas características del trabajo pueden actuar como incentivos o resultados valorados del trabajo, y por ello pueden impulsar, dirigir y mantener la conducta laboral en orden a satisfacer sus necesidades y conseguir sus metas u objetivos.

“La satisfacción en el trabajo, como cualquier actitud, se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, en la medida en que el empleado obtiene mayor información acerca del lugar de trabajo. Sin embargo, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede declinar aún más rápido de lo que tardó en desarrollarse. Esto significa que los gerentes necesitan poner atención a las actitudes de los empleados semana tras semana, mes tras mes y año tras año.” (Davis & Newstrom, 1991)

Finalmente, un estudio más reciente en cuanto al tipo de empresas, es la tesis de Cruz y Fierro (1991) sobre Proyección y Alcance del Psicólogo del Trabajo en el Sector Público y Privado del área metropolitana, éstos autores, encontraron que en ambos sectores industriales (público y privado) existe interés por contar con Psicólogos del Trabajo, en mayor grado en el Sector Privado. En el área o departamento asignado a los Psicólogos existe una marcada diferencia en ambos sectores, ya que en el Sector Privado se les distribuye en áreas específicas como: Reclutamiento, Selección, Capacitación etc., en el Sector Público en cambio, son concentrados en su mayoría en áreas administrativas y de servicios, sin especificar claramente que actividades realizan.

En relación al sueldo percibido, el Sector Privado supera en una cantidad considerable al que proporciona el Sector Público. El nombramiento que reciben los Psicólogos difiere según el sector, en el Sector Público se llega a ocupar un puesto solo hasta un nivel medio (Jefatura de Depto.), mientras que en el Sector Privado el Psicólogo del Trabajo llega a ocupar puestos con nombramientos que corresponden hasta un nivel profesional alto (Gerencial).

Por último, en relación al Sector Privado, si bien es cierto que presenta mejores perspectivas de desarrollo profesional para el Psicólogo del Trabajo, también es cierto que se debe tomar en cuenta que existen ciertos obstáculos para tomarlo como única opción de trabajo, uno de los impedimentos es que las plazas no son tan numerosas como en el Sector Público, por lo que se dificulta el ingreso del Psicólogo a éste sector industrial.

Todos los puntos antes mencionados (área o departamento, nombramiento del Psicólogo, sueldo y perspectivas de desarrollo profesional) que se encontraron en el estudio realizado por Cruz y Fierro (1991) nos arrojan algunos datos o antecedentes que si bien nos pueden servir para saber si éstos influyen o no en la satisfacción laboral, la cual es el objeto de estudio de la presente tesis.

CAPITULO II

ORGANIZACIÓN

2.1 CONCEPTO

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

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

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

De acuerdo a lo anterior, Schein, (1982) señala que es importante reconocer que la sola idea de organizarse parte del hecho de que el hombre solo, es incapaz de satisfacer todas sus necesidades y deseos. Sin embargo, en la medida en que varias personas coordinan sus esfuerzos, descubren que juntos pueden hacer más que cada uno de ellos por sí solo. La mayor organización, la sociedad, hace posible que, a través de la coordinación de las actividades de cada uno de sus miembros, se puedan satisfacer también sus necesidades individuales. La idea básica que subyace el concepto de organización es, entonces, la idea del esfuerzo coordinado para la ayuda mutua.

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

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

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

Los conceptos anteriores se resumen en la siguiente definición preliminar de organización de la siguiente manera: "una organización es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad" (Schein, 1982).

Meggison, Mosley y Pietry, (1988) mencionan que una organización es un grupo de individuos con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad-autoridad. Además, el término organizar tiene varios significados, puede usarse para referirse a lo siguiente:

- A la forma en que la administración diseña una estructura formal para usar en la forma más efectiva los recursos financieros, físicos, materiales y humanos de la organización.
- Cómo la organización agrupa sus actividades, con cada agrupamiento siendo asignado a un gerente con autoridad para supervisar a los miembros del grupo.
- Las relaciones entre las funciones, puestos, tareas y empleados.
- La forma en que algunos gerentes subdividen las tareas que van a desempeñar en sus departamentos y delegan la autoridad necesaria para cumplirlas.

Desde el punto de vista de la economía, Méndez Morales, (1989) señala que la empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos. Así mismo, las empresas consideradas como unidades de producción, cuentan con recursos humanos, técnicos y financieros para realizar sus actividades, planeando éstas de acuerdo a los objetivos que desean alcanzar, son una organización social muy importante que forman parte del ambiente económico y social de un país; así mismo, son un instrumento muy importante del proceso de crecimiento y desarrollo económico y social, para sobrevivir debe competir con otras empresas, lo cual les exige prácticas más complejas entre las que destacan la modernización, racionalización

y programación; además, es el lugar donde se desarrollan y combinan el capital y el trabajo, mediante la administración, coordinación e integración lo cual constituye una función de la organización; así como también, la competencia y la evolución industrial promueven el funcionamiento eficiente de la empresa; de ésta manera, se encuentran influenciadas por todo lo que suceda en el medio ambiente natural, social, económico y político, al mismo tiempo que su actividad repercute en la propia dinámica social.

Con base a lo anterior, Touraine, 1973 (citado en Méndez M. 1989) afirma que " la eficiencia de la empresa depende cada vez más de determinantes sociales y políticas del funcionamiento general del sistema económico, que se extiende al conjunto de los aspectos de la vida social: ordenación territorial, formación profesional, etc."

2.2 LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LAS ORGANIZACIONES

Una organización puede ser pequeña y simple o grande y extremadamente compleja, pero en toda organización existen dos tipos de elementos comunes según Herbert G. Hicks y C. Ray, 1976 (citado en Chiavenato I. 1988) dichos elementos son, *las personas* y los *elementos de trabajo*.

En cuanto a las *personas*, tenemos que una organización existe cuando dos o más personas interactúan para alcanzar algún objetivo el cual sólo se podría llevar a cabo eficazmente mediante la combinación de sus capacidades y de sus recursos personales. Por lo que la condición necesaria para la existencia de una organización es la interacción entre personas. Y según éste autor, "el éxito o fracaso de una organización está determinado por la calidad de las interacciones que se desarrollen por parte de sus miembros".

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

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

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

miembros que planeen, organicen, controlen el trabajo de otros dotándolos de motivación y comunicación necesaria.

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

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

2.3 TIPOS DE ORGANIZACIONES

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

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

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

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

2.4 SECTOR PUBLICO

Algunas características mencionadas anteriormente resultan de gran interés para el presente estudio, no obstante, es de gran importancia saber también cuales son las características que distinguen a ambos sectores industriales del país, es decir, tanto el sector público como el sector privado, así como sus ventajas y desventajas de ambos, dicha información nos llevará al objetivo de la presente tesis.

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

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

El significado del término "sector público" cubre una amplia gama de actividades gubernamentales. Ahora bien, " ... una empresa pública es todo organismo controlado directamente por funcionarios del Estado y dedicado a la producción de bienes y servicios mediante un proceso de mercado ... " (Cruz y Fierro, 1991).

De acuerdo a su aportación de capital, Méndez Morales (1989) menciona que la Empresa Pública es una organización económica que "... se forma con la aportación de capitales públicos o estatales debido a la necesidad de intervención del Estado en la economía, con el objeto de cubrir actividades o áreas en las cuales los particulares no están interesados en participar porque no se obtienen ganancias. El Estado crea empresas con el fin de satisfacer necesidades sociales e impulsar el desarrollo socioeconómico".

En nuestro país, una empresa pública se define como " ... una organización que es propiedad de las autoridades públicas, incluyendo autoridades centrales, estatales o locales, en una proporción de 50% o más; que está bajo el control de la alta dirección de las autoridades públicas propietarias; dicho control público incluye entre otros, el derecho de designar a los altos directivos y formular decisiones críticas de política, que se creó para el logro de un conjunto definido de propósitos públicos, los cuales

pueden tener un carácter multidimensional; y como consecuencia, se encuentra colocada bajo un sistema de responsabilidad pública; participa en actividades de carácter comercial; involucra la idea básica de inversiones y rendimientos; y comercializa su producción en forma de bienes y servicios” El mercado de valores, Nafinsa, 1986. (tomado de Méndez M. 1989).

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

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

Con respecto a las dos últimas características mencionadas, se tiene que el sector público cuenta con trabajadores administrativos, obreros, etc, a éste personal se le denomina “servidores públicos”, y de acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es “toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal o en el Distrito Federal” . Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1993).

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

Ventajas

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

Desventajas

- + En ocasiones no se atienden actividades prioritarias para el desarrollo sino otras que pueden considerarse no esenciales.
- + Debido a que el objetivo es la atención de necesidades sociales y no interesan las ganancias, muchas empresas operan con pérdidas porque se manejan en forma ineficiente; dichas pérdidas son pagadas por la sociedad en su conjunto.
- + Muchas empresas operan con vicios burocráticos propios de grandes organizaciones, por lo que sus servicios y atención al público no son los más adecuados.
- + Muchos directivos de empresas públicas realizan gastos exagerados que propician desviación de recursos.
- + En ocasiones existen graves casos de corrupción en éste tipo de empresas por los vicios administrativos, así como por el comportamiento deshonesto de algunos directivos.
- + En general, los dirigentes de éstas empresas no tienen que dar cuenta a nadie de su actuación, por lo que no asumen riesgos y en varias ocasiones la marcha de la empresa no es la más adecuada para el desarrollo del país.
- + Muchas veces no se cumple con el objetivo principal de atención a las necesidades de la sociedad.

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

2.5 SECTOR PRIVADO

De acuerdo al origen o aportación de capital, Méndez Morales (1989) señala: la Empresa Privada es una organización económica que representa "... la base del capitalismo y se forma con aportaciones privadas del capital".

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

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

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

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

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

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

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

Las principales características del sector privado son:

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

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

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

Ventajas.

- + Se encargan de producir la mayor parte de artículos que consume la sociedad, tanto bienes de producción como bienes de consumo y materias primas;
- + Otorgan y realizan una parte importante de los servicios que requiere la población (servicios financieros, médicos, educativos, de transporte, etc.)
- + Ocupan una proporción considerable de la población económicamente activa, es decir, crean buena parte de los puestos de trabajo que la población demanda;
- + Aplican los ahorros de la sociedad en inversiones productivas, lo que les permite acumular capital;

- + Canalizan recursos a la seguridad pública mediante el pago de cuotas al seguro social y otras instituciones;
- + Aportan ingresos al Estado mediante el pago de sus impuestos y contribuciones;
- + Ayudan al desarrollo tecnológico, mediante la promoción y la aplicación de innovaciones tecnológicas;
- + Producen una gran cantidad de artículos novedosos, los cuales facilitan las actividades humanas; y
- + Permiten la competencia entre las diversas empresas, lo que permite superarse y mejorar sus actividades para proporcionar más y mejores artículos a la población.

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

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

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

Como conclusión, podemos señalar algunas analogías y diferencias entre ambos sectores, señalando que en la organización privada prima el fin de lucro, en cambio, la organización pública, se concibe en razón del bienestar de la comunidad total.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

LA PSICOLOGÍA Y SU CAMPO DE TRABAJO

3.1 LA PSICOLOGÍA

En nuestro país, el interés por la enseñanza de la Psicología surge con la finalidad de conocer al ser humano, se dice que ésta disciplina nace alrededor de 1896 cuando se comienza a impartir por primera vez el curso de Psicología en la Escuela Nacional Preparatoria. A partir de éste momento, los temas de la Psicología se incluyeron dentro de diversas escuelas hasta llegar a ser una disciplina autónoma. Poco después, en 1938 se inicia la carrera de "Maestría en ciencias psicológicas" en la UNAM, teniendo una duración de sólo seis semestres; años más tarde, y después de varias modificaciones, se aprueba un nuevo plan de estudios para la Licenciatura en Psicología, creándose así la Facultad de Psicología en 1973, en éste plan se establece la Licenciatura en nueve semestres.

Con el crecimiento desmedido de diferentes escuelas que imparten la carrera de Psicología, aumentaron también las "especializaciones" y "semiespecializaciones" a nivel licenciatura.

Poco a poco se han dado cambios en la estructura curricular, ya que es más que obvia y evidente la necesidad de actualización que lleve a una preparación profesional más adecuada, es decir, formar recursos humanos idóneamente capacitados para el trabajo profesional dentro de su disciplina, dado que es innegable que las condiciones sociales, políticas, económicas y sobre todo los avances teóricos, metodológicos y tecnológicos de años atrás ya no son vigentes.

"Resulta muy complicado tratar que el curriculum básico de el psicólogo esté a la par con las innovaciones que surgen día tras día y de los requerimientos que el propio sistema exige ... la Psicología requiere de una constante actividad de reciclaje en todas aquellas innovaciones y cambios tecnológicos"

Fernández, García, Fuentes, 1997. (citado en UNAM, 1997).

Castañón Darvelio, 1992, menciona que tanto la Psicología como los Psicólogos, han conformado diversas imágenes, estereotipos, roles y perfiles profesionales, a lo largo de su evolución teórico-metodológica; ya que la práctica profesional del Psicólogo en un hospital es diferente de uno que trabaja en ambientes educativos o laborales, aunado a que los conceptos y técnicas de un Psicólogo con orientación psicoanalista difieren de uno conductista o cognoscitivista; por tanto, la Psicología es un gran mosaico lleno de diversidades y diferencias, pero también de elementos que a su vez la unen y la identifican.

Sin embargo, la Psicología ha logrado una identidad, debido a que hay mayor tolerancia y aceptación recíproca entre los Psicólogos de las diversas tendencias, aunque esta identidad no es estática, es algo que se está construyendo constantemente y que cambia en función de las demandas sociales y de los avances del propio conocimiento psicológico y de otras disciplinas.

3.2 ÁREAS DE LA PSICOLOGÍA

El desarrollo de la Psicología en México, ha definido durante los últimos años varios campos de ejercicio profesional. En la Universidad Anáhuac, por ejemplo, hay 4 áreas de semiespecialización: clínica, educativa, trabajo y psicofisiología. En otras universidades tanto públicas como privadas, se llega a impartir de dos a tres áreas de semiespecialización. En la UNAM, el plan de estudios de la Facultad de Psicología, creado en 1971 establece seis áreas de semiespecialización como son: Clínica, Educativa, Experimental, Industrial, Psicofisiología y Social; por lo que parece que existen seis diferentes tipos de Psicólogos.

PSICOLOGÍA CLÍNICA

El perfil del Psicólogo Clínico, establecido por Barragán, Heredia y Lucio 1989, (citado en Velázquez, 1993), en cuanto a las actividades que desempeña abarca las siguientes:

Evaluación y diagnóstico de personalidad, inteligencia y aptitudes entre otros; consultoría y psicoterapia a individuos, grupos o familias; intervención preventiva a nivel comunitario, investigación aplicada a la personalidad, psicología anormal, etc.

El Psicólogo Clínico, por lo tanto, debe identificar los procesos que intervienen en el desarrollo psicológico y en la conformación de la personalidad, además, integrar los aspectos bio-psico-sociales determinantes.

De acuerdo a La Guía para la Inscripción a las Áreas (1992), las habilidades fundamentales que el Psicólogo Clínico debe desarrollar son:

- Detección, observación y registro de problemas clínicos.
- Capacidad para realizar entrevista psicológica, para establecer un diagnóstico, hacer evaluación y/o sugerir alguna intervención.
- Utilizar técnicas e instrumentos psicológicos para evaluar conflictos emocionales y establecer un diagnóstico.
- Determinar alteraciones neurológicas e intelectuales.

- Dar orientación, psicoterapia y rehabilitación.
- Programación y realización de actividades de prevención.

García, Fernández, Terán, Rojas, 1997, (citado en UNAM, 1997) destacan que los aspectos en que el Psicólogo se debe preparar en psicología clínica son: psicoterapia breve, test psicométricos y normas; y en menor frecuencia en situaciones prácticas como la violencia intrafamiliar y disminución del stress, lo que habla del empleo de nuevas técnicas y refuerza la necesidad de habilidades prácticas.

PSICOLOGÍA EDUCATIVA

La Psicología Educativa, estudia las características, comportamientos y procesos psicológicos individuales, grupales e institucionales vinculados con el fenómeno educativo, con el propósito de realizar acciones de intervención, servicio, investigación y docencia tendientes a la innovación educativa.

El Psicólogo Educativo, es un profesionalista que investiga, explica y comprende el comportamiento humano tanto individual como grupal que se da en el ámbito educativo. Puede diseñar y aplicar procedimientos, metodología, materiales y técnicas para corregir, facilitar o mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje con la finalidad de hacer más eficiente el hecho educativo.

Castañeda, (1989), en cuanto al perfil deseable del Psicólogo Educativo, plantea el conocimiento de las teorías para explicar y controlar la educación, el diseño de instrumentos y metodología para aplicar a la educación y la aplicación de técnicas de intervención para mejorar la práctica educativa.

El Psicólogo Educativo, puede diagnosticar, diseñar planes y programas de estudio, materiales didácticos, formas de enseñanza y modelos educativos. Así mismo, programa actividades o cursos; puede prevenir hechos no deseados y/o favorecer eventos deseables. Interviene en Orientación Vocacional, desarrollo de destrezas académicas y de autorregulación del aprendizaje en los alumnos, mejora de las relaciones interpersonales de grupos educativos, resolución de problemas que afectan el rendimiento académico, asesoría, consejo educativo y terapia familiar, conducción de entrevistas a alumnos, padres y maestros, estructuración de contenidos y conocimientos para hacer más eficiente la enseñanza; evalúa individuos, docentes, así como desarrollo curricular, evaluación y diseño de tecnología educativa.

Cabe aclarar que todas éstas habilidades no son aisladas o independientes, ya que en la práctica se aplican de manera conjunta, aunque en un momento dado predomina más una sobre las otras de acuerdo al problema que se aborde.

PSICOLOGÍA EXPERIMENTAL

En la organización académica de la Facultad de Psicología, publicada en 1976, se habla que el Psicólogo Experimental se especializa en la investigación y la docencia, siendo su área de estudio la metodología, el estudio de procesos básicos de la conducta: sensopercepción, aprendizaje tanto humano como animal, motivación y emoción, memoria, pensamiento y lenguaje. La guía de carreras de la UNAM (1983) menciona que estudia procesos psicológicos básicos empleando métodos rigurosos de investigación, estudios sobre retardo en el desarrollo infantil, además realiza estudios con la finalidad de ir creando y/o perfeccionando modelos y teorías que permitan entender, predecir y explicar los fenómenos.

También se dedica a diseñar programas de reforzamiento, extensión y modificación de conducta, elabora planes de rehabilitación y prevención entre otros.

PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

La finalidad del área de Psicología del Trabajo, es estudiar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, a través de técnicas y métodos que permiten diagnosticar, evaluar o intervenir en una gran variedad de actividades como: Reclutamiento y selección de personal, elaboración, coordinación e impartición de cursos de capacitación, planeación de recursos humanos, análisis y evaluación de puestos, investigación y asesoría sobre el comportamiento humano en el trabajo (grupos, actitudes, motivación, insatisfacción, higiene, seguridad), diseño y programación de ambientes laborales, , diseño y aplicación de incentivos, investigación de mercado y análisis de la conducta del consumidor, diseño de programas de inducción entre otros.

Los problemas que debe resolver el Psicólogo Industrial como profesionalista, menciona Gutiérrez, 1982 (citado en Velázquez, 1993) son entre otros: concepción o modificación de sistemas de trabajo; captar, seleccionar y canalizar personal; prevenir los accidentes y mejorar las condiciones de trabajo; facilitar las comunicaciones, las relaciones interpersonales y las relaciones intragrupo, etc.

PSICOLOGÍA FISIOLÓGICA

La Psicofisiología, es el área encargada de estudiar el sustrato biológico de la conducta, tanto normal como alterada, a través de la investigación especializada. La guía de carreras de la UNAM (1983), menciona que éste profesional investiga y estudia fundamentalmente problemas enfocados a la conducta y sus múltiples determinantes, tomando básicamente los estímulos y las respuestas a ellos que se

determinan en el ser vivo. Investiga los efectos de la drogadicción, investiga sujetos con daño cerebral; su investigación la realiza fundamentalmente en el laboratorio, investiga sobre el campo de aprendizaje, olvido, motivación, etc. Además realiza terapias de rehabilitación.
(tomado de Velázquez Moreno, 1993).

En el campo de la educación, los conocimientos de la Psicofisiología, son de gran utilidad para entender los mecanismos de memoria, ritmos biológicos, así como la identificación y evaluación de trastornos que tengan una base orgánica o el diagnóstico de daño cerebral en los alumnos.

En el área de clínica, ayudará a conocer las bases fisiológicas de perturbaciones en la conducta, proporcionando las técnicas existentes para evaluar y diagnosticar las afecciones cerebrales, así como los medios terapéuticos para tratamiento.
En cuanto al área laboral, se podrá conocer el funcionamiento del sistema nervioso, el cual puede influir en el cumplimiento de determinadas labores.

PSICOLOGÍA SOCIAL

En el estudio de Domingo, Fernández, Javiedes, Ortega, Ortiz, Reidl y Segura, 1989 (citado en Velázquez, 1993) se menciona que el Psicólogo social, es descrito a través de un perfil donde se le clasifica como un agente de cambio o transformación de las relaciones que tiene el individuo con grupos, objetos o condiciones significativas de su entorno vinculado a la investigación requerida para lograr ésta nueva relación con la realidad o bien su descripción para tomar decisiones y emprender acciones.

Básicamente el Psicólogo Social trabaja en la comprensión, explicación e intervención de las formas de pensamiento social que la sociedad construye. De ésta forma, se preocupa por las formas de comunicación y generación de significados propios de una cultura.

El Psicólogo Social, puede organizar grupos para desarrollar trabajo colectivo de diagnóstico, pronóstico y cambio social; realizar investigación social, planear y hacer intervenciones en los procesos que subyacen a los fenómenos sociales. Así mismo, puede llevar a cabo investigaciones de necesidades sociales como investigación de mercado, elaborar y organizar estrategias grupales para la comprensión y cambio de fenómenos comunitarios; también puede realizar programas y proponer estrategias de prevención en áreas de salud y educación.

Así mismo, dentro de ésta área se incluye la Psicología ambiental, ésta nueva especialidad se ocupa de estudiar los efectos del medio ambiente tanto físico como social sobre la conducta, es decir, cómo los factores ambientales (calor, ruido,

aglomeración) influyen en los sentimientos, la actividad y aun en la salud de los individuos. A pesar de ser un campo relativamente nuevo, la psicología ambiental es muy prometedora en cuanto a las importantes aportaciones que puede dar a la planeación urbana, la arquitectura, e incluso los sistemas de transporte.

En relación a las áreas de la Psicología ya mencionadas, Benavides, Santoyo y Allier, 1997 (citado en UNAM, 1997) realizaron un estudio sobre las propuestas obtenidas en un análisis a las críticas de las materias de la licenciatura, y obtuvieron lo siguiente:

En el área de Fisiología éstos autores concluyen que se debe actualizar la bibliografía y crear talleres para prácticas; en cuanto al área clínica, proponen que debe de actualizarse el programa, incluir publicaciones (revistas), uso de material como filmes, videos, etc. y sobre todo que el alumno adquiera habilidades a nivel de conocimiento, comprensión y análisis. En el área de educativa una de las críticas se refiere a realizar prácticas en ambientes naturales y que los principios puedan ser aplicados a diferentes contextos. Por último, en el área del trabajo proponen que el aprendizaje sea más práctico y aplicable, además de que el alumno tenga la capacidad de elegir entre los métodos estudiados el más adecuado.

3.3 FORMACIÓN PROFESIONAL Y MERCADO DE TRABAJO DEL PSICÓLOGO.

El análisis de la situación profesional del Psicólogo, debe ser considerado con base a dos principales problemas, como es el caso de la enseñanza de la Psicología y el mercado de trabajo, ya que la formación académica que se proporciona al estudiante de Psicología, tiene la finalidad de dotar a éste de conocimientos y habilidades necesarias para que cuente con un perfil profesional y pueda desarrollarse en el campo laboral.

En lo que respecta a la enseñanza de la Psicología, algunos autores señalan que aun existen problemas en la estructura y fundamentación de los planes y programas de estudio de la carrera, lo que repercute en el desempeño profesional que el egresado tendrá a futuro (Alvarado y otros, 1982; González Mitjan, 1981) mencionado por Rivero y López, en Urbina Soria, 1992.

Así mismo, Acuña y Castañeda (1997) concluyen en su análisis del plan de estudios, que éste carece de líneas temáticas generales o ejes que lo guíen y le den vertebración a su contenido, carece de una estructura adecuada. Además, se requiere de una redefinición completa del plan de estudios siguiendo alguna metodología probada y asignando los recursos necesarios, ya que se encuentra desligado de las necesidades sociales.

Con lo anteriormente expuesto, se señala una desvinculación entre la profesión del psicólogo y las necesidades sociales, situación que tiene su efecto en el campo o mercado de trabajo pues se hace evidente el desfase en relación a la formación que brindan las universidades en cuanto a la enseñanza de la psicología con las necesidades actuales de los que ofrecen empleos.

La obtención de conocimientos y habilidades, depende de la institución educativa que proviene el egresado, ya que existe una gran cantidad de instituciones y planes de estudio, por lo que resulta variada la formación que se les da a los Psicólogos. Esto nos es de gran interés, ya que tal vez la cantidad o calidad de conocimientos, le van a permitir al Psicólogo un determinado desempeño, ya sea óptimo o no dentro del campo de trabajo, siendo esto uno de los factores que podrían determinar que el Psicólogo se sienta satisfecho con las actividades que realiza.

En cuanto al mercado de trabajo, existen una serie de problemas que se originan a partir de la contradicción que existe entre lo que el Psicólogo ofrece y lo que los

contratantes requieren, ya que éstos últimos pueden contar con una serie de requisitos establecidos para ingresar a la Institución, y solo se selecciona a aquél profesionalista que adquirió tales conocimientos y desarrolló determinadas habilidades durante su formación académica, lo que implica que tenga mayores oportunidades para ser contratado.

En relación a esto, Rivero y López, mencionan en (Urbina,1992), algunos problemas importantes que ocurren con mayor frecuencia en el mercado de trabajo:

- El desempleo, se refleja en la sustitución que sufre el Psicólogo por otros profesionistas afines a su disciplina. Así como también la subutilización de éste que se manifiesta en salarios bajos y en el desempeño de actividades que corresponderían a un nivel técnico. Esto trae como consecuencia que el espectro de habilidades requeridas por los contratantes, limite y restrinja las posibilidades de desarrollo de la profesión, y la deformación del campo de trabajo del Psicólogo.
- La conceptualización de la profesión como una actividad fundamentalmente privada y libre, lo que provoca que los servicios del Psicólogo se tornen prohibitivos para capas más amplias de la población debido al elevado costo de éstos.
- El desplazamiento del Psicólogo por otros profesionales en el trabajo, la desacreditada imagen profesional de la Psicología, y el desinterés y las dificultades para obtener mejores condiciones laborales, que son el reflejo de la falta de organizaciones, tanto a nivel nacional como latinoamericano, que aglutinen a la mayoría de los Psicólogos abocándose específicamente a cuidar, regular y estimular el desarrollo profesional, así como el mercado de trabajo.

Sin embargo, en ésta ocasión, no se pretende analizar detalladamente la situación profesional del Psicólogo, aunque cabe señalar que esto debe ser considerado como un proceso que requiere de una revisión continua y sistemática, como lo menciona Rivero y López, 1992, (citado en Urbina Soria, 1992) y que cualquier cambio que se desee realizar en la curricula de Psicología, deberá basarse en la investigación y adopción de una postura curricular propia, en lugar de copiar, reproducir o improvisar los planes de estudios de países que imponen una visión diferente a la requerida para la preparación profesional del Psicólogo en Latinoamérica.

Así mismo, tampoco se pretende analizar con detalle el campo laboral del Psicólogo, a pesar de que estaremos de acuerdo que éste punto represente una gran necesidad. Por tal motivo, en el presente capítulo, queremos dar a conocer a grandes rasgos, los diferentes ambientes laborales en los que el Psicólogo se puede

desempeñar e intervenir, enfatizando las diferentes áreas de estudio de la Psicología, ya que por ejemplo, la práctica profesional del Psicólogo en un ambiente laboral difiere de uno que trabaja en un ambiente educativo ó en un hospital.

De ésta manera, el campo de trabajo del Psicólogo Clínico se sitúa en casos que presenten problemas emocionales, de aprendizaje, alteraciones del desarrollo, trastornos de personalidad, adicciones, problemas psicosomáticos, disfunciones familiares, entre otros. Todo esto a través de Psicoterapia breve e intervención en crisis, orientación familiar, individual, grupal o de pareja, terapia ocupacional, modificación y rehabilitación conductual así como terapia de juego, realizándose tanto en consulta clínica privada o institucional.

Castañó, 1992, (citado en Urbina Soria, 1992), señala que los actuales problemas de México, tienen sus repercusiones en padecimientos típicos de la época contemporánea, y que los servicios de atención a la salud piden atender a la medicina preventiva para los núcleos sociales, en los cuales, el Psicólogo está participando, en programas de salud mental como: alcoholismo, drogadicción, rehabilitación, higiene mental, desajustes de personalidad, etc. También menciona que, en un futuro, es muy posible que el Psicólogo de consultorio privado forme parte de equipos de salud comunitaria.

Por otra parte, en el ámbito educativo, la población con la que trabaja el Psicólogo puede ser desde preescolares hasta ancianos, y tanto en ámbitos escolares y no escolares, aunque su actividad se centra en escuelas e instituciones educativas, las cuales necesitan una atención especial, ya que hoy más que nunca se refleja la crisis de la educación en la ineficacia de los procesos de enseñanza-aprendizaje, reprobación y deserción escolar, por los bajos niveles académicos.

Por ésta razón, el Psicólogo tendrá una mayor participación en problemas de investigación evaluativa, diseño de escenarios educativos, diseño curricular, evaluación del aprendizaje y comunicación educativa. Cabe mencionar también el importante papel de la Psicología en la educación especial y en general en problemas de aprendizaje.

Cabe destacar que de acuerdo al estudio realizado por Fernández, García y Fuentes 1997, (citado en UNAM, 1997) concluyeron que la principal fuente de empleo del psicólogo son las instituciones educativas, en donde el principal marco de acción es la educación superior (UNAM, IPN, UPN), siguen las instituciones educativas de los niveles medio, elemental y especiales en la SEP, centros de educación especial, colegios de educación primaria, centros de atención psicopedagógica, escuelas secundarias y de bachillerato, así como centros de desarrollo infantil.

Mientras que el campo de trabajo del Psicólogo Experimental se ubica en el área de salud o en instituciones educativas realizando investigación sobre los procesos psicológicos.

En tanto que los Psicofisiólogos, pueden desempeñarse en diferentes escenarios, sin embargo, debido a que en ésta área se adquiere experiencia en investigación, uno de los principales escenarios de trabajo, son los laboratorios especializados en el estudio de la Fisiología, Farmacología, Biología y desde luego el área de Psicofisiología tanto en Universidades o Instituciones de nivel superior como en Instituciones de salud, laboratorios farmacéuticos etc.

En cambio, el Psicólogo social se desempeña en diversas instituciones, tanto educativas como gubernamentales, en compañías de publicidad y de mercado, delegaciones políticas, centros comunitarios y centros de salud e investigación epidemiológica etc.

En la actualidad, la dimensión social se vuelve cada vez más compleja, por lo que el Psicólogo social puede tener un papel relevante en el estudio y solución de numerosos problemas, como formar parte de equipos interdisciplinarios para la promoción del desarrollo social comunitario.

...El Psicólogo Social tiene el gran reto de participación en el estudio, transformación y renovación de las formas de organización social, así como en programas de orientación individual, familiar y comunitaria...(Urbina Soria,1992)

El Psicólogo del Trabajo, por su parte, puede intervenir tanto en empresas o instituciones del sector público como privado; sobre todo que hoy en día nuestro país necesita un crecimiento industrial y económico urgentemente, con la finalidad de ofrecer empleos a millones de mexicanos; de ser así implicará que las empresas cuenten con personal altamente calificado y especializado para elevar los niveles de productividad, eficiencia y satisfacción en el factor humano, logrando así un mejor desarrollo y crecimiento del país. Por lo tanto, el Psicólogo industrial tendrá una importante participación en las diversas empresas que conforman el sector productivo .

Con respecto a lo anterior, Castaño D. 1992 (citado en Urbina Soria, 1992) menciona: " se prevee que el Psicólogo del Trabajo y organizacional tendrá oportunidades muy altas para participar en el sector productivo en aspectos tales como: selección y ubicación de personal, entrenamiento y capacitación, así como en el diseño técnico de ambientes laborales que sean higiénicos, seguros, satisfactorios y estimulantes para los trabajadores. Igualmente deberá participar en el diseño de nuevas formas de estructuras organizativas y de políticas y estrategias de gestión

empresarial, para facilitar el desarrollo humano en el trabajo, elevando así la calidad de vida del mexicano”.

En un estudio realizado por García, Fernández, Terán y Rojas, 1997, (citado en UNA..., 1997) en cuanto al mercado laboral, encontraron que los psicólogos son los que contratan a sus colegas, lo cual se explica que una vez contratado él contrata a otros psicólogos. Esto indica que otros profesionistas desconocen lo que hace el psicólogo y que solo los mismos psicólogos conocen las capacidades de su profesión y contratan a sus colegas. También mencionan que las generaciones recientes son las que mejor ingresan al mercado de trabajo.

Así mismo, destacan que el área de egreso que prefieren contratar es principalmente a los de clínica, seguida del área educativa y laboral.

En lo referente a las actividades que realizan los psicólogos, dichos autores encontraron que el 30% hace evaluación, el 24% se dedica a la detección, el 15% se dedica a la intervención, el 10% se dedican a la investigación y el 9% se dedica a la prevención.

Con respecto a lo anterior, Urbina González (1992), indica en su tesis sobre las actividades profesionales del Psicólogo, que los sectores en los que trabaja éste profesionista en orden de importancia son:

Educación	28%
Salud	26%
Trabajo	26%
Otros	20%

Mientras que Martínez Fuentes (1990) en su tesis sobre “El campo profesional del Psicólogo”, encontró que la frecuencia con la que fueron solicitadas las diferentes áreas de semiespecialización por los empleadores fueron:

1. Psicología Industrial	50.4%
2. Psicología Clínica	39.24%
3. Psicología Educativa	38%
4. Psicología social	33%
5. Psicología Experimental	3%

Así mismo, los sectores en los que se desenvuelven los Psicólogos presentan el siguiente orden de acuerdo a la frecuencia obtenida:

Sector Público	65.66%
Sector Privado	51.20%
Instituciones descentralizadas	20.54%
UNAM	28%
Psicólogos que trabajan por su cuenta	9.40%

También éste mismo autor, realizó un análisis de las actividades y/o funciones que desempeñan los Psicólogos, las cuales se presentan a continuación, ordenadas de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos: Capacitación, Psicoterapia, Reclutamiento y Selección de Personal, Planeación y desarrollo de Recursos Humanos, Evaluación y Diagnóstico, Entrevista, Orientación educativa y vocacional, Docencia, Investigación, Área Clínica, Aplicación y evaluación de pruebas, Área industrial, Área educativa, Tratamiento, Dinámica de grupos, Actividades administrativas, Organización social del trabajo, Análisis y evaluación de puestos, Área social y Educación especial.

...El sector en donde emplean a los psicólogos, es principalmente el educativo con un 47.6%, en segundo lugar el sector salud con un 31.9%, y el 20.6% en el de servicios... García, Fernández, Terán, Rojas, 1997 (citado en UNAM, 1997).

Si realizamos un pequeño análisis, observamos que las empresas productivas del Sector Público requieren en un mayor grado de Psicólogos del trabajo para desempeñar actividades tanto en Capacitación como en Reclutamiento y Selección de personal, ya que como mencionamos anteriormente, en la actualidad, las empresas necesitan mucho apoyo para crecer y ser más productivas, por lo que requieren de recursos humanos altamente calificados.

Así mismo, en un estudio realizado por Fernández, García y Fuentes, 1997 (citado en UNAM, 1997) encontraron que la principal fuente de empleo del psicólogo son las instituciones educativas. En la clasificación por sectores, es el público el que contrata al 56% de la población. Después del sector educativo, los psicólogos prestan sus servicios en el sector salud, desempeñándose como psicólogo clínico o terapeuta.

Por último, cabe destacar, que la Psicología está recibiendo el impacto de las nuevas condiciones de una sociedad siempre cambiante y sobre todo cada vez más compleja, que quiere lograr mejores niveles de vida, es decir, las habilidades

profesionales del psicólogo están siendo rebasadas por el contexto social, económico y tecnológico, esto implica que para ejercer eficazmente, se actualice a éste profesional de acuerdo a un enfoque científico, reconociendo así la necesidad de lograr un mayor avance en el conocimiento de la ciencia para que contemple en sus habilidades profesionales la rápida retroalimentación profesional y amplíe la imagen competitiva, ya que se está exigiendo y se exigirá mayor rendimiento tanto académico como profesional y desde luego laboral a todos los egresados de las diferentes universidades de nuestro país y no sólo del psicólogo sino de todo tipo de profesionistas.

CAPÍTULO IV.

METODOLOGÍA

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es de vital importancia que en toda empresa, tanto pública como privada, existan trabajadores que estén satisfechos con el trabajo que realizan, ya que de ello depende su motivación personal y sobre todo su autorrealización.

Por otro lado, el que una persona se sienta a gusto con su puesto contribuirá a incrementar la productividad de la empresa y con ello la imagen que se tiene de ella. Debido a esto, nos es de gran interés, el investigar la satisfacción laboral tanto en dependencias de gobierno como en empresas privadas, ya que en nuestra sociedad ambos sectores tienen una imagen estereotipada, por lo cual, nos interesa saber qué grupo de personas está más satisfecha con su trabajo.

Por este motivo, nos resulta interesante saber las diferencias en ambos sectores, pero en una población de psicólogos, ya que las expectativas laborales que se tiene de ellos se ven disminuidas, y por ello, muchos psicólogos no desempeñan su profesión como tal, pues prefieren subemplearse en actividades que no están relacionadas a su profesión.

Por lo anterior, surgen las siguientes preguntas:

¿ Existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral de los psicólogos que trabajan en empresas públicas y privadas ?

¿ Existe asociación entre la satisfacción laboral tanto en psicólogos que laboran en sector público, como en psicólogos que laboran en sector privado, con relación a las variables consideradas ?

4.2 HIPÓTESIS

Ho. No hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral de psicólogos que trabajan en empresas públicas y privadas.

H1. Sí hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral de psicólogos que trabajan en empresas públicas y privadas.

Ho. No hay correlación estadísticamente significativa, en cuanto a percepción de salario, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización y nivel jerárquico, en psicólogos que trabajan en sector público y privado.

H1. Sí hay correlación estadísticamente significativa, en cuanto a percepción de salario, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización y nivel jerárquico, en psicólogos que trabajan en sector público y privado.

4.3 VARIABLES

V.I Sector Público
Sector Privado
Salario
Edad
Antigüedad en el puesto
Antigüedad en la organización
Nivel Jerárquico

V.D Satisfacción laboral

Definición conceptual de variables

- Sector Público.- en la actividad de la empresa pública, prima el interés público, se rige por una determinada coordinación normativa bastante rígida y su acción está sometida a determinados contralores estatales. (Banco Interamericano de Desarrollo, 1983).
- Sector Privado.- en la actividad de la empresa privada, prima el fin de lucro y hay una mayor libertad de acción y posibilidades de rápidos cambios. (Banco Interamericano de Desarrollo, 1983).
- Salario.- toda la retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo. (Reyes Ponce A. 1979).
- Edad.- número de años transcurridos desde el nacimiento de un individuo hasta el momento actual. (Diccionario Enciclopédico Baber, 1991)
- Antigüedad.- tiempo transcurrido desde el día en que se obtiene un empleo. (Diccionario Enciclopédico Baber, 1991).
- Nivel Jerárquico.- jerarquía que corresponde al puesto dentro de los niveles establecidos en la estructura de la organización. (Arias Galicia, 1987).
- Satisfacción Laboral.- es el grado en que un individuo experimenta sentimientos negativos o positivos en relación con las distintas facetas de su actividad laboral, su ambiente de trabajo y sus relaciones con sus compañeros. (Schermerhorn, 1987).

La Satisfacción Laboral, se forma de los siguientes indicadores:

- a) Trabajo mismo.- contenido e índole de las tareas, funciones y actividades realizadas por el sujeto en un puesto.
- b) Oportunidades de promoción.- posibilidades de ser ascendido a un puesto de nivel superior al ocupado en ese momento.
- c) Salario y Prestaciones.- es toda aquella remuneración en efectivo o en especie que se otorga a cambio del desempeño de un trabajo.
- d) Jefe.- relación que establece el sujeto con sus superiores en el ámbito laboral.
- e) Compañeros.- relación que se establece con las personas con quien convive y colabora el sujeto en las actividades laborales.

Definición Operacional de variables

- **Sector Público.-** es el lugar donde labora el sujeto, el cual fué reportado en el cuestionario socioeconómico.
 - **Sector Privado.-** es el lugar donde labora el sujeto, el cual fué reportado en el cuestionario socioeconómico.
 - **Salario.-** es el sueldo mensual reportado por el trabajador, en el cuestionario socioeconómico.
 - **Edad.-** es el número de años cumplidos que reporta el sujeto en el cuestionario socioeconómico.
 - **Antigüedad en el puesto.-** es el tiempo que tiene trabajando el sujeto en un puesto de trabajo.
 - **Antigüedad en la organización.-** es el tiempo que tiene trabajando el sujeto en una Institución, ya sea pública o privada, y lo reporta en el cuestionario socioeconómico.
 - **Nivel Jerárquico.-** es el nivel que ocupa el sujeto dentro de la organización, y lo señala dentro del cuestionario socioeconómico.
 - **Satisfacción Laboral.-** es el puntaje total obtenido por el sujeto en el instrumento que mide Satisfacción Laboral.
-
- a) **Trabajo mismo.-** es el puntaje obtenido por cada sujeto en los reactivos del instrumento referentes a lo agradable, interesante y variado del trabajo que se desempeña.
 - b) **Oportunidades de Promoción.-** reactivos del instrumento referentes a las políticas y facilidades que se dan en la organización para ser ascendido de puesto.
 - c) **Salario y Prestaciones.-** reactivos del instrumento relacionados a los ingresos económicos por el desempeño de un trabajo.
 - d) **Jefe.-** reactivos del instrumento que hacen mención de la interacción que el sujeto establece con sus superiores.
 - e) **Compañeros.-** reactivos del instrumento referentes a la interacción que se establece con las personas con las que se trabaja.

Control de Variables:

Profesión: Psicología

Edad: 22 a 60 años

4.4 SUJETOS

La muestra estuvo constituida por 173 sujetos, 89 de los cuales son Psicólogos que laboran en el Sector Público, y 84 laboran en el Sector Privado.

4.5 MUESTREO

Muestra no probabilística, por Cuota, Accidental; es no probabilística ya que no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser escogidos. (Hernández S. 1991).

Es un muestreo por cuota, ya que debe cubrir una N de 173 Psicólogos, de los cuales 89 Psicólogos deben trabajar en Sector Público y 84 en el Sector Privado. Es Accidental porque se seleccionará a los sujetos por cubrir las características de ser Psicólogo y trabajar en el Sector Público o Privado.

4.6 TIPO DE ESTUDIO

Es una encuesta Comparativa porque existen dos poblaciones y se compararon algunas variables para contrastar una o varias hipótesis centrales.

Es un estudio Prospectivo, porque toda la información se recogió de acuerdo con los criterios del investigador y para los fines específicos de la investigación después de la planeación de ésta.

Es un estudio Transversal, ya que se midió una sola vez la o las variables, y las características de uno o más grupos en un momento dado.

Es un estudio Observacional, porque el investigador solo puede describir o medir el fenómeno estudiado; por tanto, no puede modificar ninguno de los factores que intervienen en el proceso. (Méndez Ramírez, 1994. pp. 11-13).

4.7 DISEÑO

Se utilizó un Diseño Factorial ya que se manipularon dos o más variables independientes, y permitieron observar si una variable dependiente está en función de más de una variable independiente.

Debido a que se considera una investigación no experimental, se trata de un Diseño Transeccional Descriptivo, el cual indaga la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables, midiendo en un grupo una o más variables y proporcionando su descripción. (Ramírez Prado, 1997. pp. 58-59).

4.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se utilizó como método estadístico la prueba "t" de student, la cual evalúa si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias.

Así mismo, se utilizó la Correlación de Spearman la cual nos indica el grado de relación que hay entre dos variables, así como la dirección de esa relación.

4.9 INSTRUMENTO

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

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

El factor *Trabajo mismo*, está integrado por los siguientes reactivos:

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

El factor *Oportunidades de Promoción*, lo integran los reactivos:

3. "En mi trabajo las políticas para ascender son injustas"
9. "Los ascensos en mi trabajo son frecuentes"
19. "En mi trabajo existen facilidades para alcanzar mejores puestos"

El factor *Salario y prestaciones* se compone por los reactivos:

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

El factor *Jefe*, está integrado por los reactivos:

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

El factor *Compañeros* se compone de los siguientes reactivos:

6. "Las relaciones con mis compañeros de trabajo son agradables"
7. "Mis compañeros me ayudan a realizar mi trabajo"
13. "Mis compañeros de trabajo se interesan por mí"
18. "Mis compañeros de trabajo son amistosos"

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

Para obtener la validez del instrumento, la autora aplicó un análisis factorial, el cual dio como resultado 3 factores significativos, éstos en total explican el 76.7% de la varianza total.

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

A continuación se muestran la validez y la confiabilidad reportadas por la autora.

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

4.10 PROCEDIMIENTO

Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral, a una muestra de 173 psicólogos pertenecientes al Sector Público o al Sector Privado.

Esta aplicación se llevó a cabo contando con la autorización previa de los Jefes de Departamento o del mismo Psicólogo, a los cuales se les pidió su cooperación indicándoles que se trataba de una investigación.

Una vez que accedieron a contestar la prueba, se les entregó dicho cuestionario, aclarando todas las dudas que pudieran tener.

Cuando los participantes entregaron los cuestionarios contestados, se verificó que no existieran respuestas omitidas. Posteriormente se procedió a calificar los cuestionarios de acuerdo a las normas del instrumento.

Una vez capturados los datos, se llevó a cabo el Análisis de Resultados, el cual se realizó a través de 3 fases:

La primera fase consistió en obtener la confiabilidad del instrumento utilizando la prueba T y el Alpha. En la segunda fase se obtuvo un análisis descriptivo de las variables demográficas y por último se llevó a cabo la corroboración de las hipótesis a través de una correlación.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente estudio, el análisis de resultados obtenidos, se llevó acabo a través de tres fases, las cuales se mencionan a continuación:

1. *Confiabilidad del Instrumento*
2. *Análisis Descriptivo de las Variables Demográficas*
3. *Corroboración de Hipótesis*

Para obtener la Confiabilidad del instrumento, se realizó una suma de reactivos a la cual se le llamó Variable Total, una vez que se obtuvo el total de los reactivos, se recodificaron para determinar los valores para el percentil 25 y 75, en donde, todos aquellos valores que sean menores o iguales al percentil 25 son bajos, indicando menor satisfacción, mientras que los valores que caen en el percentil 75 o arriba son altos e indican mayor satisfacción. Posteriormente se aplicó una prueba t con todos los reactivos de la escala, para eliminar los que no son significativos (que no discriminan), se obtuvo que ningún reactivo fue eliminado, ya que todos son significativos, a continuación en la tabla (#1) se muestran los valores t y la significancia para cada uno de éstos.

TABLA 1. REACTIVOS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

NO. DE REACTIVO	REACTIVO	VALOR T	SIGNIFICANCIA
1	Satisfecho con mi trabajo	-7.55	.000
2	Prestaciones adecuadas	-6.11	.000
3	Políticas injustas para ascender	-4.98	.000
4	Trabajo agradable	-7.45	.000
5	Jefe interesado en mi	-14.06	.000
6	Relaciones agradables con compañeros	-6.04	.000
7	Compañeros que ayudan	-7.04	.000
8	Ingresos adecuados	-8.73	.000
9	Ascensos frecuentes	-6.98	.000
10	Trabajo rutinario	-3.54	.001
11	Jefe que ayuda	-12.62	.000
12	Satisfecho con el dinero	-9.15	.000
13	Compañeros interesados en mi	-6.84	.000

14	Relaciones gratas con mi jefe	-11.48	.000
15	Trabajo que siempre quise tener	-6.18	.000
16	Trabajo interesante	-5.52	.000
17	Trabajo aburrido	-3.22	.002
18	Compañeros amistosos	-4.51	.000
19	Facilidades para mejores puestos	-9.09	.000
20	Frustrado por el trabajo actual	-4.40	.000
21	Trabajo a gusto con mi jefe	-12.06	.000
22	Jefe que supervisa	-14.14	.000

Posteriormente se aplicó un Análisis de Confiabilidad para determinar el puntaje total de todo el instrumento, resultando un $\text{Alpha} = .9000$, el cual indica una alta consistencia interna de la escala. También se obtuvo la Confiabilidad de los cinco factores que conforman dicho instrumento los cuales se muestran en la tabla 2.

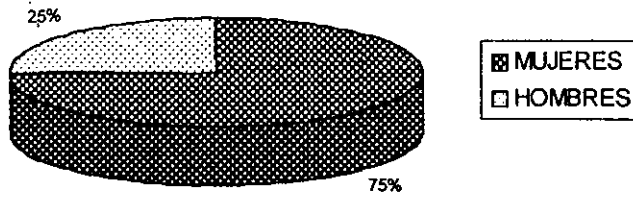
TABLA 2. CONFIABILIDAD DE LOS CINCO FACTORES DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

NO. DE FACTOR	FACTOR	VALOR ALPHA
1	Trabajo Mismo	.8388
2	Oportunidades de Promoción	.6279
3	Salario y Prestaciones	.8243
4	Jefe	.9312
5	Compañeros	.8181

La segunda fase, se llevó a cabo a través del Análisis de cada uno de los reactivos del cuestionario sociodemográfico, por lo que se obtuvo lo siguiente:

En la gráfica 1 se observa que la mayoría de la población participante en esta investigación es del sexo femenino.

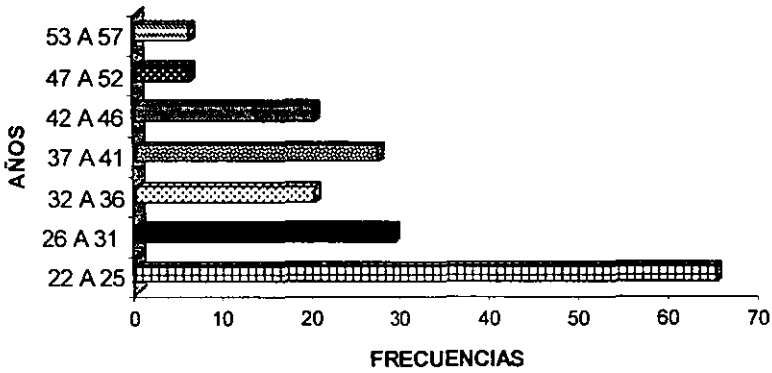
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR SEXO



N=173
Gráfica 1

Con respecto a la edad de la muestra, se observa que una gran parte son adultos jóvenes ya que se encuentran en un rango de edad de 22 a 25 años.

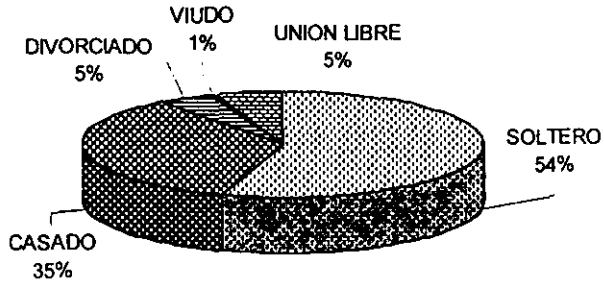
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA POR EDAD



N= 173
Gráfica 2

De acuerdo al estado civil, podemos decir que una gran porción de psicólogos son solteros, seguidos de los casados.

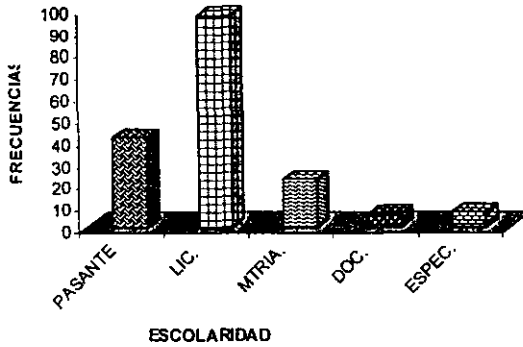
ESTADO CIVIL DE LA MUESTRA



N= 173
Gráfica 3

El grado de estudios de la muestra participante en su mayoría es de nivel Licenciatura, seguidos por los pasantes.

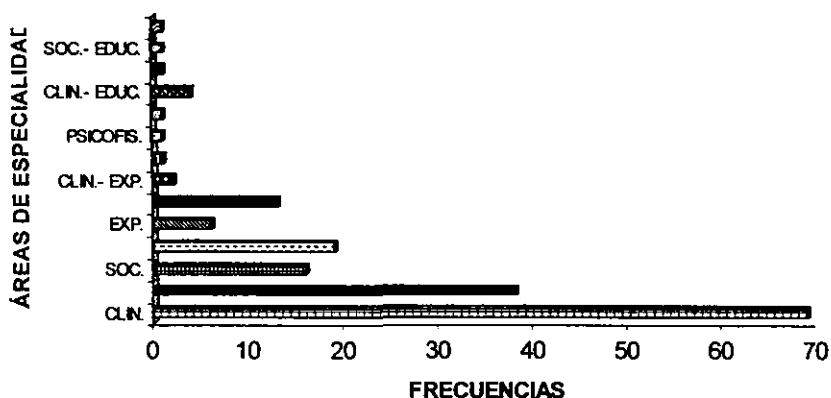
GRADO DE ESTUDIOS DE LA MUESTRA



N=173
Gráfica 4

Por otra parte, como se observa en la gráfica siguiente (Gráfica 5), el área de especialidad que la mayoría de la muestra cursó en su formación profesional es la de Psicología Clínica.

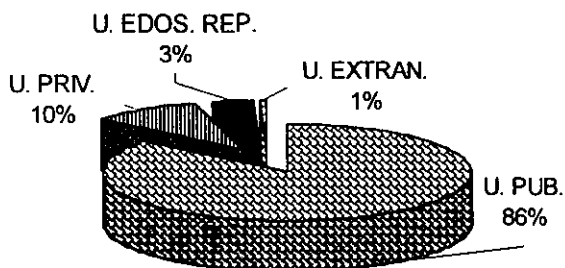
ÁREAS DE ESPECIALIDAD DE LA MUESTRA



N=173
Gráfica 5

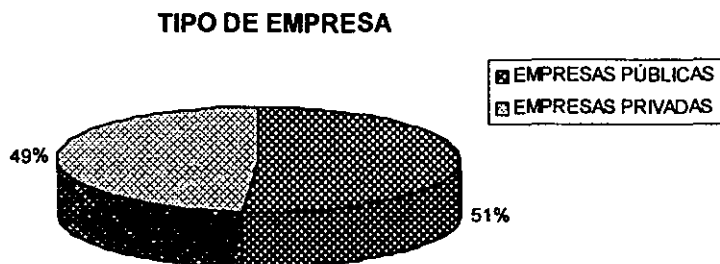
Respecto al tipo de escuela de procedencia, una gran porción de los psicólogos cursaron su formación profesional en Universidades Públicas, como la UNAM y UAM.

ESCUELA DE PROCEDENCIA DE LA MUESTRA



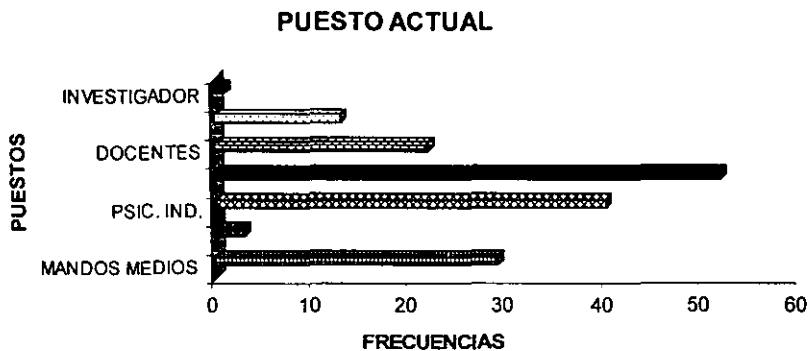
N=173
Gráfica 6

A continuación podemos observar que la porción de psicólogos que laboran en el sector público y en el sector privado respectivamente ocurrió de manera equilibrada, esto debido al azar.



N= 173
Gráfica 7

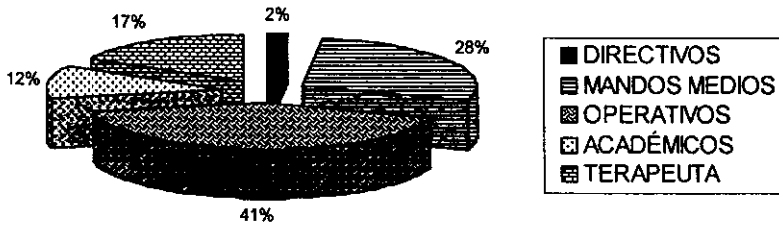
Los puestos que ocupan los psicólogos que integran la muestra participante, son en su mayoría de Psicólogos Clínicos, después le siguen los Psicólogos Industriales, y sólo una pequeña parte como Investigador.



N= 173
Gráfica 8

De acuerdo al nivel que ocupan los psicólogos dentro de la estructura de la organización, se observa que en gran porción se desempeñan como Operativos y solo una pequeña parte como Directivos.

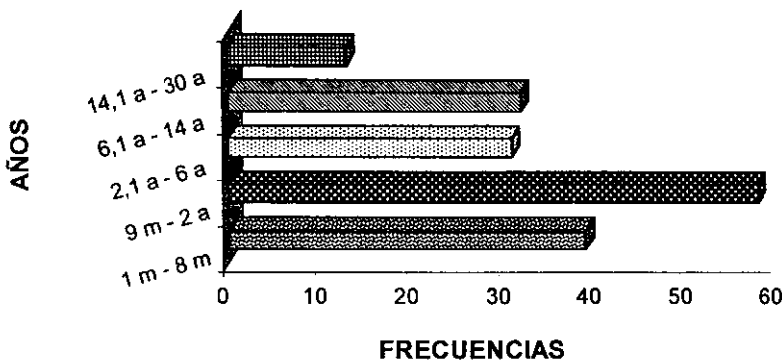
NIVELES ESCALAFONARIOS DE LA MUESTRA



N= 172
Gráfica 9

En lo referente a la antigüedad en el puesto que tienen la mayoría de los psicólogos, se observa que se encuentran en un rango de 9 meses a 2 años y unos cuantos están rango de 14 a 30 años.

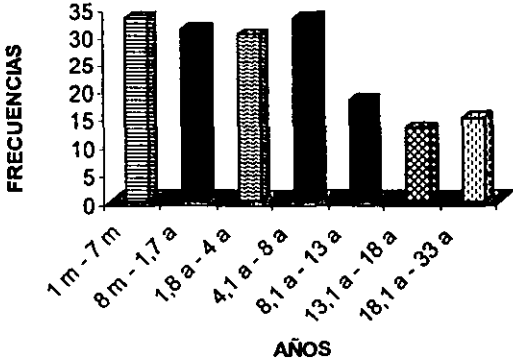
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO



N= 173
Gráfica 10

La antigüedad reportada por la muestra va de 1 mes a 33 años, donde la mayoría se encuentra en los rangos de 1 a 7 meses y de 4 a 8 años.

ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN

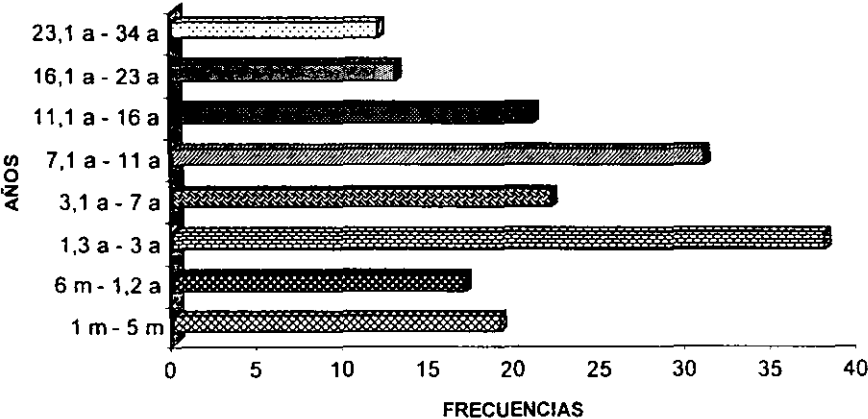


N= 173

Gráfica 11

Respecto a los años que posee la muestra trabajando como psicólogos, el rango de 1 año 3 meses obtuvo más frecuencias y el de menor proporción es el de 23 a 34 años.

AÑOS DE TRABAJAR COMO PSICÓLOGO

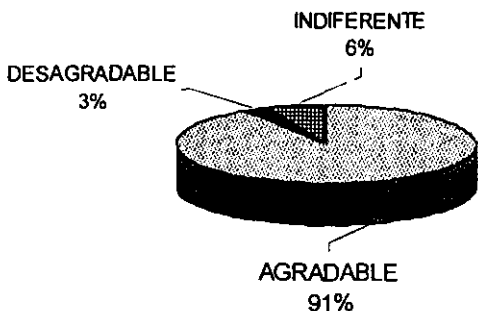


N= 173

Gráfica 12

La mayoría de los psicólogos reportó que su ambiente de trabajo es agradable, esto indica una tendencia a dar una impresión favorable hacia los investigadores, ya que ambos tienen la misma profesión.

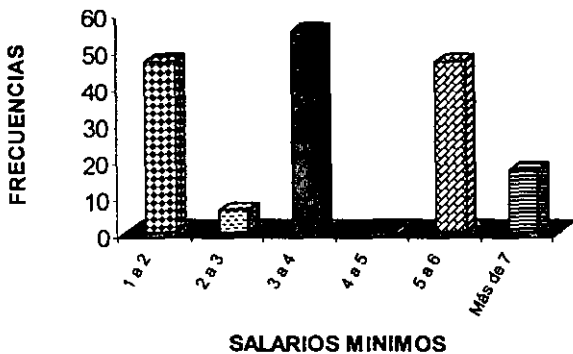
AMBIENTE DE TRABAJO DE LA MUESTRA



N= 172
Gráfica 13

Se puede observar que una gran parte de los psicólogos perciben de 3 a 4 salarios mínimos esto es aproximadamente de \$3165 a \$4200 mensuales, y una pequeña proporción más de 7 (\$7355 aprox.).

DISTRIBUCIÓN DE SALARIOS



N= 173
Gráfica 14

Respecto a la Corroboración de Hipótesis (fase 3), en primer lugar recordaremos las hipótesis de la presente investigación, una de éstas plantea lo siguiente: "Existen diferencias estadísticamente significativas en la Satisfacción Laboral de los psicólogos que trabajan en Empresas Públicas y en Empresas Privadas".

Para determinar si existen o no diferencias, se aplicó una Prueba t, tomando en cuenta toda la escala y los dos tipos de empresas (públicas y privadas), primero se obtuvo una variable llamada Total, para la cual el valor $t=-1.52$, con una significancia=.130, resultando no ser significativa, sin embargo de acuerdo a la diferencia entre las medias de cada sector, que fue de -3.22, indica que los psicólogos del sector privado presentan tendencia a estar más satisfechos laboralmente que los psicólogos del sector público. Con respecto al análisis de cada uno de los reactivos que conforman el instrumento se obtuvo lo siguiente:

TABLA 3. REACTIVOS SIGNIFICATIVOS DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

NO. DE REACTIVO	REACTIVOS	VALOR T	SIGNIFICANCIA
1	Satisfecho con mi trabajo	-1.99	.048
3	Políticas injustas para ascender	-3.89	.000
13	Compañeros interesados en mí	-2.36	.019
15	Trabajo que siempre quise tener	-2.51	.013
17	Trabajo aburrido	-2.10	.037
19	Facilidades para mejores puestos	-2.71	.007
20	Frustrado por el trabajo	-2.03	.044

En la tabla se muestran sólo los reactivos significativos de la escala que mide Satisfacción Laboral, los cuales indican que los psicólogos de las empresas privadas tienden a estar más satisfechos con el trabajo que desempeñan, consideran que las políticas para ascender son menos injustas, hay un mayor interés entre los compañeros de trabajo, así mismo ven el trabajo menos aburrido, con mayores facilidades para alcanzar mejores puestos y presentan menor frustración por su trabajo.

Posteriormente se aplicó la prueba t, tomando en cuenta cada uno de los cinco factores de la escala y se obtuvo que sólo dos factores son significativos: "trabajo mismo" con una $t=-2.64$, $p=.009$ y "oportunidades de promoción" $t=3.20$, $p=.002$; indicando que los psicólogos que laboran en empresas privadas tienden a estar más satisfechos con su trabajo, así como con las oportunidades de promoción.

La otra hipótesis se refiere a "Existe correlación estadísticamente significativa en cuanto a salario, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización y nivel jerárquico en psicólogos que trabajan en el sector público y sector privado"; para comprobarla se aplicó una Prueba de Correlación de Spearman, con el fin de determinar la relación entre dichas variables y los cinco factores que conforman la escala de Satisfacción Laboral (Trabajo mismo, Oportunidades de Promoción, Salario y Prestaciones, Jefe y por último Compañeros), obteniendo lo siguiente:

La variable Edad correlaciona de manera baja pero significativamente con el factor Trabajo mismo (.2707, $p=.000$), indicando que entre más años de edad tengan los psicólogos estarán más satisfechos con su trabajo.

La siguiente variable Antigüedad en el Puesto se correlacionó baja pero significativamente con los factores Trabajo mismo (.2191, $p=.004$) y Oportunidades de Promoción (-.1584, $p=.039$), lo que nos señala que al desempeñar por más años el mismo puesto habrá una mayor satisfacción con la ejecución del trabajo, sin embargo tendrá menores oportunidades de ascender a mejores puestos.

Respecto a la Antigüedad dentro de la Organización se correlaciona con el factor Trabajo mismo (.2245, $p=.003$) y con Compañeros (-.1532, $p=.044$), por lo que se observa que entre mayor sea la antigüedad dentro de la empresa, los psicólogos presentarán mayor satisfacción laboral, por otra parte entre más años se encuentren laborando en la organización tienden a presentar menor satisfacción en las relaciones con sus compañeros.

Por otra parte la variable Sueldo se correlaciona con el factor Trabajo mismo (.2340, $sig.=002$) señalando que a mayor percepción salarial los psicólogos tienden a estar más satisfechos con su trabajo, así como con las oportunidades de promoción (.2012, $sig.=.008$) y con las Prestaciones (.3086, $sig.=000$).

Con relación a la variable Nivel Jerárquico, se observa que los psicólogos al ocupar un puesto de mayor jerarquía dentro de la empresa tienden a estar más satisfechos laboralmente (.1997, $sig.=.010$).

5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Comenzaremos por mencionar que todo ser humano tiene necesidades que los mueven o motivan a actuar con el fin de lograr mejores condiciones de vida; de acuerdo a la teoría de Jerarquía de Necesidades de Maslow (1954), hace referencia a dos tipos de necesidades, las de nivel inferior o de supervivencia (comida, oxígeno, agua, sueño, abrigo, etc.) y las de nivel superior que incluyen seguridad, protección, socialización, autoestima y autorrealización, por tanto una vez satisfechas las necesidades de nivel inferior, se atenderán entonces las de nivel superior. Una forma para llegar a cubrir todas las necesidades de acuerdo al contexto laboral, es que la organización le aporte al trabajador los siguientes aspectos: remuneración adecuada para satisfacer las necesidades básicas, condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo, relaciones sociales compatibles con el jefe y compañeros, reconocimiento por su trabajo y logros laborales.

Todo lo anterior apunta al hecho innegable de que todas las personas trabajan para satisfacer todas sus necesidades; es por ello que el trabajo se considera una de las actividades primordiales de todo ser humano, por lo tanto es importante mencionar lo que se entiende por trabajo "es aquel conjunto de actividades humanas, de carácter productivo y creativo que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios" (Peiró, 1986). De acuerdo con esto, lo ideal sería que el trabajo proporcione al individuo no sólo la garantía de supervivencia, sino también la oportunidad de demostrar sus capacidades y conocimientos, para que su trabajo sea una fuente de satisfacción.

En el presente estudio, nos interesó conocer qué factores determinan la Satisfacción Laboral, entendiendo por esta, como un conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo; Davis & Newstrom (1989) señalan "cuando los empleados se incorporan a una organización llevan con ellos una serie de deseos, necesidades y experiencias que se combinan entre sí para formar las expectativas del trabajo. La satisfacción en el trabajo expresa el grado de concordancia entre las expectativas que cada persona genera y las compensaciones que el empleo provee", por tanto la satisfacción laboral depende de muchos factores, para efectos de esta investigación sólo se exploraron los siguientes: Edad, Salario, Antigüedad en el Puesto y en la Organización, Nivel Jerárquico, Trabajo Mismo, Oportunidades de Promoción, Relaciones con Jefe y Compañeros; con la finalidad de conocer en que medida éstos propician la satisfacción laboral.

Con respecto a las repercusiones que tiene la Satisfacción Laboral en el sector industrial, consideramos que a medida que los trabajadores estén más satisfechos con su trabajo podrán desempeñarlo de manera eficiente, logrando así elevar la productividad y con ello un buen funcionamiento de la organización; ya que una

fuerza laboral satisfecha se traduce en mayores ganancias por haber menores tasas de ausentismo o de renuncia de buenos empleados, lo que se refleja en menores pérdidas económicas y con ello también se eleva el prestigio social de las empresas.

Esta dirigido a una población de psicólogos, dado que éstos profesionistas se dedican a dar soluciones a los problemas del comportamiento humano, los cuales cada vez son más difíciles, ya que esta sociedad se enfrenta a severas crisis económicas, sociales y políticas, y por tanto no hay un reconocimiento justo de este profesional, ya que la mayoría de la gente de la sociedad mexicana lo encasilla como a aquella persona que solo atiende o resuelve problemas psicológicos a través de terapias para ayudar a cambiar la vida del que acude con ellos o como "aplicador de pruebas", esto debido a que se ignoran las funciones que el psicólogo realiza en general dichas funciones son: Detección, Evaluación, Intervención y Prevención, las cuales van enfocadas a cada uno de los diferentes campos de aplicación de la psicología. Específicamente en el caso de las empresas, presentan desconocimiento o desinformación acerca de las actividades que desempeña el psicólogo, así como también de la existencia de las áreas en las que pueden participar, lo cual contribuye a que los contratantes limiten o restrinjan el acceso del psicólogo al mercado laboral; lo cual repercute en que el psicólogo sea sustituido por otros profesionistas afines a su disciplina o que se desempeñe en actividades correspondientes a un nivel técnico, y en consecuencia deforma el campo de trabajo.

Con respecto a cada sector industrial decidimos conocer qué tanto influye en cuanto a la satisfacción laboral qué los psicólogos trabajen en una organización pública o en una privada; dado que se ha ido creando una imagen o prototipo de cada sector laboral, por lo que es importante mencionar cuales son las características más sobresalientes, el sector público: produce bienes y servicios para satisfacer necesidades sociales, los gastos que se originan de éstas instituciones son manejadas por el gobierno y es el pueblo el que proporciona el capital a través de los impuestos, el personal que labora en este sector se le denomina servidor público, se encuentra sujeto a un horario y sueldo determinado; el sector privado: busca la más alta productividad para conseguir el máximo de beneficios económicos, los empresarios son dueños del capital por lo que pueden organizar y dirigir empresas mediante la compra de medios de producción contratando fuerza de trabajo eficiente con el fin de aumentar la productividad y así obtener ganancias.

Así mismo, se tiene el interés personal por saber en qué sector laboran mayor número de psicólogos y que puestos están desempeñando, con el fin de conocer su campo de trabajo sobre todo cuando son recién egresados y deben salir a buscar trabajo.

Antes de hablar de los resultados obtenidos a través del análisis estadístico, es importante señalar que para medir la satisfacción laboral se utilizó un instrumento realizado por García y García (1985), para el cual, se obtuvo una confiabilidad $\alpha = .9000$, lo que indica una alta consistencia interna del instrumento. En términos generales y a nivel global se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral de psicólogos que trabajan en empresas públicas y en empresas privadas, no obstante es muy importante mencionar que los psicólogos de empresas privadas tienden a estar más satisfechos con su trabajo que los psicólogos de empresas públicas.

De acuerdo a la teoría de los dos factores de Herzberg (1950), lo que nos ayuda a explicarnos por que se deben las diferencias antes mencionadas en los psicólogos, son los factores higiénicos, ya que éstos principalmente se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca las condiciones dentro de las cuales desempeñan su trabajo, como son: el salario, beneficios sociales, condiciones físicas y ambientales; los cuales si están presentes evitan la insatisfacción, pero en general no provocan la satisfacción, por lo tanto en nuestra población pueden reflejarse que están actuando principalmente los factores higiénicos, ya que las condiciones de trabajo favorables, influyen en los empleados porque les brindan comodidad personal y facilitan un buen rendimiento.

Se debe también a lo que plantea Cruz y Fierro (1991) "...en el sector público se llega a ocupar un puesto de nivel medio, mientras que en el sector privado, el psicólogo del trabajo llega a ocupar puestos que corresponden a un nivel gerencial" lo que hace que éstos últimos se sientan más satisfechos.

Consideramos que esto ocurre porque los dos tipos de empresa son diferentes, por lo que a continuación mencionaremos algunas características: las empresas públicas están sustentadas económicamente por el gobierno, tienen un presupuesto anual fijo, presentan mucha burocracia por lo que los servicios y atención al público no son los más adecuados, sus espacios físicos de trabajo son reducidos; en cambio en las empresas privadas al estar en manos de particulares o accionistas no tienen un presupuesto fijo ya que están sustentados por las ganancias que producen, buscan mayor productividad por lo que solo contratan a personal eficiente y sus espacios de trabajo son adecuados.

Con base a las características mencionadas, podemos decir que dado a que el sector privado ofrece mejores condiciones laborales, los psicólogos que trabajan en éstas empresas, tienen la oportunidad de obtener un mejor desarrollo profesional y laboral, lo que conlleva a que presenten mayor satisfacción que los psicólogos que laboran en empresas públicas.

Por otra parte es importante mencionar que existen factores que contribuyen a aumentar la satisfacción laboral, tales como: salario, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización y nivel jerárquico; encontrando que existe una correlación baja pero significativa entre los factores antes mencionados y los psicólogos que trabajan en el sector público y en el sector privado.

Encontrando así que hay una tendencia a que los psicólogos de mayor edad estén más satisfechos con su trabajo; esto se corrobora con lo establecido por Davis & Newstrom (1989) donde mencionan que "en la medida en que los trabajadores tienen más edad, tienden a estar ligeramente más satisfechos con sus empleos ya que se ajustan a sus situaciones laborales". De acuerdo a esto podemos mencionar que las personas de mayor edad tienen un mejor conocimiento de su empleo y han acumulado experiencia por lo que desempeñan adecuadamente sus actividades, obteniendo así la posibilidad de tener mayores oportunidades de ser promovido o ascendido, por lo que tendrá más reconocimiento social y así mismo una mayor estabilidad en el trabajo; ya que cuando se es joven las personas tienen más opciones para elegir un empleo por lo que generalmente estarán trabajando en varias empresas hasta que encuentren aquel trabajo que cubra sus necesidades, expectativas y deseos. Con base en lo anterior podemos decir que como nuestra población esta conformada en su mayoría de jóvenes que quizá se encuentran en esta situación, los resultados favorecieron a los psicólogos de mayor edad.

Por otra parte, al hablar de dinero, estamos de acuerdo en que éste constituye una parte esencial del ser humano, lo que lo convierte en uno de los principales medios de satisfacción personal y laboral. En cuanto al salario, se encontró que los psicólogos tienden a presentar mayor satisfacción con su trabajo en la medida que perciban un mayor sueldo, además de que tendrán mayores oportunidades de promoción y más prestaciones. De acuerdo a esto se puede ver la realidad actual de nuestro país que repercute tanto en psicólogos como en la población en general, ya que hoy en día todos buscamos una mejora económica con la finalidad de elevar nuestro nivel de vida.

Con base a lo anterior, Mayor & Tortosa (1990) señalan que "obtener un ingreso económico es uno de los resultados más valorados del trabajo, y que el dinero no sólo tiene un valor económico sino también tiene un valor social, ya que proporciona status y prestigio". Cabe señalar que en general la muestra participante de esta investigación percibe salarios bajos, creemos que esto se debe a diferentes causas como: que los psicólogos están dispuestos a recibir un sueldo menor con tal de trabajar en un puesto con menos exigencias o bien tener mayor libertad para realizar sus tareas encomendadas o debido a que su trabajo les brinda estabilidad y seguridad.

En lo referente a la Antigüedad tanto en el puesto como en la organización, se encontró que al desempeñarse por más tiempo en el mismo puesto y/o permanecer dentro de la organización, el psicólogo tiende a estar más satisfecho con su trabajo, debido a que "la satisfacción en el trabajo, se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, en la medida en que el empleado obtiene una mayor información acerca del lugar de trabajo" (Davis & Newstrom, 1989). Consideramos que esto ocurre porque a medida que una persona va acumulando antigüedad posee mayor experiencia, status laboral y social, reconocimiento por sus tareas, habilidades, aptitudes, incluso puede realizar actividades que impliquen un mayor grado de responsabilidad.

Con respecto al nivel jerárquico, los psicólogos de nuestra muestra presentan una tendencia a tener mayor satisfacción laboral, al ocupar un puesto de mayor jerarquía dentro de la organización, debido a que les proporciona poder, libertad para ejercer sus actividades, influencia sobre los demás, status, reconocimiento social y desde luego mayor percepción salarial.

Otros factores que influyen en la satisfacción laboral son jefe y compañeros; por lo que Davis & Newstrom (1989) mencionan "la satisfacción de los empleados aumenta cuando el superior inmediato es una persona comprensiva y amistosa, elogia el buen desempeño, escucha sus opiniones y muestra interés personal en sus subordinados"; "el tener compañeros de trabajo amistosos y buenos aumenta la satisfacción del empleado ya que cubre su necesidad de interacción social". No obstante en la presente investigación estos factores no resultaron significativos por lo que no se puede determinar el grado en que éstos factores contribuyan a elevar la satisfacción de los psicólogos.

Los psicólogos de la muestra participante en la presente investigación, tienen las siguientes características, la mayoría poseen de 22 a 25 años de edad, son Solteros, el grado de estudios predominante es de Licenciatura, así como Pasantes, el área de especialización con más adeptos es la Clínica seguida por la Industrial, en cuanto al puesto que ocupan actualmente una gran parte se desempeñan como Psicólogos Clínicos y otra semejante como Psicólogos Industriales, en general a niveles Operativos; en lo referente al tiempo que llevan realizando las funciones de un mismo puesto.

Se encuentra que la mayoría cae dentro del rango de 9 meses a 2 años, mientras que de acuerdo al tiempo que tienen laborando dentro de la organización los rangos predominantes son de 1 a 7 meses y de 4 a 8 años; en lo referente a la percepción salarial se puede observar que una gran cantidad gana de 3 a 4 salarios mínimos mensuales (de \$3165 a \$4200 aproximadamente), y por último una gran parte reportó que su ambiente de trabajo es agradable. Cabe mencionar que la distribución de la población ocurrió de manera equilibrada, es decir, la cantidad de psicólogos que laboran en el sector público es semejante a la de los psicólogos del sector privado.

De acuerdo a lo antes mencionado es importante señalar que estos datos contribuyeron a que no se distinguieran diferencias tan marcadas en la satisfacción laboral con respecto a cada sector (público y privado), ya que consideramos que al tratarse de una población de psicólogos predominantemente joven de recién egreso, con poca experiencia laboral comprobable dentro de su profesión desempeñándose en niveles operativos y con poca antigüedad tanto en el puesto como en la organización, la visión sobre satisfacción en su trabajo puede verse influida por dos cosas.

La primera porque no integran todos los factores que conforman ésta, por ejemplo pueden estar satisfechos solo por que comienzan a percibir un sueldo, por tener un trabajo estable o por las relaciones con sus compañeros, etc. La segunda causa se debe a que los investigadores tienen al igual que la muestra la profesión de psicólogos por lo que quizá trataron de dar una impresión favorable de si mismos, por lo que se observa que en este caso en específico contestaron el instrumento de manera que la información resultara favorable en todos los aspectos que mide la escala (trabajo mismo, oportunidades de promoción, salario y prestaciones, jefe y compañeros), mostrando así la imagen deseada socialmente por éstos profesionistas.

Por otra parte, de acuerdo a que la mayoría de los psicólogos participantes en este estudio, son del área Clínica e Industrial, con relación a dichas áreas García, Fernández, Terán y Rojas (1997) encontraron que "los egresados del área clínica son los más contratados, debido a que es el área más conocida, mientras que los egresados del área industrial son los que más cubren las necesidades de la empresa; por el contrario los del área experimental son los menos contratados por no cubrir las necesidades de la organización".

Esto se puede corroborar con los porcentajes obtenidos en esta investigación, ya que un 40% de la muestra pertenecen al área Clínica, un 22% a la Industrial y sólo un 3.5% del área Experimental. Por lo anterior creemos conveniente que es necesario enfatizar la importancia de la investigación aplicada a los diferentes escenarios laborales del psicólogo, por lo que se sugiere un análisis curricular detallado para revisar los conocimientos y habilidades que están desarrollando cada una de las áreas de especialización, así como la falta de claridad y aplicación en su enseñanza.

En lo referente a la enseñanza de la Psicología, Acuña y Castañeda (1997), al analizar el plan de estudios concluyen que este carece de una estructura adecuada, señalando también una desvinculación entre la profesión del psicólogo y las necesidades sociales. Consideramos que esta situación tiene repercusión en el mercado de trabajo, ya que si la formación académica no coincide con las necesidades actuales de los que ofrecen empleo, contribuye a que se reduzca el campo laboral del psicólogo.

Es importante tomar en cuenta, que para que la Psicología sea una profesión más valorada, se debe proporcionar al estudiante conocimientos que le permitan saber venderse, es decir, que en el momento en que un psicólogo llegue a pedir empleo en cualquier escenario laboral, demuestre sus habilidades y conocimientos para que logre quedarse con el puesto y convenza así al contratante de lo que la psicología aporta en cada uno de sus diferentes campos de aplicación; ya que de acuerdo a un estudio realizado por García, Fernández, Terán y Rojas (1997), señalan que otros profesionistas desconocen lo que hace el psicólogo, y que solo los mismos psicólogos conocen las capacidades de su profesión y contratan a sus colegas.

De acuerdo a lo anterior, también consideramos que es necesario que en la formación de un psicólogo se cuente con prácticas en escenarios de trabajo reales para que acumule experiencia, la cual sea válida y se tome en cuenta para futuros empleos, ya que es muy difícil que un psicólogo recién egresado se inserte rápidamente al mercado laboral debido a que no tiene la experiencia que la mayoría de los contratantes requieren.

Finalmente la importancia del presente estudio, radica en que aporta elementos que deben ser considerados por las empresas y por las universidades para que los empleados y los futuros profesionistas al insertarse en el mercado laboral cuenten con una adecuada satisfacción en el trabajo. En lo referente a la información que las empresas deben contemplar para que propicien la satisfacción en los psicólogos que trabajen para ellos, es que las condiciones ambientales (físicas) del trabajo sean las más favorables para el desempeño de sus tareas, que tengan un buen sueldo, que posean un puesto que tenga un nivel medio o directivo, lo que conlleva a obtener un prestigio y reconocimiento social por parte de sus jefes y compañeros, así como reconocimientos por las actividades realizadas. Los aspectos que las universidades deben tomar en cuenta, es la necesidad de actualizar el plan de estudios de la carrera de Psicología, lo que dará pie a que los profesionistas cuenten con una mejor preparación que les permita un ejercicio adecuado de sus actividades en los diferentes escenarios laborales y por tanto esto hará que la satisfacción laboral del psicólogo se vea favorecida.

5.3 CONCLUSIONES

En primer lugar mencionaremos algunas características generales que se encontraron en los psicólogos de la muestra participante, las cuales son: la mayoría poseen de 22 a 25 años de edad, son solteros, el grado de estudios predominante es de Licenciatura, así como de Pasantes, el área de especialización que cursó la mayoría es la Clínica seguida del área Industrial, por lo que una gran porción se desempeñan como psicólogos clínicos y otra semejante como psicólogos industriales, a niveles operativos; percibiendo un sueldo de 3 a 4 salarios mínimos mensuales.

De acuerdo al apartado anterior (discusión de resultados) encontramos lo siguiente:

- En términos generales no existen diferencias estadísticamente significativas en la Satisfacción Laboral de psicólogos que trabajan en empresas públicas y en empresas privadas.
- Los psicólogos de empresas privadas tienden a estar más satisfechos con su trabajo que los psicólogos de empresas públicas.
- Existe una correlación baja pero significativa entre salario, edad, antigüedad en el puesto, antigüedad en la organización y nivel jerárquico, tanto en los psicólogos que trabajan en el sector público y sector privado.
- Hay una tendencia a que los psicólogos de mayor edad estén más satisfechos con su trabajo, tanto en el sector público y privado.
- Los psicólogos de empresas públicas y privadas tienden a presentar mayor satisfacción laboral en la medida que perciben un mayor sueldo, además de que tendrán mayores oportunidades de promoción y más prestaciones.
- Al desempeñarse por más tiempo en el mismo puesto y permanecer dentro de la organización, el psicólogo que labora en empresas privadas o en empresas públicas tiende a estar más satisfechos con su trabajo.
- Los psicólogos de la muestra participante presenta una tendencia a tener mayor satisfacción laboral al ocupar un puesto de mayor jerarquía dentro de la organización tanto en empresas públicas y privadas.

- ❑ Los factores Jefe y Compañeros no resultaron significativos, por lo que no se puede determinar el grado en que estos factores contribuyen a elevar la satisfacción laboral de los psicólogos.
- ❑ Se sugiere un análisis curricular detallado para revisar los conocimientos y habilidades que están desarrollando cada una de las áreas de especialización, y que sea acorde a las necesidades actuales de los que ofrecen empleo.

5.4 LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

- Hubo poco acceso a la población de psicólogos, ya que una porción considerable de éstos, no quisieron contestar la escala, por cuestiones personales o por políticas de la empresa donde laboran.
- Debido a lo anterior y por fijar una fecha límite (por parte de las investigadoras) para concluir con las aplicaciones, no se reunieron los doscientos sujetos que se habían establecido al comienzo de la investigación.
- La edad de los psicólogos fue un factor influyente en la disposición a contestar el cuestionario, ya que los jóvenes en general siempre accedían, mientras que los de mayor edad difícilmente aceptaban.
- En una dependencia de gobierno se extraviaron una cantidad considerable de cuestionarios, debido a que por órdenes superiores no pudimos aplicarlos personalmente y tuvimos que adaptarnos a que un subordinado se encargara de aplicarlos, por tanto es recomendable que para posteriores investigaciones los cuestionarios sean aplicados personalmente por los respectivos investigadores.
- Otra limitante fue el tamaño de la muestra es pequeño, por lo que los resultados no pueden ser generalizados a todos los psicólogos, sólo son válidos para el grupo investigado.
- La proporción de las áreas de especialización en psicología, así como el nivel jerárquico que ocupan los sujetos, no fue la misma, por lo que se sugiere que en futuras investigaciones se contemple tener una porción igual para cada una de las características antes mencionadas.
- Al contestar el cuestionario los psicólogos trataron de dar una impresión favorable de sí mismos, lo cual tal vez influyó en los resultados obtenidos.
- Debido a que no se tuvo a la mano instrumentos más completos que midieran Satisfacción Laboral, el estudio se limitó a sólo cinco aspectos del trabajo (trabajo mismo, oportunidades de promoción, salario y prestaciones, jefe, compañeros) quedando fuera otros que pudieran tener influencia, como por ejemplo: "seguridad en el empleo", "reconocimiento" u "horas de trabajo".
- El cuestionario presenta otra limitación, se refiere al número de reactivos que integran cada una de las escalas, el cual varía de una a otra. Debido a ello la satisfacción en los cinco factores no es medida en iguales condiciones, por lo que se recomienda utilizar otro instrumento de satisfacción laboral con más reactivos y que explore más factores.

- Otra limitante que se presentó fue que nosotras como investigadoras contamos con poco tiempo disponible, al inicio e intermedio de la realización del presente estudio, debido a que realizamos el servicio social y la tesis al mismo tiempo.
- Para lograr resultados más concluyentes en estudios venideros, se sugiere una muestra mayor de sujetos, abarcando una población más heterogénea en cuanto a sus características personales y profesionales.
- Por último se recomienda actualizar la formación académica de la carrera de Psicología, es decir, llevar a cabo un detallado análisis curricular.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

ANEXO

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

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

Ejemplo:

Me gustan los días lluviosos TA I D TD

Esto quiere decir que a usted le gustan los días lluviosos aunque no completamente y por eso ha marcado la opción "A", es decir "Acuerdo". De ésta manera y según sea su opinión, proceda con los siguientes enunciados.

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

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

- | | | | | | |
|---|----|---|---|---|----|
| 9. Los ascensos en mi trabajo son frecuentes | TA | A | I | D | TD |
| 10. El trabajo que desempeño es rutinario | TA | A | I | D | TD |
| 11. Mi jefe me ayuda a realizar mi trabajo | TA | A | I | D | TD |
| 12. Estoy satisfecho con el dinero que gano en
mi trabajo | TA | A | I | D | TD |
| 13. Mis compañeros de trabajo se interesan por mi | TA | A | I | D | TD |
| 14. Las relaciones con mi jefe hacen más grato
mi trabajo | TA | A | I | D | TD |
| 15. El trabajo que desempeño es el que siempre
quise tener | TA | A | I | D | TD |
| 16. Mi trabajo es interesante | TA | A | I | D | TD |
| 17. Mi trabajo es aburrido | TA | A | I | D | TD |
| 18. Mis compañeros de trabajo son amistosos | TA | A | I | D | TD |
| 19. En mi trabajo existen facilidades para alcanzar
mejores puestos | TA | A | I | D | TD |
| 20. Me siento frustrado por el trabajo que actual-
mente realizo | TA | A | I | D | TD |
| 21. Trabajo a gusto con mi jefe porque es amistoso | TA | A | I | D | TD |
| 22. Me gusta la forma en que mi jefe supervisa
las actividades de mi trabajo | TA | A | I | D | TD |

Gracias por su colaboración.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Galicia F. (1987). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. México. Ed. Trillas.
- Aguilar de la Peña M. (1993). LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA EMPRESA GUBERNAMENTAL. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- Blum M., Naylor J. (1981). PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, SUS FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y SOCIALES. (2a. edición). México. Ed. Trillas.
- Castaño Darvelio. (1984). CRISIS Y DESARROLLO EN LAS ORGANIZACIONES. México. UNAM.
- Chiavenato Idalberto. (1988). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. México. Ed. Mc Graw-hill.
- Chiavenato Idalberto. (1989). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. México. Ed. Mc Graw-hill.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1993). México. Ed. Porrúa. 99a edición
- Coolican Hugh. (1994). MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA EN PSICOLOGÍA. México. Ed. Manual Moderno.
- Cruz C., Fierro P. (1991). PROYECCIÓN Y ALCANCE DEL PSICÓLOGO DEL TRABAJO EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO DEL ÁREA METROPOLITANA. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.
- Davis K., Newstrom J. (1991). EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. México. Ed. Mc Graw-Hill.
- Dessler G. (1991). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. (4a edición). México. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Diccionario Enciclopédico Baber. (1991). España. Ed. Baber .

- Dubin Robert. (1977). LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN. Ed. CECSA.
- Fleishman E. (1976). ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL. Ed. Trillas.
- García García B.E. (1985). FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN MUJERES: UN ESTUDIO COMPARATIVO. Tesis de Maestría. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- Hernández Sampieri R. (1991). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. México. Ed. Mc Graw-Hill.
- Korman Abraham. (1978). PSICOLOGÍA DE LA INDUSTRIA Y DE LAS ORGANIZACIONES. Ed. Prentice-Hall
- Kossen Stan. (1995). RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES. (5a edición). México. Ed. Harla.
- Martínez Fuentes J. (1990). EL CAMPO PROFESIONAL DEL PSICÓLOGO. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.
- Mayor M.L., Tortosa G.F. (1990). ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA PSICOLOGÍA MOTIVACIONAL.
- Megginson, Mosley, Pietri Jr. (1988). ADMINISTRACIÓN. CONCEPTOS Y APLICACIONES. (1a edición). Ed. CECSA.
- Méndez Morales J.S. (1989). ECONOMÍA Y LA EMPRESA. (1a edición). Ed. Mc Graw-Hill.
- Méndez Ramírez. (1994). PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN.
- Ortega Carrillo T.J. (1996). LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y ALGUNOS FACTORES QUE LA PRODUCEN. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- Ramírez Prado B. (1997). APOYO EN MÉTODO Y ESTADÍSTICA. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- Schermerhorn J., Hunt J., Osborn R. (1987). COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES. México. Ed. Interamericana

- Schultz (1985). PSICOLOGÍA INDUSTRIAL. México. Ed. Mc Graw-Hill.
- Shein Edgar. (1982). PSICOLOGÍA DE LA ORGANIZACIÓN. México. Ed. Prentice-Hall International.
- Sikula (1979). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS. Ed. Limusa.
- Strauss, Sayles. (1981). PERSONAL. PROBLEMAS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN. México. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Tagliaferri L. (1981). ORGANIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Ed. Limusa.
- Tyson S., York A. (1989). ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. México. Ed. Trillas.
- UNAM Facultad de Psicología. (1992). GUÍA PARA LA INSCRIPCIÓN A LAS ÁREAS.
- UNAM Facultad de Psicología. (1997). HACIA EL CAMBIO CURRICULAR. DIAGNÓSTICO DEL CURRÍCULUM ACTUAL DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA. COMISIÓN PARA EL CAMBIO CURRICULAR.
- Urbina González B.P. (1992). ESTUDIOS DESCRIPTIVOS DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES DEL PSICÓLOGO EN CENTROS EN CENTROS PSICOPEDAGÓGICOS DE EDUCACIÓN ESPECIAL. SEP Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.
- Urbina Soria J. (1992). EL PSICÓLOGO: FORMACIÓN, EJERCICIO PROFESIONAL Y PROSPECTIVA. UNAM.
- Velázquez Moreno A. (1993). LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA CON SU ÁREA DE ESPECIALIZACIÓN. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México.