



Universidad Nacional Autónoma de México

Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

T e s i s

**“Satisfacción laboral y compromiso ocupacional
de actores de doblaje en la Ciudad de México”**

Que para obtener el grado de

**Maestro en Administración
(Organizaciones)**

Presenta: Lic. Verónica Torres Sandoval

Tutor: Dr. Ricardo Alfredo Varela Juárez

México, D.F., a 6 de diciembre de 2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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

Mi agradecimiento para la UNAM, que a través de su Programa para Estudios de Posgrado me otorgó el privilegio de ser becaria en esta Institución.

A mi tutor, Doctor Ricardo Alfredo Varela Juárez y al jurado de mi examen: Maestra Adriana Padilla Morales, Maestra María Celina González Goñi, Doctora María del Carmen Dubón Peniche y Maestro Tomás Rosales Mendieta, ¡Gracias!

Este trabajo fue posible gracias a cinco profesionales del doblaje en México: mi jefe, el Señor Maynardo Zavala (QEPD), Sarah Souza, Marina Huerta, Toni Rodríguez y Magdalena Leonel.

Dedicatoria

Por supuesto, dedico este trabajo a mi familia:

Manolita, mi mamá, por su sonrisa,
su ánimo y entusiasmo

Diana, mi hermana, por ser
también mi amiga

Aurora, mi amor chiquito, por la
alegría que me contagia

Y muy especialmente a:

MI PAPÁ,

Ramón Torres, porque no se cansa de enseñarme a volar.

Índice

Agradecimientos.....	02
Dedicatoria.....	03
Índice.....	04
Introducción.....	06
1. Antecedentes: doblaje, una pieza en las industrias culturales de México	
1.1 Panorama general.....	09
1.2 Cultura: mosaico conceptual.....	11
1.3 Cultura para todos: industrias culturales.....	13
1.4 Desarrollo de los medios audiovisuales.....	15
1.5 El doblaje en México.....	19
1.6 El trabajo del actor de doblaje.....	20
1.7 Relación entre empresas, sindicatos y trabajadores.....	24
1.8 Contexto legal y laboral del doblaje en México.....	28
2. Marco Teórico	
2.1 El comportamiento organizacional y las teorías de la motivación.....	38
2.2 Satisfacción laboral, la teoría bifactorial de Frederick Herzberg.....	41
2.3 El compromiso ocupacional.....	46
2.4 Compromiso y satisfacción, relación entre sí y con otras variables.....	51
3. Metodología	
3.1 Problema y objetivos de la investigación.....	57
3.2 Preguntas de investigación.....	58
3.3 Hipótesis.....	58
3.4 Definición de variables.....	59
3.5 Diseño de la investigación.....	63
3.6 Muestra.....	63
3.7 Instrumentos.....	64
3.8 Estadísticos de prueba.....	64

4. Presentación y análisis de resultados	
4.1 Variables socio-demográficas.....	65
4.2 Satisfacción laboral.....	69
4.3 Compromiso ocupacional.....	76
4.4 Desgaste laboral.....	81
4.5 Relación entre variables.....	85
4.6 Reflexiones sobre los resultados obtenidos.....	93
4.7 Resultados de las pruebas de hipótesis.....	98
Sugerencias para futuras investigaciones.....	100
Conclusiones.....	102
Anexos	
1. Cuestionario.....	108
2. Respuestas por sujeto.....	116
3. Tablas de contingencia.....	118
4. Resumen de entrevistas.....	132
Referencias.....	134
Nombramiento de jurado.....	143

Introducción

La riqueza y vastedad de los conocimientos que conforman las ciencias de la administración favorecen su aplicación en diversos ámbitos del quehacer humano. Las actividades que se desarrollan en las llamadas industrias culturales no son la excepción y la Ciudad de México, sede de gran actividad laboral, ha albergado a múltiples empresas relacionadas con la producción, post producción y distribución de material audiovisual que, a través de los medios masivos de comunicación, llega diariamente a millones de personas.

Por sí mismos, los productos audiovisuales dan al público la oportunidad de conocer y disfrutar de la cultura en sus diversas manifestaciones -arte, ciencia, educación, entretenimiento-. De acuerdo con su impacto y aceptación, su exhibición, transmisión o venta favorecen, a su vez, la venta de otros productos y servicios, como ocurre, por ejemplo, con la venta de espacios publicitarios. Lo anterior se traduce también en oportunidades para las empresas involucradas: la de hacer negocios y la de generar empleos.

Desde el siglo pasado, México ha ofrecido servicios que se integran en la etapa de post producción de materiales audiovisuales extranjeros y que son hablados en idiomas diferentes al español. Para favorecer su comercialización, se ha recurrido a la traducción del contenido y su adaptación posterior para subtítulaje, o bien para doblaje. Desde sus inicios, el doblaje mexicano gozó de alta demanda en el nivel nacional e internacional, pero en las últimas décadas ha enfrentado graves dificultades. La competencia de empresas de doblaje establecidas en Estados Unidos y diversos países latinoamericanos ha impactado negativamente esta actividad, con las naturales consecuencias para las empresas mexicanas y sus trabajadores, sean estos administrativos, de limpieza, técnicos y claro, actores de doblaje.

En las industrias culturales, si bien todos sus participantes son relevantes para su desarrollo, lo son de manera muy especial los trabajadores que poseen talentos específicos, es decir, habilidades y conocimientos de índole artística, así como capacidades particulares para expresar sentimientos y emociones en formas diversas. Músicos, bailarines, actores, pintores, escultores, en fin, además del desarrollo de sus talentos naturales, al integrarse a la vida laboral, enfrentan prontamente la realidad del desempleo: la mayoría no encuentra ocupación en las compañías o agrupaciones ya establecidas ni en grandes empresas comerciales.

En el caso de los actores de doblaje, la naturaleza de su trabajo exige una gran capacidad de expresión por medio de la voz. La elocuencia y la emotividad de los personajes que deben interpretar ha de ser resuelta en los breves instantes con que cuentan para conocer la trama de las historias en que participan, considerando las limitaciones expresivas impuestas por el actor que aparece a cuadro, las restricciones técnicas del proceso de grabación y, finalmente, atendiendo las especificaciones hechas por directores de diálogo, ingenieros de audio, responsables del proyecto y clientes que solicitaron el servicio de doblaje.

El doblaje requiere de personal especializado que en nuestro país cuenta con formación académica diversa y que principalmente ha aprendido su oficio en el trabajo mismo. Debido a que colaboran solo en proyectos para los que su voz es considerada conveniente, trabajan por honorarios con las empresas que requieren de sus servicios. En consecuencia, las condiciones en que son contratados difieren de acuerdo con el prestigio, experiencia y afiliación sindical del actor. De igual forma, la mayoría no tiene acceso a seguridad social ni a mejores oportunidades de empleo.

En este contexto, es oportuno cuestionar cómo se ve afectada la vida laboral de las personas que hacen posible la subsistencia de esta actividad en la Ciudad de México. Ante este desalentador panorama de incertidumbre laboral, ¿cómo se desarrollan personas creativas que encuentran en el doblaje un medio tanto de subsistencia como de expresión artística durante, prácticamente, toda su vida?

Con esta inquietud, se realiza este trabajo partiendo de dos aspectos fundamentales que, si bien han sido ampliamente estudiados desde la óptica de la administración, no lo han sido del todo en el marco de las industrias culturales mexicanas: la satisfacción y el compromiso.

En el primer capítulo de este documento se presenta una semblanza sobre el desarrollo de medios audiovisuales y los temas de cultura, industrias culturales y doblaje en México. El marco teórico de esta investigación se sustenta en los conceptos de satisfacción laboral y compromiso ocupacional con las aportaciones de Frederick Herzberg, John Meyer, Natalie Allen y Catherine Smith. Sobre estos temas se mencionan también a otros autores que han abordado tanto la satisfacción y el compromiso con el trabajo, así como las relaciones que se han observado entre ambos aspectos y otros, como el desgaste laboral y características individuales: edad, experiencia laboral, género y nivel de estudios. El capítulo tercero presenta la metodología del estudio, presentando los instrumentos seleccionados y las variables observadas. En cuarto lugar se presentan los resultados obtenidos y, a su término, las conclusiones del trabajo.

1. Antecedentes: doblaje, una pieza en las industrias culturales de México

1.1 Panorama general

Pese a su importancia en nuestro país, las industrias culturales han sido escasamente estudiadas desde la perspectiva de la Administración. Si bien la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional han sido analizados en diversos ámbitos laborales, esto no ha ocurrido con igual intensidad en actividades artísticas relacionadas con las industrias culturales que se desarrollan en México.

Se ha estimado que cerca del cuatro por ciento de la población económicamente activa participa en las industrias culturales nacionales, con lo que contribuirían a más del 7% del PIB y las colocaría en cuarto lugar—después de las actividades relacionadas con la maquila, petróleo y turismo— superando así la contribución económica de las industrias agropecuaria, de la construcción, telecomunicaciones y la automotriz (Piedras, 2004). A su vez, la importancia social de las industrias culturales merece atención para comprender su funcionamiento y encontrar la manera de fortalecerlas como generadoras de empleo en nuestro país.

El doblaje mexicano se inserta en las industrias culturales nacionales como apoyo en la postproducción de materiales audiovisuales extranjeros, mismos que son exhibidos en salas cinematográficas o transmitidos por televisión —local, cable o satelital- o internet y que de esta forma pueden ser ofrecidos a las audiencias hispanohablantes del continente americano.

Si bien son pocas las empresas mexicanas de doblaje, algunos de los trabajadores y empresarios entrevistados mencionaron que se encargan de dar este servicio a la mayoría de los productos audiovisuales que se comercializan en América Latina. Casi en su totalidad, los ingresos que tiene nuestro país por concepto de servicios de postproducción de audio para cine y video, provienen del doblaje (INEGI, 2003¹) y, de acuerdo con información del Senado de la

¹ Información de ingresos por la prestación de servicios de las unidades económicas de información en medios masivos según clase de actividad y tipo de servicio.

República², tres mil familias dependen económicamente de esta actividad, misma que ha gozado de prestigio desde sus inicios en el siglo pasado y que mayormente se ha desarrollado en el Distrito Federal.

Actualmente los actores mexicanos de esta especialidad enfrentan condiciones de trabajo que, por su misma condición de atipicidad (De la Garza, 2008; Cavazos, 1986:182), pueden considerarse adversas. Dado que con frecuencia ofrecen sus servicios a empresas competidoras entre sí y que la oferta laboral es escasa, es común que no cuenten con contratos escritos o que estos presenten irregularidades. En general carecen de prestaciones sociales – incluyendo a los trabajadores sindicalizados- y realizan jornadas extraordinarias o pasan largas temporadas sin empleo. Según información de la Asociación Nacional de Actores (Martínez, 2006), solo el diez por ciento de sus afiliados como actores de doblaje tendrá empleo durante el presente año y no se tienen datos ciertos sobre cuántos actores trabajan sin afiliación sindical. Paralelamente, el doblaje hecho en Sudamérica y Estados Unidos representa un gran desafío para la subsistencia de esta actividad económica en México.

² http://www.senado.gob.mx/servicios_parlamentarios.php?ver=estenografia&tipo=O&a=2005&m=04&d=26
[Consulta: Marzo de 2010]

1.2 Cultura: mosaico conceptual

La cultura ha sido un tema debatido por diversos autores y es motivo de contradicciones y malos entendidos en las esferas académicas y sobre todo, en la sociedad. Por ejemplo, para José Sarukhán (Pérez, 1995: 113-120) *“Cultura en su sentido más amplio, es sinónimo de civilización y de progreso intelectual, no sólo es la ciencia, ni las humanidades o las bellas artes”*.

De acuerdo con Yúdice (2002:14), la cultura es un recurso en el que tienen “prioridad la gestión, la conservación, el acceso, la distribución y la inversión” y que, de acuerdo con Rosaldo (Yúdice, 2002:37), *“sirve de fundamento o garantía para exigir derechos en la plaza pública”*, teniendo en cuenta que es la cultura la que *“crea un espacio donde los individuos se sienten seguros y en casa, donde experimentan una sensación de pertenencia y afiliación”*. De esta definición se puede desprender la relevancia de la sociedad como fuente de cultura y cobra importancia el concepto de Yúdice sobre una ciudadanía cultural que, a través de los *derechos culturales*, incluye *la libertad de participar en la actividad cultural y descubrir toda la gama de culturas que componen la herencia mundial entre otros tantos*. Al respecto, por el descuido con que considera que las sociedades los manejan, Fierlbeck (1996:5. Yúdice, 2002:35) concibió los derechos culturales como *“las cenicientas en la familia de los derechos humanos.”*

Zubieta (2000) explica que algunas definiciones de cultura han derivado en planteamientos polémicos, como es el caso de MacDonald (Zubieta, 2000:132), quien define a la “cultura superior” como arte, contraponiéndola a lo que denominó *antiarte* como producto de las masas (*masscult*) y encontró una cultura media que ejerce el simulacro del arte, lo que denominó *midcult*. La división entre arte popular y arte superior se basaba en las diferencias propias de la “plebe” y la “aristocracia” con tres categorías de participación en la cultura: *highbrow* o intelectual, hombre de conocimientos medios (*middlebrow*), y el nivel de los ignorantes (*lowbrow*). En oposición a esta postura, Bell estableció que la sociedad de masas es *igualitaria*, con lo que el concepto de cultura, como sinónimo de refinamiento moral e intelectual dio paso a una *nivelación de estilos de vida*, en la que así como *en el pasado las instituciones sociales conservadoras imponían*

modelos culturales, en la actualidad son los medios los que generan los modelos, pues tienen una función mediadora fundamental.

Por su parte, Shils (Jumonville,1991; Shils, 1960).de acuerdo a la producción, circulación y consumo de objetos culturales, divide a la cultura en alta –refinada, genuina, seria, elaborada, haciendo referencia a las Bellas Artes–, vulgar –la producción mediocre, por encontrarse en el medio de esta clasificación, que incluye películas, comedias musicales, libros políticos– y baja –que asoció con los términos de brutalidad y torpeza, cuyos productos culturales resultan en las manifestaciones populares del folclore–. También diferenció que los consumidores que corresponden a estos tres niveles son distintos, por lo que al primer nivel le corresponderían consumidores intelectuales; del segundo refiere que sus consumidores corresponden a la clase media y la élite político económica. La cultura baja es consumida, según él, por la clase media, la juventud, los trabajadores urbanos y rurales.

En la Declaración de México sobre políticas culturales de la UNESCO (1982) se asienta que:

“...la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden”.

En la Declaración de Friburgo sobre Derechos Culturales (2007), apoyada y difundida por la UNESCO y sus miembros, la cultura “abarca los valores, las creencias, las convicciones, los idiomas, los saberes y las artes, las tradiciones, instituciones y modos de vida por medio de los cuales una persona o un grupo expresa su humanidad y los significados que da a su existencia y a su desarrollo”.

Una definición útil para esta investigación se encuentra en una reflexión del Maestro Juan José Arreola (2002:95): “Cuando se habla de cultura debemos apartar de nuestra mente la idea de ciertos refinamientos del gusto y de la abstracción. La verdadera cultura es concepción del mundo”. Así, la cultura puede entenderse desde una perspectiva dinámica como un conjunto de actividades creadoras de las sociedades, incluyendo sus costumbres y creencias, sus manifestaciones simbólicas –a través de ideologías, así como la generación de productos y servicios relacionados- y organizaciones dedicadas a su difusión, divulgación e incluso, producción y comercialización. De esta manera, por su alcance masivo y su uso generalizado a nivel mundial, los medios de comunicación desarrollados en el último siglo cobran gran importancia en las transformaciones culturales debido, en gran medida, a los avances tecnológicos que hacen posible la socialización de sus contenidos.

1.3 Cultura para todos: industrias culturales

“Industria Cultural” es un término que originalmente tuvo tintes peyorativos y emergió de la Escuela de Frankfurt. Fue publicado por primera vez en el texto *Dialéctica del Iluminismo*, por Max Horkheimer y Theodor Adorno en 1944:

Film y radio no tienen ya más necesidad de hacerse pasar por arte. La verdad de que no son más que negocios les sirve de ideología, que debería legitimar los rechazos que practican deliberadamente. Se autodefinen como industrias y las cifras publicadas de las rentas de sus directores generales quitan toda duda respecto a la necesidad social de sus productos. Quienes tienen intereses en ella gustan explicar la industria cultural en términos tecnológicos. La participación en tal industria de millones de personas impondría métodos de reproducción que a su vez conducen inevitablemente a que, en innumerables lugares, necesidades iguales sean satisfechas por productos *standard*. El contraste técnico entre pocos centros de producción y una recepción difusa exigiría, por la fuerza de las cosas, una organización y una planificación por parte de los detentores.

Por supuesto que el cine y la radio –y los medios de comunicación en general– se han manifestado en nuestra cultura no solo como vías de expresión artística, sino como negocios que generan desarrollo y riqueza, lo que ciertamente, no siempre se encuentra relacionado con su contenido ni con su valor

estético ni social. Paralelamente, desde la misma Escuela de Frankfurt, Walter Benjamin reconoce que, si bien la reproducción de objetos artísticos altera su valor cultural -por modificar su percepción y recepción-, hace posible el acercamiento del público con las obras que así, salen “al encuentro de cada destinatario” (Zubieta, 2000:121).

Sastre (2006) indica que dos factores fueron determinantes para esta concepción: “la expansión del mercado cultural que, progresivamente, iba dando lugar a una forma especial de cultura, la llamada cultura de masas y la aplicación de los principios de organización del trabajo a la producción cultural.”

Para Girard (1982:34) los “nuevos modos de prestigio y de proyección cultural”, característicos de la producción industrial del último siglo, en los que el valor estético y simbólico de sus productos rebasa su valor mercantil, su análisis se dificulta y su crítica se orienta hacia la apreciación estética y manifestación de gustos personales, dejando de lado los procesos de fabricación y comercialización de estos productos.

García (2002:2) expone que las industrias culturales son *el conjunto de actividades de producción, comercialización y comunicación en gran escala de mensajes y bienes culturales que favorecen la difusión masiva, nacional e internacional, de la información y el entretenimiento, y el acceso creciente de las mayorías*. Como sinónimos se han considerado los términos “industrias creativas, comunicacionales y de contenido”. Los medios masivos de comunicación se insertan de esta forma en las industrias culturales desarrolladas principalmente durante el siglo XX.

Los medios masivos, de acuerdo con McLuhan (1964) tienen simultáneamente una gran audiencia, como ocurre claramente con la televisión y menor escala con el cine. Contrastaba este autor a los medios impresos porque, pese a su potencial circulación masiva, un solo ejemplar podía ser leído por una sola persona a la vez. Esto obviamente ha cambiado con internet.

Zallo, (citado por Sastre, 2006), define la Industria Cultural como: “un conjunto de ramas, segmentos y actividades auxiliares industriales productoras y distribuidoras de mercancías con contenidos simbólicos, concebidas por un trabajo

creativo, organizadas por un capital que se valoriza y destinadas finalmente a los mercados de consumo con una función de reproducción ideológica y social”.

Piedras (2004) concibe la industria cultural como un conjunto de actividades de creación, producción y comercialización de contenidos protegidos por el derecho de autor y que incluye categorías como la producción de programas de radio, televisión y películas, incluyendo las empresas destinadas al doblaje dado que presentan una producción en serie. Define al sector económico de la cultura como un conjunto de unidades productoras de bienes y servicios, que van desde pequeñas empresas hasta grandes consorcios, tanto gubernamentales como privados y reflexiona sobre la importancia de aquilatar en términos económicos la actividad cultural. Considera que estas industrias en México tienen ventajas que históricamente les han hecho competitivas al permitirles generar empleo, fomentar la inversión extranjera y contribuir fiscalmente, lo que las convierte en un sector líder en producción y contribución económica en el país.

Para la UNESCO (2005) las industrias culturales “son las que producen y distribuyen bienes o servicios culturales que, considerados desde el punto de vista de su calidad, utilización o finalidad específicas, encarnan o transmiten expresiones culturales, independientemente del valor comercial que puedan tener”. Este organismo internacional incluye en esta definición a las industrias que combinan la creación, producción y comercialización de contenidos intangibles y culturales en su naturaleza, clasificando a estas industrias en creativas y de entretenimiento.

1.4 Desarrollo de los medios audiovisuales

Los sucesos y las creaciones humanas – religiones, ideologías, conocimientos y manifestaciones del arte– tuvieron en sus inicios, como único depósito, la memoria humana y como primordial medio de difusión, la voz. Por supuesto, el poder evocador de la imagen y su trascendencia en nuestra historia es innegable, debido también a la relativa facilidad con que fue posible fijarla en soportes de variable durabilidad.

La necesidad de representar gráficamente lo real y lo imaginario con mayor exactitud y prontitud, favoreció el uso de nuevas técnicas y materiales a través de diversidades de expresión, mismas que se evidencian desde las pinturas rupestres hasta las manifestaciones plásticas de nuestros días. Sin embargo, estas expresiones difícilmente hubieran sido reproducidas y comercializadas masivamente sin la “captura” de lo visto a través del ojo humano por medio del ingenio de quienes descubrieron la posibilidad de atrapar un efímero rayo de luz en un pedazo de papel.

Evidentemente se habían producido imágenes en paredes, en telares, bastidores, grabados e incluso habían sido reproducidas por medios como la litografía y la imprenta, pero aún así, no eran asequibles para la población en general. Con el desarrollo científico y tecnológico manifestado en aparatos que hicieron posible capturar, primero la imagen fija y después en movimiento, para hacerla visible a cantidades cada vez mayores de personas de manera simultánea, fue posible el desarrollo de industrias conformadas por medios de comunicación, técnicas y personal especializado en cinematografía.

De esta forma, las imágenes de obras artísticas albergadas en los museos más especializados, las maravillas arquitectónicas de las tierras más distantes, los personajes más connotados de sus tiempos podían ser identificados visualmente en casi todo el mundo. Pero no solo las imágenes fueron buscadas -y creadas- para su captura y uso. Los sonidos –ruidos, música, voces– que conforman nuestra memoria ecoica también despertaron inquietud y deseo tanto de captura como de reproducción y comercialización. Esto no fue posible hasta mucho después que los teatros de sombras, las linternas mágicas o las cámaras oscuras, lo que puede explicarse por la naturaleza transitoria del sonido “(El sonido) solo existe en la duración de su producción –reproducción–. No puede ser inmovilizado, fijado en un momento particular– solo se puede detener. Lo oral y lo auditivo depende del flujo temporal” (Vandendorpe, 1999:115).

La fragilidad de nuestra memoria y la ineficacia para evocar todos los sonidos que podemos escuchar, favoreció el esfuerzo de encontrar formas de almacenar el sonido y reproducirlo. Esto llevó a la creación de códigos diversos –

silabarios, alfabetos, sistemas de notación musical– y de soportes específicos para su conservación e interpretación entre los pocos que podían leerlos. Estas condiciones de élite imperaron durante muchos siglos en diversas civilizaciones.

Aún cuando la mecanización de la escritura a través de la imprenta³ marcó un hito en la historia de la humanidad, mucho tiempo ha transcurrido para que los esfuerzos de alfabetización en la sociedad contemporánea permitieran considerar a la imprenta como un medio de comunicación masiva.

Es hasta mediados de 1800 que surgen inventos que permiten tanto la amplificación como el almacenamiento y reproducción del sonido; como ocurrió con el gramófono y los soportes de grabación de relativa facilidad para ser comercializados, como los discos de pasta hasta los formatos digitales actuales. Principalmente, en los últimos cien años, estos cambios tecnológicos, innovaciones e inventos han sido determinantes en el desarrollo de la industria radiofónica, disquera, cinematográfica y televisiva, influyendo en la concepción, diseño y uso de los productos de esas industrias, sus adaptaciones para nuevas tecnologías y los productos audiovisuales propios del medio computacional.

La comunión entre sonido e imagen que ocurre en representaciones en vivo –ópera, teatro, danza– tuvo una evolución particular en el cine. La mudez característica de la etapa inicial de esta industria facilitaba la comercialización de las cintas, dado que, en caso de presentar cuadros con información escrita, éstos eran fácilmente sustituidos por otros escritos en el idioma nativo del país exhibidor. En caso contrario era posible que una persona tradujera en voz alta lo escrito en el texto. Pero el cine, desde su origen, fue concebido para sincronizar la imagen con el sonido. De ahí que, ante las dificultades técnicas para incorporar ambos elementos en algún soporte físico, la música y otros sonidos eran ejecutados en vivo, a menudo por pianolas por la facilidad de distribuir el rollo con la cinta.

El cinematógrafo llegó a México durante el Porfiriato (Maza, 1996). Dado que sistemas similares se encontraban aún en desarrollo en Estados Unidos –y experimentaban dificultades de orden legal para su comercialización- el arribo de

³ Con sus antecedentes romanos y chinos, pero finalmente atribuida al padre de la tipografía, Gutenberg.

la invención de los hermanos Lumière marcó la entrada de una nueva industria en América. El recibimiento de este nuevo medio –conocido hasta nuestros días como el séptimo arte- fue determinante para su aceptación mundial.

El desarrollo tecnológico que hizo posible la sincronía entre imagen y sonido fue azaroso. Martínez-Salanova (2010) explica que, de los muchos intentos por sincronizar el sonido con la imagen, con el uso del sistema Vitaphone de la Western Electric y la Warner Brothers inicia, en 1925, una nueva era de producción audiovisual. Este sistema consistía en reproducir, al mismo tiempo que el film, un disco que contenía los ruidos y la música de la película. Los diálogos serían incorporados a la banda sonora más tarde, con el sistema Photophone, que desafió las capacidades histriónicas de los actores: *No todos los actores de la etapa silente pudieron pasar la prueba de la grabación del sonido. No bastaba ser fotogénico, el timbre de la voz debía estar a medida de la imagen para no destruirla al abrir la boca* (Torres, V 2006:41). Con este sistema se realizó la primera película mexicana hablada, Santa en 1932.

Durante varias décadas las productoras fílmicas del mundo compitieron por encontrar mejores sistemas y técnicas para la sincronización de imagen y sonido, pasando por cintas magnéticas hasta el actual uso de formatos digitales. Pero la lograda sincronía entre la acción y el audio, particularmente el habla, debía servir al propósito de extender las posibilidades de los productos de una creciente industria audiovisual, misma que rebasó los límites del cine y se ha acercado a las audiencias con un ritmo acelerado y a domicilio con la televisión, reproductores diversos e internet.

La creación de contenidos para las nuevas tecnologías y las anteriores se ha consolidado en la cultura popular que las demanda e integra a su vida diaria. La producción audiovisual rebasa fronteras y para lograr su aceptación debe adecuarse a las culturas que la utilizan. El idioma se convierte así en un elemento fundamental para estos productos que, mediante el doblaje, son aceptados por mayores auditorios. Hoy, una televisión abierta mexicana, televisión satelital o por cable, cine o Internet sin contenido extranjero en versión al español es prácticamente inconcebible. Diariamente, un número indeterminado y creciente de

series, documentales, películas, caricaturas, video juegos y anuncios comerciales son transmitidos y comercializados por diversos medios –televisión, cine, nuevas tecnologías- en idioma español independientemente de su idioma original.

El doblaje facilita así el desarrollo de las industrias culturales mediante el acercamiento de grupos sociales específicos a la diversidad de productos de los medios audiovisuales de manera masiva, como ocurre al ver la televisión o ir al cine, y de manera individual al acceder a estos productos en casa con las tecnologías disponibles.

1.5 El doblaje en México

De acuerdo con las entrevistas realizadas para este trabajo, México lideró durante el siglo pasado el doblaje de películas y programas televisivos que se comercializaban en Latinoamérica. De esta manera en el Distrito Federal, hasta mediados de la década pasada, operaban más de treinta empresas que ofrecían servicios de doblaje y subtítulo a nivel nacional e internacional. Hacia el año dos mil, más de dos tercios de estas empresas cerraron sus puertas, mientras las restantes han visto dramáticamente reducida su operación y, en consecuencia, las fuentes de empleo y los salarios de actores de doblaje (Nájar, 2010). Pero la demanda de este servicio no ha disminuido, sigue realizándose pero cada vez con más intensidad en otras naciones, lo que afecta la ya difícil situación de esta actividad en nuestro país.

La tarea del actor de doblaje consiste en prestar su voz para sustituir otra en un producto audiovisual. Considerado un proceso técnico de postproducción de audio, el doblaje tuvo su origen precisamente al buscar resolver las dificultades que en etapas tempranas, la industria del cine planteaba para el registro del sonido, es decir, mediante la reposición de diálogos (Torres JD, 2006).

Aunque habitualmente tiene como base la traducción de un idioma extranjero al nacional, también se dan doblajes de voces que presentan acentos distintos al del país en que se transmitirá una obra audiovisual o para corregir problemas de audio en producciones nacionales.

Pieza clave en esta actividad es la sincronización, que consiste en verificar que las palabras que se han de pronunciar, coincidan con los movimientos de labios del actor a cuadro, tanto en velocidad como en la apertura, forma y cierre de los labios al hablar. El doblaje puede ser realizado por el actor que aparece a cuadro o por algún actor especializado en esta forma de locución.

Esta actividad surge a mediados de la década de los cuarenta cuando la Metro Goldwyn Mayer, con el fin de comercializar con mayor facilidad sus películas en América Latina, reclutó y capacitó en sus instalaciones de Nueva York a los primeros actores mexicanos que participaron en los inicios del doblaje. De esta forma se hizo popular anunciar las películas como “habladas en español”. El doblaje en esos años fue prohibido en México por disposición oficial sustentada en que su práctica representaba una competencia desleal hacia la cinematografía nacional.

En el transcurrir del tiempo, las disposiciones oficiales permitieron la realización del doblaje en México. A la fecha, se continúa prohibiendo su uso salvo en el caso de programas infantiles y documentales, disposición de cuestionable vigencia y observancia en la época actual. (Mendivil, 1995. Nájjar, 2010).

1.6 El trabajo del actor de doblaje

El doblaje facilita la introducción de productos audiovisuales entre culturas diferentes. Las industrias culturales se insertan en la economía y la vida diaria por medio de sus productos y sus actividades cotidianas. Generan empleos, productos y servicios con valor económico, estético y hasta moral, lo que determina su aceptación social y la percepción que de sus actividades tienen las personas que en ellas trabajan.

En nuestro país la importancia de esta actividad es grande. Basta hacer un monitoreo breve de la programación televisiva o de la oferta en cartelera para entender que nuestro país el doblaje constituye por sí mismo una actividad que demanda la atención de especialistas en Administración.

Hay quien considera que el doblaje es una especialidad de la actuación o bien, de la locución. Lo cierto es que el trabajador que participa en esta industria con su voz en sincronía con el desarrollo de la acción en un producto audiovisual, requiere de habilidades y capacidades que debe continuar cultivando y perfeccionando a lo largo de su vida laboral.

La voz, como el resto de las características físicas que poseemos cambia por efecto del paso del tiempo, de forma que el profesional del doblaje debe también ir encontrando maneras de proteger su principal instrumento de trabajo y, en conjunto con las personas que seleccionan los elencos requeridos para cada ocasión, lograr que su voz se incorpore a personajes adecuados para sí. Es común, en el caso de voces infantiles, que éstas sean realizadas por adultos, con frecuencia mujeres. Esta práctica ha sido criticada pero resulta eficaz cuando el timbre es adecuado al personaje y facilita la tarea de grabación. Sin embargo, se han realizado doblajes con niños que han tenido buenos resultados en tanto que la voz resulta útil al producto.

Una crítica realizada al doblaje y que se menciona entre seguidores de algunas series de televisión, es el uso reiterado de las mismas voces, incluso por décadas, para personajes juveniles e infantiles. Esta observación es frecuente entre el público que asiste a convenciones especializadas -como es el caso de los dibujos animados japoneses-, foros de internet y blogs⁴.

Si bien existen voces que por su calidad y características pueden utilizarse prácticamente durante toda su vida útil para este tipo de productos, los fanáticos de las series mencionadas mencionan una cierta decepción al conocer en persona a quienes hacen el doblaje en español. Con base en este fenómeno, no son pocos los actores de doblaje que prefieren no ser relacionados con los personajes fuera del producto en el que trabajaron pero en general, existe inconformidad entre el gremio del doblaje porque sus nombres son excluidos de los créditos en los productos en que participan.

<http://www.narutouchiha.com/foro/viewtopic.php?f=75&p=3796405>
<http://blogs.gamefilia.com/primus-rainstar/12-02-2009/19222/doblaje-vs-subtitulos-incluye-encuesta>
[Ambos blogs consultados en junio de 2010]

Por otro lado, también hay actores de doblaje que desarrollan un cierto sentido de apropiación sobre personajes que les han sido asignados y que gozan de popularidad, usando el nombre del personaje para hacer presentaciones públicas con fines de promoción personal. Esta práctica pone en tela de juicio los límites legales de estos intérpretes sobre su participación en un producto que no fue creado para ellos ni por ellos, aún cuando es identificado entre el público por su voz. Si bien el Instituto Nacional de Derechos de Autor puede expedir certificados -con una vigencia de cinco años a partir de su expedición- para fines de “reserva de derechos” para los nombres y características distintivas de personajes humanos o ficticios, no se encontraron al momento de esta investigación actores de doblaje que hubieran solicitado tal reserva. Este tema también ha dado pie a controversias entre el gremio del doblaje de acuerdo a los intereses de las partes.

Los actores que han tenido la suerte de doblar al español a personajes que perduran en el gusto del público, buscan, naturalmente, mantener su trabajo. Cuando las empresas, por las razones que sean, deciden contratar a otros actores de doblaje, los elencos originales apelan al sentido de solidaridad de sus compañeros para que no acepten participar en estos proyectos, lo que en general no funciona porque finalmente, el trabajo es realizado por otros actores que también necesitan trabajar, ya sea en México o en el extranjero.

Mención aparte merece la situación de personas quienes, por gozar de prestigio o reconocimiento público y que no son actores de doblaje, realizan este trabajo de manera esporádica. A estas personas se les conoce como “Star Talent” y su participación en el doblaje cobra importancia porque facilitan la difusión del producto audiovisual al participar en actividades de publicidad y promoción del mismo. Dado que su responsabilidad no se limita a doblar un personaje, perciben por esta actividad un ingreso notablemente mayor al del actor de doblaje que no es conocido por el público. Entre los entrevistados para este trabajo se reconoce la importancia de publicitar los productos audiovisuales – la mayoría no consideró que las diferencias en el pago sean injustas, precisamente porque no se

relacionan con el doblaje mismo– pero consideran que en ocasiones el resultado final de esta práctica es de dudosa calidad.

Como se observará en el capítulo de resultados, en nuestro país los actores de doblaje tienen una formación académica y profesional heterogénea. Algunos cuentan con estudios de actuación o locución, mientras que otros tienen estudios y experiencia laboral en campos que se pudieran considerar distantes al artístico.

La mayoría aprendió a hacer doblaje en el trabajo cotidiano y desarrollan una técnica individual conforme su experiencia y consejos de directores, clientes y compañeros actores y técnicos. La realización del doblaje se relaciona en algunos casos, con una continuidad en una tradición u oficio familiar. Como ocurre en otros campos, los padres enseñan a los hijos a trabajar y favorecen su gradual incorporación a esta actividad, que en algunos casos es exitosa y se traduce en la oportunidad de una carrera en esta industria. También hay en esta fuerza laboral, personas más jóvenes que sin tener experiencia previa ni relación con el medio, cuentan con un cierto nivel de conocimientos adquiridos en cursos impartidos por particulares. En México no es exigible ninguna formación o grado académico para trabajar como actor de doblaje.

Por lo general el trabajo se desarrolla de esta manera: el actor recibe un “llamado”, que es una cita para grabación y que muchos de los entrevistados lo consideran una forma de contrato verbal en el que la obligación que contraen es la de presentarse a grabar en la fecha y horario acordado, con el solo derecho de cobrar un salario establecido por la empresa.

La duración de la grabación se relaciona principalmente con la carga de trabajo, de la habilidad del actor y de los compromisos que ha contraído con anterioridad. Dependiendo de la sala y su experiencia, el actor puede estar acompañado o no de un director de doblaje que le guía en su interpretación y le hace observaciones técnicas. Su participación puede implicar desde un “ambiente” -hacer voces que corresponden a personajes de fondo o incidentales que no se oyen con claridad en el producto final- hasta el papel protagónico.

El estilo de grabación también ha cambiado. En un principio se convocaba a todo el elenco requerido para que grabara todo el producto completo en conjunto.

Ahora se acostumbra más llamar a cada actor por separado, lo que disminuye la convivencia e interacción entre colegas. Fuera de la sala un ingeniero de audio realiza la grabación y los ajustes necesarios para sincronizar todos los sonidos – pista sonora– que requiere el producto final.

La selección del actor para el papel interpretado depende del director, de personal administrativo o bien, de las exigencias del cliente. Cada empresa establece las fechas y condiciones en que realiza los pagos por los trabajos realizados durante un periodo determinado. En ausencia de llamados, el actor se presenta a buscar trabajo en las salas que conoce, es decir, se reporta para ser considerado en los proyectos inmediatos de las empresas.

En los últimos años se han abierto escuelas y agencias que enseñan doblaje y que generan así ingresos relacionados con esta actividad y dan empleo a los actores de más experiencia. Convenciones, conferencias y la impartición de cursos en otras instituciones son también fuente de empleo para los actores de doblaje en México.

1.7 Relación entre empresas, sindicatos y trabajadores

En el censo económico de 2004, el INEGI dio a conocer que de los más de tres millones de empresas mexicanas, el 95% son microempresas. El giro de estas empresas puede ser industrial (extractivo o manufacturero), comercial, de servicios o agrícola. Conforme a la Ley para el desarrollo y la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa, publicada el 13 de diciembre de 2002, las Mipymes se clasifican de la siguiente manera (González, 2004):

Denominación de la empresa	Número de personas que la integran por sector		
	Industria	Comercio	Servicios
Micro	1 a 10	1 a 10	1 a 10
Pequeña	11 a 50	11 a 30	11 a 50
Mediana	51 a 250	31 a 100	51 a 100
Grande	= o > 251	Igual o mayor que 101	Igual o mayor que 101

Con este criterio, la mayoría de las empresas de doblaje que operan en la Ciudad de México son micro y pequeñas empresas. Entre las más de veinte empresas que ofrecen sus servicios en el Distrito Federal se pueden mencionar: The Art of Sound, La Cooperativa, Fogarty Studios, Sensaciones Sónicas, Grabaciones y Doblajes, Larsa y Candiani, entre otros. La mayoría de estas empresas son medianas e iniciaron como pequeñas empresas familiares. De acuerdo con el INEGI, en 2003 en su reporte de Ingresos por la prestación de servicios de las unidades económicas de información en medios masivos según clase de actividad y tipo de servicio, los servicios de postproducción de audio para cine y video produjeron 34 562 millones de pesos, de los cuales 33, 816 millones se obtuvieron mediante la realización de doblaje en México y el resto por servicios de diseño de audio.

Sin registros oficiales exactos, el gremio del doblaje se calcula en aproximadamente 600 actores, de los cuales, menos del 10% tiene empleo de manera regular y el salario actual que ofrecen a sus trabajadores es muy variable, dependiendo de la afiliación sindical, de la empresa y del acuerdo con el actor para pagarle (Martínez, 2006).

Lamentablemente, los efectos del desempleo se resienten en esta industria. El Instituto Nacional de Geografía e Informática publicó en su más reciente Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) que el 58.5% de la población mayor de 14 años se considera económicamente activa –disponible para producir bienes o servicios-. De ellos, el 94% estuvo ocupado el mes de septiembre de 2010 de esta manera: 66% como trabajador subordinado, remunerado y con plaza o puesto de trabajo; 23% es trabajador independiente, 6.4% trabaja sin remuneración en negocios familiares y 4.6% es patrón o empleador. Reporta también que la tasa de desocupación en julio fue de 5.86% (6.85% para el DF) con una subocupación superior al 8%. (INEGI, 2010). Sobre esta situación, los actores de doblaje entrevistados se consideraron afortunados por tener trabajo aún cuando, como se puede observar en la descripción de la muestra en el capítulo cuatro de este documento, la escasez de trabajo les coloca en situación de subempleo.

No escasearon, entre los entrevistados para este trabajo, comentarios sobre empresas que desaparecen de un día para otro y sin explicación alguna, desatendiendo así sus obligaciones con sus trabajadores. De igual forma, se mencionaron irregularidades en torno al cumplimiento de disposiciones fiscales por parte de algunas empresas y trabajadores, así como ausencia de prestaciones de ley, lo que da un nivel de informalidad a estas actividades que, siendo lícitas, no cumplen con las normas exigidas para su ejercicio (Ramales et al, 2005). También se recopilaron comentarios en torno a irregularidades con los pagos:

“Cuando trabajé en (*se omite el nombre de la empresa que también cerró sus puertas hace varios años*), me exigían que les dejara mi bloc de recibos de honorarios, en blanco pero firmados. Me pareció extraño y hablé con la gerente. Me dijo que lo hacía por mi bien, porque la mayoría de los actores somos gente distraída y no sabemos de contabilidad. Que si requería de un recibo para trabajar en otra empresa, que con todo gusto ella me lo prestaba. No accedí y no fui contratada de nuevo”.

En 2005, la Comisión de Cultura de la Cámara Alta presentó, a cargo del Senador panista Herbert Pérez , una iniciativa para proteger la actividad del doblaje en el país haciendo modificaciones a la Ley Federal de Derechos de Autor y a la Ley Federal de Cinematografía. En esta propuesta se enfatiza que las pérdidas que enfrenta el doblaje mexicano son del 70% de los ingresos de las compañías que se dedican a esta actividad, que en épocas anteriores generaban ingresos superiores a los 10 millones de dólares con más de 7 mil horas de producción anual. La iniciativa no fue aceptada. (Pérez, 2005).

En México, el actor de doblaje difícilmente recibe crédito alguno por su trabajo y, en recientes fechas, sus ingresos se ven mermados ante el cierre de fuentes de empleo y prácticas laborales que han favorecido la migración de esta fuente de empleo hacia EE.UU. y Sudamérica. Esto ha incidido en una mayor competencia entre los trabajadores mexicanos que buscan mantenerse activos en el doblaje.

Para la realización de este trabajo, la ANDA no facilitó información sobre sus agremiados, pero algunos de los entrevistados para este trabajo mencionaron que esta asociación ha buscado forzar a las empresas de doblaje para que sólo contraten a sus afiliados, medida que por excluir a sindicalizados de

otros grupos y a los no afiliados a ninguno –conocidos como *independientes*- ha sido rechazada en numerosas ocasiones.

También, entre los actores entrevistados, se mencionó que quienes son miembros de la ANDA ven, en los no afiliados, una competencia desleal debido a que a estos últimos se les paga menos por el mismo trabajo. Efectivamente, por lo general el trabajador no afiliado recibe un menor salario y en algunas salas se le hace un descuento adicional como cuota de compensación por haberse preferido sobre un sindicalizado. Adicionalmente a la ANDA, otras agrupaciones que afilian actores de doblaje han sido el Sitatyr (Sindicato Industrial de Trabajadores y Artistas de Televisión y Radio, Similares y Conexos de la República Mexicana), STIRT (Sindicato de Trabajadores de la Industria de la Radio y Televisión) y la ANDI (Asociación Nacional de Intérpretes).

Por su parte, se dijo en las entrevistas que muchos actores afiliados a la ANDA atienden llamados “por afuera”, lo que implica que se les paga directamente para evitar los descuentos hechos por la Asociación a la que pertenecen. Los actores de doblaje que no se afilian a la ANDA lo hacen por diversas razones, incluyendo que desean mantenerse independientes, que las empresas no los contratarían de hacerlo, que prefieren afiliarse a otros sindicatos, que consideran que su ingreso se ve mermado por cuotas sindicales, que sus compañeros actores afiliados no tienen apoyo de sus representantes y también, porque en el caso de la ANDA, no cotizan lo suficiente para integrarse a la misma. Al respecto un comentario hecho por un actor entrevistado para este trabajo:

“Cuando empecé en esto, me reporté en una empresa que ya cerró. Ahí el delegado de la ANDA me dijo que para trabajar e integrarme a la Asociación, era obligatorio que fuera a un curso con una agencia “reconocida” y me mandó a la “única” que daba cursos “oficiales”. Yo, que no conocía el medio, fui. El curso fue un fraude, no se enseñaba doblaje ni servía para entrar a trabajar. Luego supe que ningún curso es obligatorio y que no existía convenio “oficial” entre la ANDA y la agencia a la que fui...”

Los trabajadores se afilian a sindicatos para obtener ventajas derivadas de la venta colectiva de su trabajo. Una función esencial del sindicato sería conseguir un mejor salario para sus agremiados restringiendo la oferta de trabajo para negociar un salario superior al promedio, ejerciendo presión para que se tomen

medidas legislativas que protejan a sus afiliados haciendo obligatorio que las empresas les contraten exclusivamente. Se considera que es menos probable afiliarse a un sindicato al trabajar en empresas pequeñas y medianas, y que a mayor edad es más probable buscar la afiliación sindical cuando se trata de trabajadores independientes con alta movilidad laboral y no existe negociación colectiva (McConnell, Brue , Macpherson, 2003). En el caso del doblaje, el número de actores no sindicalizados va en aumento.

Es muy importante señalar que los actores de doblaje mantienen largas relaciones laborales con las empresas del ramo pero rara vez trabajan con contratos escritos; al trabajar siempre por honorarios no tienen beneficios ni prestaciones sociales por esta relación de trabajo y, ante la competencia creciente, tienen cada vez menos posibilidades de negociar sus condiciones de empleo (Mendivil, 1995).

1.8 Contexto legal y laboral del doblaje en México

Como se ha mencionado, el trabajo para los actores de doblaje en México ha venido disminuyendo durante las últimas décadas. Cierre de empresas nacionales, menores salarios, mayor competencia de empresas en el extranjero, controversias sobre la representatividad gremial y prácticas irregulares de contratación son tan solo algunos de los muchos puntos que se señalan como causantes del declive de esta actividad en la Ciudad de México (Carrillo, 2005).

En materia de obras audiovisuales, entre los tratados internacionales a los que México se ha adherido se pueden mencionar el Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas, Convención Universal sobre el Derecho de Autor, Convención de Roma o Convención Internacional Sobre la Protección de los Artistas Intérpretes o Ejecutantes, los Productores de Fonogramas y los Organismos de Radiodifusión y los Tratados de la Organización Mundial de Propiedad Industrial sobre Derecho de Autor e Interpretación o Ejecución y Fonogramas. Similares al derecho de autor, los derechos conexos – patrimoniales y morales- protegen a ejecutantes, intérpretes, productores y

organismos de difusión sin menos cabo del derecho autoral. (Colombet, 1997; Senado de la República, 2006; López y Estrada, 2007). En México, a través del Instituto Nacional del Derecho de Autor, INDAUTOR, estos derechos se protegen por medio de la Ley Federal de Derechos de Autor, LFDA (1996).

En su artículo 94, La Ley Federal de Derechos de Autor define a las obras audiovisuales como “las expresadas mediante una serie de imágenes asociadas, con o sin sonorización incorporada, que se hacen perceptibles, mediante dispositivos técnicos, produciendo la sensación de movimiento”. Se reconocen como autores de estas obras, al director realizador, autores de argumento, guión, diálogo o adaptación, autores de composición musical, fotógrafo y autores de dibujos animados o caricaturas. Esta ley contempla que los derechos conexos no afectan de ninguna manera los derechos de autor.

Los actores de doblaje pueden considerarse artistas intérpretes que tienen derecho a recibir una remuneración y a que su nombre se reconozca en sus interpretaciones – pero en contadas ocasiones se les da el crédito debido–. Al recibir pago y autorizar la incorporación de su trabajo actoral a productos audiovisuales con fines de lucro, no pueden oponerse a la reproducción de sus interpretaciones, ni a la fijación de las mismas en una base material o a su comunicación pública. La interpretación debe regirse por un contrato que precise *los tiempos, períodos, contraprestaciones y demás términos y modalidades bajo los cuales se podrá fijar, reproducir y comunicar al público dicha interpretación o ejecución*. La protección de la ley a estos derechos inicia a partir de que se fija o se transmite la interpretación por primera vez y tiene una duración de 75 años (Artículos 96, 116, 117,118, 120 y 122).

Durante el desarrollo de esta industria, se ha pensado como una ventaja la entonación del dialecto mexicano que se considera propio de la clase media que habita en el Distrito Federal (Santini, 1998). Pero la penetración en el mercado de los productos doblados en México se sostuvo también en la ausencia de competidores en América Latina, así como en traducciones que facilitaban la realización de un doblaje relativamente neutro.

No puede excluirse como ventaja en sus orígenes la corta distancia geográfica con el cliente principal del doblaje, los Estados Unidos, cuya creciente población de habla hispana le ha convertido también en consumidor y usuario de películas, series y dibujos animados doblados al español.

La relativa neutralidad en el lenguaje empleado servía para el mercado latino en general, pero con el desarrollo tecnológico de los medios digitales, se ha hecho posible la distribución de productos doblados a varios tipos de español, con el fin de satisfacer los gustos de un auditorio tan diverso como el hispanohablante.

A la vez, en otros países se comenzó a demandar un doblaje que se identificara con su propia cultura mediante el uso de dialectos locales que se hacen presentes no solo en el léxico con el uso de modismos y expresiones locales, sino en el habla misma con sus acentos regionales.

En las entrevistas realizadas con dueños de empresas se mencionó que el doblaje en México ya no tiene la calidad del pasado. Esto lo atribuyeron a que los actores de hoy ya no trabajan con la misma intensidad y pasión que sus antecesores. También se mencionó que el actor, al tener a su favor ventajas tecnológicas al momento de grabar, se ha vuelto ligeramente descuidado con aspectos cruciales en su desempeño: dicción, precisión-sincronía y presencia o entrega. Sin embargo, las empresas de doblaje no habitúan capacitar a sus empleados ni les señalan claramente estas deficiencias. De esta forma el actor de doblaje no cuenta con herramientas que le permitan un mejor desempeño que pueda verse reflejado en una mejor calidad del producto final. Paralelamente, los profesionales del doblaje carecen de organización entre sí, independientemente de su afiliación sindical, que resulta ineficiente para la defensa de su trabajo.

Desde hace varios años, Argentina, Chile, Venezuela y Colombia también ofrecen productos doblados al español en su propio dialecto y en el que se ha considerado como neutro. Esto se ha logrado capacitando a nuevos actores que cumplan con las exigencias del mercado. Estados Unidos también tiene compañías de doblaje al español establecidas en Los Ángeles y Miami, principalmente.

La entrada de estos países al doblaje ha afectado al doblaje mexicano de dos maneras: disminuyendo la demanda que anteriormente se satisfacía en esos países con productos mexicanos, y aumentando la competencia internacional con precios más competitivos.

El doblaje aplicado a productos audiovisuales de origen extranjero da como resultado un producto audiovisual distinto al original que permite acceder a audiencias distintas a culturas diversas. Controversial precisamente por las modificaciones que hace a los originales, el doblaje también ha sido defendido como una vía de defensa para un bien cultural como es el idioma español (Sosa, 2005).

La práctica del doblaje tiene detractores que consideran que altera el producto original y se dañan los derechos de autor. Olga Sánchez (2003), Ministro de la Suprema Corte de Justicia se ha pronunciado así respecto al doblaje en ocasión de los cuestionamientos a la Ley Federal de Cinematografía:

El idioma en el que los personajes de una obra se expresan debe conservarse en su forma original por respeto intelectual y en beneficio de la calidad artística de la obra; nunca se podrá lograr la misma credibilidad y realismo en la historia cuando la voz que escuchamos en una película no corresponde a la del actor que vemos en pantalla, por excelente que sea el doblaje realizado. Por ello, cada vez que se dobla una película de su idioma original a cualquier otro, se pierde y se mutila la calidad de la obra artística presentada.

Otra voz en contra del doblaje, fue la de Jorge Luis Borges (1945)

Las posibilidades del arte de combinar no son infinitas, pero suelen ser espantosas. Los griegos engendraron la quimera, monstruo con cabeza de león, con cabeza de dragón, con cabeza de cabra; los teólogos del siglo II, la Trinidad, en la que inextricablemente se articulan el Padre, el Hijo y el Espíritu; los zoólogos chinos, el ti yang, pájaro sobrenatural y bermejo, provisto de seis patas y cuatro alas, pero sin cara ni ojos; los geómetras del siglo XIX, el hipercubo, figura de cuatro dimensiones, que encierra un número infinito de cubos y que esta limitada por ocho cubos y por veinticuatro cuadrados. Hollywood acaba de enriquecer ese vano museo teratológico; por obra de un maligno artificio que se llama doblaje, propone monstruos que combinan las ilustres facciones de Greta Garbo con la voz de Aldonza Lorenzo. ¿Cómo no publicar nuestra admiración ante ese prodigio penoso, ante esas industriosas anomalías fonéticovisuales?

Quienes defienden el doblaje, razonarán (tal vez) que las objeciones que pueden oponérsele pueden oponerse, también, a cualquier otro ejemplo de traducción. Ese argumento desconoce, o elude, el defecto central: el arbitrario injerto de otra voz y de otro lenguaje. La voz de Hepburn o de Garbo no es contingente; es, para el mundo, uno de los atributos que las definen. Cabe asimismo recordar que la mímica del inglés no es la del español.

Ciertamente la traducción a otro idioma implica ya un cambio importante en su concepción original, y cuando además la traducción es adaptada a la cultura receptora y a las exigencias de sincronía propias del doblaje, sí se está dando como resultado un producto distinto del original. Pero esta práctica, en su mayoría, se realiza en un marco legal bajo el que se rigen quienes originalmente producen el material audiovisual –el doblaje se hace con la autorización del titular de los derechos–, los proveedores de doblaje, los distribuidores de los productos y las empresas transmisoras o exhibidoras. Por supuesto, la comercialización ilegal, conocida como piratería, también requiere de productos doblados al español.

En nuestro país –y probablemente en Latinoamérica- la preferencia de los consumidores por productos doblados al español se puede explicar debido a que la mayoría de las producciones audiovisuales son concebidas originalmente en inglés y buena parte de la población no lo habla o simplemente prefiere ver-escuchar películas en su propio idioma. Por supuesto, en otros países el inglés sí es parte de la vida cotidiana aunque no sea la lengua materna de una nación. Como ejemplo, la Embajada de Suecia en México publica en su página de internet que: “A diferencia de países como Italia, España y Alemania, en Suecia no se doblan las series de televisión y películas proyectadas en cines, y por tal razón todos los suecos oyen hablar el inglés cotidianamente. Se puede decir que los suecos de generaciones jóvenes, que se han criado con Internet, ordenadores, juegos de televisión y música popular –medios en los que el idioma es el inglés– son prácticamente bilingües” (Gradvall, 2010).

Mientras que en México decrece la actividad del doblaje, no lo hace así su demanda. El público que requiere del doblaje es el monolingüe – que solo habla español–, y el que no podría optar por ver versiones subtituladas por tener una limitación muy especial: no poder leer. Esta incapacidad para la lectura de textos en la pantalla la padecen muchas personas en nuestro país: las que no aprendieron a leer, las que no leen en español –no nos olvidemos de la población original de los múltiples territorios mexicanos–, las que están aprendiendo a leer, particularmente los niños pequeños, las que no comprenden la lectura o encuentran que los subtítulos cambian con demasiada rapidez, y finalmente, todas

las personas con problemas visuales. Es decir, sin doblaje, muchos mexicanos no accederían jamás al cine, no solo a las grandes obras maestras y las grandes expresiones académicas con fines educativos, sino también a aquellas producciones que cumplen con un muy importante aspecto de la cultura: el entretenimiento. Y no olvidemos que el español, independientemente de sus dialectos, es la cuarta lengua hablada en el mundo, que es idioma oficial en más de una veintena de naciones y que la creciente población hispanohablante es consumidora de productos doblados al español (Instituto Cervantes, 2009; Bárcenas, 2005; Moreno y Otero, 1998)

Conforme a la Ley Federal de Cinematografía, en los cines mexicanos solo deben exhibirse películas dobladas cuando son infantiles o documentales y el resto de las películas puede exhibirse con subtítulos (artículo 8). Sin embargo, como señala Berrueco (2009), el recurso del amparo interpuesto por empresas exhibidoras, les permite hacer caso omiso de esta disposición de una legislación con vacíos, que no se vigila en su aplicación y que no está debidamente reglamentada. Agregaríamos al respecto que también se trata de una ley que requiere actualizarse y responder a los intereses de la sociedad de este siglo.

Sobre las razones por las que el amparo de las empresas prosperó, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia consideró que el artículo 8 de la Ley de Cinematografía es anticonstitucional por violar la garantía de libertad de trabajo y que no hay razones que justifiquen la limitante para el doblaje y su exhibición en salas cinematográficas. Los ministros que se opusieron justificaron su posición argumentando que, dado que el artículo 5º Constitucional garantiza la libertad de trabajo en tanto no se afecten los derechos de la sociedad en general y, en su opinión, el doblaje demerita el arte cinematográfico y afecta el derecho del bienestar social al impedir que el público reciba las obras en su forma original. (Sánchez, 2003; Hernández, 1996; Mandujano, 1993).

De acuerdo con el artículo 25 de esta misma ley, la clasificación actual de películas es:

- I.- "AA": Películas para todo público que tengan además atractivo infantil y sean comprensibles para niños menores de siete años de edad.
- II.- "A": Películas para todo público.

- III.- "B": Películas para adolescentes de doce años en adelante.
 - IV.- "C": Películas para adultos de dieciocho años en adelante.
 - V.- "D": Películas para adultos, con sexo explícito, lenguaje procaz, o alto grado de violencia.
- Las clasificaciones "AA", "A" y "B" son de carácter informativo, y sólo las clasificaciones "C" y "D", debido a sus características, son de índole restrictiva, siendo obligación de los exhibidores negar la entrada a quienes no cubran la edad prevista en las fracciones anteriores.

Respecto al doblaje, el artículo 23 señala que: “Con el fin de conservar la identidad lingüística nacional, el doblaje de películas extranjeras se realizará en la República Mexicana, con personal y actores mexicanos o extranjeros residentes en el país, salvo las disposiciones contenidas en convenios o tratados internacionales, y en los precisos términos del artículo 8o. de esta Ley”. La misma ley prevé, en su artículo 31, fomentar mediante estímulos e incentivos fiscales, el doblaje de películas extranjeras con valor educativo que no se exhiban comercialmente. En contraste, Venezuela, legisla a favor de dar apoyos financieros preferenciales para establecer o acondicionar salas de doblaje (artículo 40 de la Ley de la Cinematografía Nacional, Venezuela)

En la práctica, las películas que vemos en el cine no siempre son dobladas en México. Actualmente es común que el doblaje para una misma producción se realice en diversas partes del mundo, con actores de diversas nacionalidades y que radican en países diferentes.

Este problema no es privativo de México, pero se ha enfrentado de maneras distintas en otras latitudes, como ocurre al interior de la Comunidad Económica Europea, que estimula las culturas que la constituyen, incluyendo regiones específicas cuya lengua las diferencia de las naciones a las que pertenecen. Tal es el caso de Cataluña, que en este 2010 recibió, de la CEE el apoyo a su iniciativa para estimular el doblaje y subtítulo de películas en este idioma aumentando su exhibición en salas comerciales con el fin de para fomentar su cultura y actividad económica. En la Comunidad Autónoma de Cataluña, el doblaje debe ser realizado exclusivamente por actores y empresas catalanas y esta actividad recibe un financiamiento –que puede alcanzar el 100% de los costos-, de momento garantizada hasta el año 2015 (Almunia, 2010). Sin

embargo, la gente, el público Catalán y las salas de cine no han sido favorecidas por esta medida: la gente no va al cine a ver las cintas dobladas porque la mayoría prefiere escuchar el idioma original (Cosas del Cine, 2010)

Retomando las condiciones en las que se desarrolla el doblaje en México, esta actividad se caracteriza entre los actores de doblaje por realizarse de manera independiente, es decir, la mayoría son trabajadores por cuenta propia. Al respecto, Ramírez (2007) indica que el empleo autónomo tiende con facilidad a desarrollarse en el ámbito de la informalidad por falta de arreglos que garanticen los derechos laborales y de protección social. Por ejemplo, entre los más de cuarenta millones que conforman la población ocupada en México, más del 63% no participa en programas de pensiones IMSS, ISSSTE, ni de otro tipo. Esto reviste particular importancia por los crecientes índices de pobreza, desempleo, envejecimiento poblacional y desigualdad en materia de salud para los trabajadores independientes. Respecto al acceso que este tipo de trabajadores tiene en México a programas de retiro, la Federación Internacional de Administradoras de Fondos y Pensiones, FIAP (2010) informó que siendo voluntaria la incorporación a estos programas, la cobertura entre estos trabajadores es baja y que, quienes cotizan, tienen derecho a pensión por vejez, sin un monto mínimo garantizado ni acceso a beneficios como servicios médicos ni pensiones por incapacidad. Para estos beneficios el trabajador independiente que está dado de alta en Hacienda y no tiene trabajadores a su servicio, puede optar por la afiliación voluntaria al IMSS cubriendo las cuotas correspondientes. Nájar (2010:500) publica un coro que entre actores de teatro, hacía mofa del trabajo de doblaje y que, parece no perder vigencia:

Heroicos mineros del arte
Angustias, carencias, ayunos
Tus deudas esperan inquietas
por ti... por ti,
heroico minero del arte.
No hay jubilación
No, no, no.
Sólo explotación
Sí, sí, sí.

El mismo autor cita a Jorge Arvizu y su sentir por las condiciones en que se realiza el doblaje el día de hoy:

“...el actor o actriz es obligado a grabar todas sus líneas, de principio a fin, sin tener que dialogar con nadie más. Imagínate, una mala traducción, una dirección que no dirige y luego estar diciendo tus líneas sin que haya una respuesta a lo que dices, ¡es algo terrible! La competencia despiadada no se hace con buen trabajo, sino con quien cobra menos, y entonces este arte se convierte en una maquila. Los pagos a actores, traductores y técnicos continúan bajando. El mal podría controlarse si el público protestara por la mala calidad de los programas doblados, que aún cubren un gran espacio del tiempo en televisión. Pero tal parece que a nadie le interesa exigir un buen producto”.

El artículo 22 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) dice que “Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”.

Somavía (1999), Director General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, propuso el término de “trabajo decente” para referirse al trabajo que satisface las aspiraciones de las personas en la vida, no solo en lo laboral, sino en lo familiar, dándoles estabilidad y oportunidades de desarrollo en condiciones de justicia e igualdad. La OIT considera que este trabajo es clave para el combate a la pobreza y para lograr el desarrollo de la humanidad a nivel mundial y que esta concepción es válida para todos los trabajadores, sin importar que se desempeñen en la economía formal o informal, si son asalariados o independientes, ni si se desempeñan en labores del campo, de oficina, de la industria, en comunidades o en sus hogares.

Hands (2009:94) considera que "con el lanzamiento de la noción trabajo decente la OIT reactivó un viejo proyecto para continuar la guerra contra la miseria, las privaciones y las injusticias que señala el preámbulo de su Constitución." El uso del adjetivo “decente” ha causado diferencias de opiniones. Por ejemplo, Guiotto y Pascual (2010), argumentan sobre el trabajo decente que se trata de un concepto que viene “desde arriba” –refiriéndose a la OIT– y lo compara con términos como *trabajo auténtico*, *autónomo*, *auto gestionado* y

genuino, para finalmente, proponer la noción de *trabajo digno* que consideran más amplio e integrador dado que “la dignidad implica la reconciliación de las esferas política y económica (...) Entonces, mientras que el trabajo decente *afirma* la identidad de *clase* (trabajadora) en tanto la puesta en el centro de la relación salarial, el trabajo digno *niega* esa misma identidad, ya que va más allá del salario”.

La Real Academia de la Lengua define “decente” como “honesto, justo, debido, adornado aunque sin lujo, digno, bien portado, de buena calidad o suficiente”. Define “digno” como “merecedor de algo, proporcionado al mérito y condición de alguien o algo, que puede aceptarse sin desdoro, de calidad aceptable”. Independientemente de estas posturas ideológicas y diferencias semánticas, la calidad del trabajo propuesto por la OIT encarna aspiraciones legítimas para todos los seres humanos y lleva a cuestionar si el trabajo de nuestros actores de doblaje cumple con estas características que pueden verse reflejadas en la satisfacción y compromiso que estos trabajadores experimentan en su trabajo. Es decir, cómo las condiciones en que se lleva a cabo esta actividad afectan la calidad de vida laboral, misma que abarca condiciones que se relacionan directamente con el trabajo: horario, salarios, beneficios, posibilidades de ascender, convivencia y que pueden influir la satisfacción, motivación y rendimiento de las personas (Casas et al, 2002).

Ante el panorama descrito en este capítulo, podría sospecharse que el compromiso ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores en estudio no resultaran contundentes y que incluso manifiesten cierto grado de desgaste. Por esta razón, es de interés en esta investigación conocer los factores que determinan la satisfacción, compromiso y desgaste de estos trabajadores y si, como ha ocurrido en estudios realizados en otras profesiones, presentan algún tipo de relación entre ambas variables y con aspectos como la edad, género, nivel educativo, experiencia y desgaste laboral; lo que será abordado en los siguientes capítulos.

2. Marco teórico

Los aspectos teóricos considerados en este trabajo son la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional. La satisfacción laboral es abordada desde la teoría bifactorial de Herzberg, y el compromiso desde la propuesta de Meyer, Allen y Smith. También se refieren investigaciones sobre las relaciones que guardan estas dos variables entre sí y con otras de interés para este estudio: edad, género, nivel educativo, experiencia laboral y desgaste laboral.

2.1 El comportamiento organizacional y las teorías de la motivación

Compromiso y Satisfacción son dos de las actitudes más estudiadas en el campo de la Administración. Consisten en juicios de valor que tienen las personas de acuerdo con sus ideas, con la información que tienen, sus sentimientos y sus conductas. De esta forma, la *Satisfacción Laboral* consiste en la actitud general del las personas respecto a su trabajo. El *Compromiso* se constituye por la lealtad, entrega e identificación con la organización a la que pertenecen o bien, como veremos adelante, con su ocupación (Robbins y DeCenzo, 2002)

El comportamiento organizacional es el campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y las estructuras en las organizaciones para hacer que éstas sean más eficientes. La organización, como unidad social coordinada de manera consciente para alcanzar fines comunes a sus integrantes (Robbins, 2003:4), requiere del concierto entre personas diversas que cuentan con recursos limitados para realizar sus tareas.

Así, la consecución de un fin común demanda la dirección acertada de los esfuerzos y capacidades individuales. En el ambiente laboral, para que las organizaciones sean productivas, resulta de vital importancia que sus integrantes se vean beneficiados no solo por la compensación acordada a cambio de su tiempo y dedicación, sino con la realización misma de su trabajo. En el transcurrir de la vida laboral, las personas se integran a las organizaciones para las que trabajan de forma tal que sus actitudes y percepciones resultan determinantes en el porvenir de las empresas que les contratan.

Chiavenato (2006) explica que la teoría del comportamiento hace énfasis en las personas en el contexto organizacional y que tiene sus orígenes en las propuestas de John Broadus Watson y Kurt Lewin, consolidándose en el campo de la Administración en la década de los cuarenta con las aportaciones de Herbert Simon, Abraham Maslow, Chris Argyris, Douglas McGregor, Rensis Likert, Frederick Herzberg y otros más. El fundamento principal de este campo de estudio es la motivación de las personas y la comprensión de sus necesidades.

Varela (2006:22) explica que “Una de las partes más importantes de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de las organizaciones, ya sea que se dediquen a la producción de bienes o servicios, es el factor humano, pues son los empleados quienes determinan que el proceso concluya de manera satisfactoria o no. El factor humano es una ventaja competitiva para las organizaciones. Tener empleados motivados, comprometidos y capacitados es una condición de suma importancia para el éxito de la organización”.

Dado que existe una relación estrecha entre motivación y necesidades, diversos autores han definido ambos términos. Para Robbins y DeCenzo (2002:313), la motivación es la *voluntad para realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas de la organización, con la condición de que el esfuerzo pueda satisfacer alguna necesidad individual*; y definen el término necesidad, como el *estado interno que provoca que ciertos resultados parezcan atractivos*. Añadiendo que, ante una necesidad insatisfecha, los individuos experimentan una tensión que los lleva a realizar un esfuerzo para adoptar comportamientos y realizar tareas que les lleven a la satisfacción de esa necesidad. Robbins (2003) define la motivación como un conjunto de procesos que determinan la intensidad, dirección y persistencia con que los individuos buscan obtener o lograr algo.

De esta manera, la motivación es un proceso interno e individual que, dependiendo de las características propias de quien la experimenta y de la precisión con que requiere algo, es decir de sus necesidades e intensidad de las mismas, le impulsa en mayor o menor medida hacia la acción. En el medio laboral, la comprensión de este proceso y su aplicación resultan de gran importancia en el contexto de las organizaciones, donde los objetivos deben ser

logrados independientemente de las necesidades y características de cada trabajador. Así, las organizaciones pueden encontrar maneras de incentivar y orientar el esfuerzo para el logro de un fin común, que suele ser más fácil de alcanzar si los involucrados se sienten satisfechos en la realización de sus tareas y en los resultados que de ellas se derivan.

La teoría de la motivación se integra por diversas contribuciones (Chiavenato, 2006; Robbins y De Cenzo, 2002; Hernández, 2002), siendo la aportación de Herzberg la de interés para este trabajo. Esta teoría la mencionaremos en el siguiente apartado y a continuación mencionaremos brevemente a otros autores:

- Maslow con su Jerarquía de las necesidades, presenta en forma piramidal cinco necesidades ordenadas: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.
- McGregor compara, con su teoría X y Y, estilos de administración antagónicos: el tradicional y el conductista.
- McClelland propone su teoría de las tres necesidades: logro, poder y afiliación.
- Adams plantea con su teoría de la equidad que los trabajadores comparan los resultados de su trabajo con lo que invierten en él y a la vez, se comparan con los demás, para jugar si se les trata equitativamente.
- El modelo de las características del trabajo de Hackman y Oldham explica cómo el diseño del trabajo influye en la motivación, considerando cinco dimensiones: variedad de habilidades, identificación con la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación.
- Vroom identifica, en su teoría de las expectativas, los nexos que existen entre esfuerzo, desempeño, recompensa y atractivo.

2.2 Satisfacción laboral. La teoría bifactorial de Frederick Herzberg

Stephen Robbins (2003) define la satisfacción laboral como la actitud general de las personas respecto a su trabajo, la diferencia entre la recompensa que reciben los trabajadores y lo que creen que deberían recibir. Una actitud es una predisposición para responder -favorablemente o no- hacia un factor dado, de forma que las actitudes afectan los comportamientos. Franco (2006:38) explica la satisfacción laboral como “resultado de la conjugación de diversas variables que se presentan en la relación laboral, las cuales son, entre otras, las siguientes: ascensos, reconocimiento, tipo de trabajo, nivel de posición, trato recibido” , añade que las personas más satisfechas son más participativas y eficientes en el trabajo.

La satisfacción laboral, como actitud, se compone de actitudes específicas ante factores específicos. Se le ha relacionado, cuando existe en alto grado, con conductas positivas que resultan en mejor desempeño y menor ausentismo. La insatisfacción lleva al abandono del trabajo o al desinterés por él. Influyen en la satisfacción laboral aspectos salariales, la tarea misma, las relaciones interpersonales y también, cuestiones ajenas al trabajo en sí, como la edad, antigüedad –experiencia laboral–, las relaciones familiares y demás referentes sociales. Juega un importante papel las expectativas de las personas, lo que explica porqué en el mismo trabajo, la gente se siente más o menos satisfecha. Por lo general se ha encontrado que las personas jóvenes tienden a sentir más insatisfacción en el trabajo, mientras que las de más experiencia y edad, más satisfacción, aunque esta puede fluctuar durante la vida laboral (Nieto, 2004). Es considerada como indicador de desarrollo organizacional y de calidad en el servicio, en tanto que es la sensación de equilibrio entre necesidades y fines que experimenta una persona en su trabajo (García, Luján y Martínez, 2007).

En el estudio de Sánchez-López y Quiroga (1998:124) se encontraron causas específicas de insatisfacción laboral que agruparon en tres perfiles: Atribución mixta laboral (malas relaciones en el trabajo, viajes, dificultad de la tarea, problemas familiares), invasión (trabajo monótono, invasión del trabajo en el mundo familiar) y atribución laboral (características del lugar de trabajo, problemas de estabilidad y responsabilidad exigida).

La satisfacción laboral se menciona en diversas publicaciones, por ejemplo, de acuerdo con Tella (2007) la satisfacción laboral es, para Locke y Lathan, un estado emocional positivo resultante de la experiencia o reconocimiento al trabajo realizado de acuerdo con la percepción que tiene el trabajador sobre lo que considera importante de su propio trabajo. Luthans (1998) propone tres factores determinantes para la satisfacción laboral:

1. Reacción emocional: Siendo la satisfacción laboral una respuesta emocional a las condiciones de trabajo, no puede ser observada directamente, solo inferida.
2. Cumplimiento de expectativas: La satisfacción laboral frecuentemente se relaciona con cómo el trabajo responde a las expectativas de las personas, si éstas se cumplen, la satisfacción es mayor.
3. Actitudes: en respuesta a lo que ocurre en la organización.

En la satisfacción laboral influyen aspectos como el reto del trabajo, condiciones, relación con colegas, recompensas, compatibilidad con el puesto, entre otras. Con este fin Hackman y Oldman elaboraron en 1974 una encuesta para evaluar la satisfacción. Atayala (1999) acota que *“... resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo...”* y agrega que la satisfacción o insatisfacción laboral es multifactorial.

Littlewood (2008) apunta a conceptos y modelos que pueden explicar cómo la percepción de beneficios de un puesto, las expectativas de desarrollo en una organización y consideraciones familiares pueden ocasionar insatisfacción laboral y en consecuencia manifestarse en evitación del trabajo, intención de renuncia o renuncia, conforme al modelo de Mobley, Griffeth, Hand y Meglino y presenta el modelo de Mowday, Porter y Steers que consiste en 14 pasos que considera características individuales (edad, antigüedad, responsabilidades e ingresos familiares, ética, experiencia y personalidad) como determinantes en las expectativas sobre un trabajo y las alternativas que tienen ante realidades laborales, explicando que el trabajador con mayores alternativas será más demandante y crítico al evaluar sus condiciones y oportunidades de empleo. Señala que estas expectativas también son influidas por lo que el empleado conoce previamente de la empresa que lo contrata y lo que conoce de ella al ser contratado. Si sus expectativas se cumplen se genera una respuesta afectiva positiva al trabajo y negativa en caso contrario. El modelo explica también que en ausencia de alternativas de empleo, es menos probable que el individuo renuncie a la organización.

Locke (1976) define la satisfacción laboral es “una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero” agregando Littlewood que “la satisfacción en el trabajo es el resultado de la percepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados” y que ha sido medida globalmente como satisfacción en lo general y específicamente con aspectos como horario, relaciones, condiciones de empleo, salarios. Entra así en juego el concepto de justicia organizacional a partir de la teoría de equidad de Adams: “los individuos están motivados por ser tratados equitativamente en relación con compañeros de trabajo” (Littlewood, 2008:195).

La satisfacción laboral, desde la perspectiva de Herzberg, se fundamenta en la experiencia original con estudios realizados a ingenieros y contadores (Herzberg, Mausner y Bloch, 1959), mismos que fueron seguidos por más estudios aplicados a trabajadores de otros campos, se encontró que la dicotomía entre

satisfacción e insatisfacción laboral: lo que causa motivación y satisfacción el trabajo es distinto de lo que ocasiona insatisfacción. De esta manera, una mala administración del ambiente laboral genera inconformidad en el trabajo, mientras que un ambiente laboral enriquecido que ofrece a los empleados retos, posibilidades de crecimiento y mayores responsabilidades tiende a favorecer la satisfacción laboral.

Por señalar un caso en el que la teoría bifactorial de Herzberg muestra su vigencia aún cuando no se le reconoce abiertamente, es oportuno mencionar el caso de un *best seller* que ha recibido una crítica muy favorable. Se trata de un libro de Daniel Pink (2009), cuya aportación es calificada, por sus editores, como “innovadora” al presentar la siguiente idea: que en el trabajo, desde la perspectiva científica, la motivación resultante de factores externos, llamada en este libro “carrot and stick motivation”, no se traduce en mejor desempeño laboral y que en el siglo XXI es necesario encontrar la fuerza interna e individual que lleva a las personas a sentirse motivadas para trabajar. Evidentemente se hace eco de la reflexión hecha por Herzberg respecto a la ineficacia a largo plazo del método “KITA”.

En 1968, este autor analiza diversas alternativas a una de las interrogantes de mayor relevancia en el campo de acción del estudio de la administración de personal y el comportamiento organizacional: ¿cuál es la mejor y más directa manera de lograr que las personas hagan algo? Pedirlo es la primera alternativa, pero existe la posibilidad de que la respuesta obtenida sea negativa. Analizar el porqué de esa respuesta, buscar nuevas formas de comunicación para lograr la colaboración oportuna, ofrecer estímulos económicos. La alternativa “KITA” (Herzberg, 1968) para lograr el objetivo buscado –“a patadas” puede ser una traducción cercana– es también analizada y descartada como medio para este fin, así se trate de sus formas negativas como maltrato físico y psicológico –técnica que con todas sus implicaciones éticas y legales, es empleada aún en nuestros días– como de sus manifestaciones positivas a través de incentivos económicos o laborales que finalmente, al desgastarse, terminan por ser ineficientes. De esta forma, ninguna de las alternativas planteadas se relaciona con la motivación.

Para Herzberg la motivación surge del interior de las personas y las lleva no solo a hacer las cosas, sino a desear hacerlas, concluyendo que la vía para la motivación y la manifestación de SL –con sus consecuencias económicas- podría encontrarse en el enriquecimiento del trabajo cuya práctica debiera mantenerse como una constante búsqueda de la administración profesional, aclarando que no todos los trabajos pueden ni deben ser enriquecidos. De ahí que la pregunta que el administrador profesional debe formularse no sería cómo motivar, sino cómo hacer para que la gente pueda motivarse, cómo encontrar y aprovechar sus “generadores”, “detonadores” o factores motivacionales.

El autor propuso que la motivación para trabajar se compone de dos tipos de factores: extrínsecos e intrínsecos. En el primer caso, los factores extrínsecos o higiénicos se relacionan con la insatisfacción laboral. Son aspectos que se originan en la empresa y que afectan al trabajador sin que él tenga control sobre ellas, como el salario, prestaciones, supervisión recibida, políticas y otras más que dan contexto al individuo. Herzberg encontró que al ser cumplidos estos factores, su resultado no es la satisfacción laboral, sino simplemente la ausencia de insatisfacción. Para explicar la satisfacción laboral se refirió a los factores intrínsecos, es decir, a los procesos internos de los trabajadores que les llevan a experimentar o no satisfacción laboral. Estos factores se relacionan con la naturaleza del trabajo y su ejecución. Son los sentimientos que tienen que ver con el desarrollo personal, el sentido de reconocimiento y en general con la experiencia personal del trabajador en sus actividades diarias.

Factores intrínsecos o motivacionales	Factores extrínsecos o higiénicos
<p style="text-align: center;">Ascensos Trabajo en sí mismo Logro Posibilidades de crecimiento Responsabilidad Reconocimiento</p>	<p style="text-align: center;">Condiciones del trabajo Administración y políticas empresariales Relaciones con compañeros Relaciones con supervisión Supervisión técnica Salarios y prestaciones Seguridad en el trabajo Status en la organización Vida personal</p>

Aunque criticada por su metodología, esta aportación ha sido fundamental en la teoría de la Administración y de ahí la importancia de conocer su validez en ámbitos laborales, geográficos y culturales diversos.

2.3 El compromiso ocupacional

Meyer, Allen y Smith (1993) generalizaron la propuesta original de Meyer y Allen (1984 y 1991, Meyer, Allen y Gellati, 1990) y llevaron los conceptos que se aplicaron originalmente en el tema del compromiso organizacional, al terreno de la ocupación laboral.

Meyer y Allen definen el compromiso ocupacional como un estado característico de la relación entre las personas y su labor, con consecuencias que les llevan a decidir continuar o no en la actividad que desarrollan. Explican que el compromiso surge cuando las personas se comunican entre ellas y están dispuestas a realizar un esfuerzo para alcanzar un propósito común. El compromiso es una fuerza de identificación e involucramiento con la organización y se compone de tres elementos: características personales, del trabajo y de experiencias.

Utilizaron el término *compromiso ocupacional* porque encontraron que en la literatura se utilizan indistintamente los términos “compromiso profesional” y “compromiso con la carrera”, razón por la que se adoptó este término en este trabajo. Para estos autores el compromiso con la ocupación laboral puede presentarse en personas con estudios a nivel profesional o no en un campo dado y consideraron el término “compromiso con la carrera”, ambiguo. En español, algunos investigadores han preferido la denominación “compromiso personal” (Arias, 2005, 2001), “compromiso hacia la profesión” (Mercado, 2002) y “compromiso laboral” (Peralta, Santofimio y Segura, 2007).

Estos autores establecieron tres elementos que se aplican tanto al compromiso organizacional como al ocupacional:

- a) El compromiso afectivo como el lazo emocional derivado de la satisfacción de necesidades y expectativas.
- b) El compromiso de continuidad o conveniencia que es el seguimiento de un esfuerzo en tanto se cumplan las expectativas de las partes.
- c) El compromiso normativo, refiriéndose a la noción de lealtad hacia la organización o el trabajo.

Meyer y Allen (1997) describen al trabajador comprometido, el que se considera que es leal a la compañía, que llega temprano, trabaja hasta más del tiempo por el que se le paga, se identifica y comparte las metas y objetivos de la empresa, etcétera. Lo anterior podría parecer siempre ventajoso para la empresa que ha contratado el empleado pero a la vez ofrece desventajas como las mencionadas por Randall (1987). Según él, el compromiso “ciego” puede llevar a una conformidad generalizada con el trabajo mismo, lo que puede traer como consecuencia que las empresas pierdan su capacidad de innovación y adaptación, aún cuando se pudiera argumentar que la lealtad de un empleado tiene un costo muy alto para las empresas porque no pueden ser recíprocas en ese sentido al no poder garantizar el trabajo a sus empleados, incluso a los más comprometidos.

Meyer y Allen (1997) señalan que el apego de las personas hacia su centro de trabajo se deriva no solo del pago que reciben por las tareas que desempeñan durante la jornada laboral, lo que les permite enfrentar sus responsabilidades económicas; sino que el trabajo ofrece, además de dinero, beneficios que se reflejan en el compromiso: retos a superar, desarrollo de habilidades y obtención de conocimientos e interacción con otras personas. El lado negativo de esta entrega, dicen los autores, puede ser que, a nivel personal, las personas se involucran menos con sus familias que con sus colegas y también pueden perder el interés en desarrollar habilidades y obtener conocimientos que les permitieran enfrentar el mercado laboral dado el caso del cese de su relación laboral actual, el cierre de la empresa en que trabajan o incluso, el término de la industria en la que se desempeñan.

Plantean cuestionamientos vigentes hoy: ¿Es mejor trabajador el que se muestra más comprometido? ¿El compromiso hace más felices a los trabajadores, les genera mayor satisfacción con su trabajo? Aclaran que estas preguntas se sustentan en el estereotipo atribuido al compromiso en el cual se le equipara con lealtad y voluntad -willingness-, cuando el mismo compromiso tiene componentes diversos que pueden darle un significado diferente, como ocurre entre empleados que han llegado al máximo punto de desarrollo en la organización y ya no podrán obtener nada más por su trabajo que lo que ya han obtenido. El tiempo transcurrido, por ejemplo, en el texto de 20 años, determina que la motivación inicial ya no existe pero el trabajador tampoco tiene ya grandes posibilidades de abrirse camino en otro lugar, por lo que sí, está comprometido, pero ya no por lealtad.

Otros autores han abordado el tema del compromiso, por ejemplo, Ruíz, M. (2008:257) explica que “el compromiso es comúnmente definido como el grado de identificación e involucramiento de un individuo con una organización en particular” y que esa definición es inexacta porque hay quien puede comprometerse sin identificarse por razones ajenas a la organización.

Arias (2005:48) afirma que los ejes biológico, psicológico y cultural integran dinámicamente al ente humano y que pese a las constantes transformaciones que debe enfrentar, finalmente tiende a mantener constante su núcleo de personalidad. Indica que el desempeño de las personas en general depende de factores como el conocimiento -“posesión de aspectos conceptuales y prácticos para poder efectuar un trabajo”-, actitudes -“valoración o aceptación, rechazo o indiferencia hacia un objeto, persona o situación”-, habilidades - “capacidad mental, visual, auditiva y psicomotriz necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una profesión”-, valores, cultura y para el fin de este trabajo el factor con el que iniciamos la reflexión será el de la motivación.

Sobre la motivación nos dice el autor que se debe contar con un *contrato anímico*, un *enamoramiento* con la organización y el trabajo. Como hemos dicho, en el caso que nos ocupa, es precisamente el compromiso ocupacional el que conforma ese contrato que permite llevar a cabo las tareas asignadas aún cuando

no se compartan ni se conozcan los valores, misión o visión de las empresas con quienes se trabaja.

De acuerdo con Tyree (1996), pese a que el compromiso puede ser considerado como un fenómeno multidimensional, es posible medirlo unidimensionalmente al considerar solo alguno de los factores que lo integran. Por ejemplo, en el trabajo de Jackson (1981) se aplicó un instrumento de 21 reactivos para determinar el nivel de compromiso de los individuos hacia diversas identidades sociales. Evidentemente, en el compromiso laboral, el compromiso social se convierte en un factor relevante para el sentido de pertenencia que experimentan los trabajadores, particularmente en situaciones de empleo en las que la conformación de equipos de trabajo –de aparente estructura informal pero que persisten durante décadas- es de vital importancia para una industria como la del doblaje. El nivel de identificación que las personas tienen con el grupo de trabajo ha resultado, en estudio como el de este último autor, tan relevante como la identificación con la tarea realizada.

En este compromiso influyen factores como la personalidad y el comportamiento que en conjunto, permean y permiten responder al medio y sus condiciones. Define la personalidad como una “organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento e intelecto y físico de una persona que determina su adaptación única al ambiente”. También explica que el comportamiento, como acción integral del organismo, es una respuesta a una serie de fenómenos que pueden ocurrir de manera simultánea y que de esa reacción puede depender el fracaso o el éxito de una tarea o el logro de los objetivos de una organización.

Para Cáceres (Peralta, Santofimio y Segura, 2007) “en el concepto de compromiso laboral se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante” y las autoras agregan que, con relación al compromiso laboral, se requiere entender las percepciones del empleado sobre sí mismo, su trabajo y su organización. Sin embargo, añaden, “esta comprensión es demasiado general

para ser aplicada fácilmente en la práctica porque existe una distancia entre ella y las experiencias del día a día de los trabajadores en su situación de trabajo; entonces proponen abordarla de manera más cotidiana.

En las conceptualizaciones estudiadas por Harter, Schmidt y Hayes (2002) se señala que el compromiso ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados a otros y cognitivamente vigilantes; situación en la cual los empleados saben qué se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo y sienten que pueden lograr impacto y cumplimiento en el mismo; por otra parte, perciben que son significativos para sus compañeros, en quienes confían, y consideran tener oportunidades para mejorar y desarrollarse”.

Jiménez (2007) indica que el concepto del compromiso profesional o personal antecede a cualquier compromiso organizacional y que engloba conceptos como la satisfacción -que describe como un estado pasivo conformado por la opinión del trabajador-, la implicación o integración de los valores y cultura organizacional a los valores del trabajador, orgullo de pertenencia que se refleja en la lealtad hacia la organización y la vinculación como la forma en que el trabajador se relaciona y expresa de esa relación con su empresa.

Mercado (2002:23) explica el papel del compromiso para lograr un fin común: “Esta coordinación premeditada requiere de la creación de un lazo afectivo permanente (compromiso) entre los integrantes y la organización, el cual puede ser de diferente grosor, textura y resistencia; en cuanto al tiempo no siempre será vitalicio pero sí debiera permanecer activo mientras la persona no abandone la organización”

2.4 Compromiso y satisfacción, relación entre sí y con otras variables

En esta investigación se buscó encontrar si existe alguna relación entre la satisfacción y el compromiso laboral, también cómo se relacionan estas variables con cuatro aspectos socio-demográficos y con el desgaste laboral. La definición operacional y conceptual de estas variables se encuentra en el capítulo de metodología pero en esta sección presentamos una revisión de estudios previos que han encontrado resultados sobre estas relaciones.

En estudios realizados con anterioridad sobre este tema, se ha encontrado una correlación positiva entre compromiso ocupacional y satisfacción laboral. La importancia de este aspecto se puede resumir en palabras de Arias et al (2008:241): “Si las personas son generadoras de los resultados organizacionales, entonces los empleados comprometidos constituyen una ventaja competitiva, igual o más que el conocimiento y las habilidades, el activo fijo o el capital financiero”.

El compromiso con el trabajo se ha definido como el nivel de identificación del individuo con la tarea económica que realiza y que identifica en mayor o menor medida con su propia personalidad. El compromiso organizacional es el nivel de identificación que tiene el individuo con la empresa para la que presta sus servicios y la satisfacción es la actitud general del individuo hacia su empleo.

En el compromiso –su manifestación e intensidad- es fundamental la percepción que tiene el individuo a partir de sus valores, rasgos y necesidades. El compromiso con el trabajo se puede ver afectado por comparaciones con otras personas y con trabajos previos, así como con factores determinantes para la satisfacción laboral: por factores como el salario, las condiciones generales en que se trabaja, la supervisión, la participación y el trabajo en sí mismo.

Kemp, (1967), equipara el compromiso profesional con la dedicación o devoción que sienten algunas personas respecto a su profesión, y lo considera una cualidad deseable en los centros de trabajo, apuntando hacia la posibilidad de que éste sea una fuente directa de motivación, debido a que consideró que aquellas personas que manifestaban un alto nivel de compromiso tendrían a la vez un mejor desempeño laboral. Para demostrar esto, desarrolló y aplicó un cuestionario de compromiso profesional y lo relacionó con resultados de un cuestionario de

satisfacción laboral, observando una correlación fuertemente positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso profesional de los entrevistados, resultado similar al obtenido por Recio (2008) en empresas de San Luis Potosí.

Este último autor, haciendo referencia al trabajo de Herzberg (1957), señala que los trabajadores más adaptados y flexibles son a la vez, los más satisfechos. Por el lado contrario, los empleados más insatisfechos tienden a ser rígidos y poco comprometidos. En este estudio el nivel de compromiso profesional no guardó relación directa con aspectos como la edad, experiencia, género, estado civil ni nivel de estudios. Específicamente en los casos reportados como altamente comprometidos se encontró que no se trataba de aquellos de más edad ni con mayores estudios pero que sí participaban activamente en actividades relacionadas con su formación profesional: lectura de literatura, asistencia a cursos, participación en grupos. Coincidentemente, este grupo también se caracterizó por manifestar un alto compromiso organizacional al no estar dispuestos a dejar su puesto en la empresa aún en el hipotético caso de que se les pudiera ofrecer un mejor salario en otro lugar.

De acuerdo con Ghazzawi y Smith (2009), la satisfacción laboral y su relación con el compromiso laboral han cobrado mayores adeptos en los últimos años, pese a lo cual pocos investigadores han realizado trabajos para establecer correlaciones entre el compromiso y la satisfacción junto con factores como la creencia religiosa de cada individuo. También se ha encontrado relación entre el compromiso y la identidad social, en el caso de Haslam (2005), se determinó que este factor juega un papel de protección para los miembros de un grupo. Es decir, los miembros que se identifican con un grupo y que así lo manifiestan, son protegidos por el resto de los integrantes. En sus estudios se predijo y se comprobó que existe una fuerte correlación positiva entre la identificación y satisfacción laboral. Se determinó también que el apoyo de los grupos es un mediador de la relación entre identificación social y satisfacción con el empleo.

Por su parte, Jackson (1981) identificó en su cuestionario propuesto hace ya treinta años, siete categorías para la identidad social: de asociación (definida como la participación del individuo en clubs, grupos, organizaciones tanto

formales, como informales. En tiempos actuales, pudiera contemplarse la participación en redes sociales o foros por medio de internet), familiar (relaciones filiales), ocupacional (empleo), convivencia con contemporáneos, recreación, religiosa y romántica.

Aunque la revisión de literatura evidenció que en los últimos diez años, los temas de satisfacción laboral y compromiso profesional –a diferencia de lo ocurrido en las últimas décadas del siglo pasado–han sido escasamente abordados en publicaciones especializadas. Moses et al (2004) y Tella (2007) confirmaron la relación positiva entre satisfacción y compromiso. Entre las investigaciones realizadas más recientemente se encuentra la de Kuei-Yun et al (2007), donde se encontró que el compromiso profesional tuvo un efecto directo, positivo y significativo sobre la satisfacción laboral. Este estudio se realizó entre 258 profesionales de la enfermería en un hospital público de Taiwan.

En la misma profesión, Chouh-Jiaun et al (2007) refiere que -en estudios realizados en China- se observó que los bajos niveles de satisfacción laboral tienen como consecuencia incrementos en la rotación de personal, mayor desgaste laboral y pobre desempeño, lo que afecta la calidad del servicio en centros de salud. Señala que la satisfacción laboral se relaciona de manera positiva con la intención de permanencia en el trabajo y con el compromiso profesional. Estos hallazgos son congruentes con los reportados por otros autores a lo largo de la última década (Lu et al, 2002).

Arias et al (2008:41) señalan tres estudios en los que se ha establecido un relación positiva entre satisfacción laboral y compromiso en América Latina: Toro en Colombia (1998); Harrison-Hubbard en Monterrey (1998) y Mercado en Toluca (2002).

En el caso del trabajo de Riggle et al (2009), los autores examinaron los efectos del apoyo organizacional en cuatro factores: compromiso organizacional, satisfacción laboral, desempeño e intención de abandono. Encontraron que existe una fuerte correlación positiva entre el apoyo organizacional, el compromiso y la satisfacción y una correlación negativa con la intención de abandono.

Zhou et al (2009), encontraron un relación estrecha entre compromiso organizacional y compromiso laboral y detectaron que este último es un factor decisivo para que los trabajadores abandonen su puestos o permanezcan en ellos.

Se encontraron también antecedentes importantes sobre la relación que guardan la satisfacción y el compromiso con el desgaste laboral y otras variables. El desgaste laboral, conocido como “burnout” o “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome de aniquilamiento”, entre otros, ha sido estudiado desde la década de los años setenta en diversas profesiones. Freundemberg lo definió como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. Hernández, Dickinson y Fernández (2008) lo definieron como una sensación de agotamiento físico y emocional en el trabajo resultante de una carga emocional excesiva que resulta en actitudes de alejamiento o cinismo en el medio laboral, que se acompaña de múltiples síntomas físicos y emocionales y que lleva a quien lo padece, a experimentar dudas sobre su capacidad y desempeño laboral. En sus primeras etapas se manifiesta ocasionalmente y es relativamente fácil sobreponerse a él. De continuarse el desgaste, las relaciones de trabajo se deterioran gradualmente e incluso llegan a presentarse cuadros de depresión y aislamiento (Bustamante, 2004; Mercado, 2006; Hernández, Dickinson y Fernández, 2008).

Ampliamente estudiado en profesiones relacionadas con la salud, para su estudio en otras profesiones Maslach, Jackson y Leiter (1996) propusieron una escala general que se ha aplicado en diversas ocupaciones a partir del Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) y definen el desgaste laboral como “una crisis en relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis con las personas en el trabajo”. Con este instrumento el desgaste laboral queda definido con bajos niveles de eficacia profesional o realización con el trabajo y altos niveles tanto de desgaste emocional como de cinismo o despersonalización. (García, Herrero, y León, 2007; Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001).

La importancia de su estudio es explicada por Mercado (2002:23): “No menos importante es considerar que el deterioro del ambiente laboral lleva al personal a perder entusiasmo por su trabajo y esa pérdida puede traducirse en mayores niveles de ausentismo y rotación, además de una marcada lentitud desgano e indiferencia hacia el trabajo. Una alternativa para evitar esta situación es crear un ambiente en donde pueda florecer el compromiso hacia la organización, pues ante su ausencia el personal se retira emocionalmente, predominando una actitud de cumplir nada más con el mínimo requerido, en hacer lo elemental para no ser despedido y ser francamente mediocre; sin embargo, algunas organizaciones lejos de comprometer a los individuos con su desarrollo propio, pareciera que buscan hacerlos cada días más dependientes”.

Freeborn (2001) encontró que a mayor satisfacción y compromiso, menor desgaste laboral. Resultado similar al de Ozyurt et al (2006) en el que la satisfacción laboral se relaciona inversamente con el desgaste laboral en sus factores de agotamiento emocional y despersonalización, pero se relaciona positivamente con al logro profesional.

De igual forma se han identificado las relaciones existentes entre variables socio-demográficas, satisfacción y compromiso. En general, en la revisión de literatura de la última década, los resultados han apuntado principalmente a que las variables socio-demográficas no se relacionan significativamente con la satisfacción ni el compromiso, pero anteriormente Steers y Cohen (Mercado, 2002) relacionaron el compromiso con variables socio demográficas: el primero encontró que la experiencia laboral se relaciona positivamente con el compromiso y la satisfacción, mientras que Cohen encontró que el compromiso es mayor entre la gente más joven y que también aumenta con la experiencia.

Para Meyer y Allen la edad y la experiencia están relacionadas dado que, por lo general, la gente de más edad tiene mayor experiencia laboral y, al tener más experiencia, en algunos trabajos, se tienen mejores oportunidades, lo que implicaría un mayor compromiso y satisfacción laboral. Para Porter, Steers y Mowday (1974) entre los jóvenes el compromiso es inestable. También encontraron la correlación entre satisfacción y compromiso no presenta diferencias

significativas por edad, género ni ingreso. Sobre el género, Mercado (2002), Mathieu y Zajac (1990) y Grusky (Angle y Perry, 1983) encontraron que las mujeres se comprometen más que los hombres. Sobre el nivel educativo, Mathieu y Zajac (1990) encontraron una leve correlación negativa entre nivel de estudios y compromiso, explicado por mayores expectativas laborales o a un mejor panorama de de oportunidades y que el compromiso es menor ausencia de contrato, trabajadores por honorarios o freelance. Freeborn (2001) encontró que, a mayor edad y experiencia, mayor satisfacción. También Chughtai y Sohail, (2006) encontraron una correlación positiva entre compromiso y edad.

Finalmente, Meyer, Allen y Gellaty (1990) encontraron que el compromiso afectivo y normativo se relaciona con la intención de permanencia. También que personas con alto compromiso afectivo podrían experimentarlo debido a que tienen pocas posibilidades de desarrollo fuera de la organización o de la actividad que realizan, lo que podría llevarlas tener un mayor compromiso de continuidad por pocas opciones de trabajo.

3. Metodología

3.1 Problema y objetivos de la investigación

El trabajo de doblaje ha permitido el disfrute de producciones fílmicas y televisivas entre pueblos con lenguajes y culturas ajenas al país donde se originan, hecho de singular importancia para la comunidad mundial al poder compartir los frutos de la cultura, el goce estético y el entretenimiento. Sin embargo, dadas las condiciones en que los actores de doblaje realizan su trabajo la Ciudad de México, es oportuno indagar si su labor profesional les satisface y si les permite desarrollar algún sentido de compromiso con su ocupación. En los dos casos, la información disponible apuntaría a que ambos aspectos podrían manifestarse escasamente, lo que incidiría en el desarrollo futuro de esta industria mexicana que se ha considerado líder en América Latina. Sobre los trabajadores mexicanos que laboran directamente en el doblaje de productos audiovisuales, no se encontraron, al momento de esta investigación, estudios sobre satisfacción o compromiso. De acuerdo con lo anterior, el objetivo general de esta investigación es:

- Determinar la presencia e intensidad de la satisfacción laboral y del compromiso ocupacional en el grupo de estudio, así como la existencia de alguna relación entre estos aspectos y su relación con otras variables; con el fin de proponer alternativas para la superación de las condiciones laborales de los actores de doblaje en México.

Con estos objetivos particulares:

1. Conocer el grado de satisfacción laboral y compromiso ocupacional de los actores de doblaje en el grupo de estudio y si existe alguna relación entre ambas variables.
2. Conocer si las características socio-demográficas (edad, experiencia, nivel de estudios y género) del grupo en estudio se relacionan significativamente con su satisfacción laboral y compromiso ocupacional.
3. Conocer el grado de desgaste que por su trabajo presenta el grupo de actores de doblaje en estudio y si éste se relaciona con su satisfacción laboral y compromiso ocupacional.

3.2 Preguntas de investigación

1. ¿Existe satisfacción laboral y compromiso ocupacional entre estos trabajadores?
2. ¿Qué factores son percibidos por este grupo para su satisfacción laboral?
3. ¿Qué elementos consideran estos trabajadores como relevantes en su compromiso ocupacional?
4. ¿Existe alguna relación entre la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional de estos actores?
5. La edad, género, experiencia profesional y nivel educativo, ¿tienen alguna relación con la satisfacción y el compromiso del grupo en estudio respecto a su trabajo?
6. ¿Existe desgaste laboral en el grupo de actores estudiado?
7. De presentar desgaste laboral, ¿Cómo se relaciona éste con la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional del grupo en estudio?

3.3 Hipótesis

- H₁: Los actores de doblaje considerados en esta investigación presentan bajos índices de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional.
- H₀: Los actores de doblaje considerados en esta investigación no presentan bajos índices de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional.
- H₂: La Satisfacción Laboral y el Compromiso Ocupacional se encuentran positivamente relacionados en los actores de doblaje estudiados.
- H₀: La Satisfacción Laboral y el Compromiso Ocupacional no se encuentran positivamente relacionados en los actores de doblaje estudiados.

- H₃: En el grupo de estudio no se presentan diferencias importantes en satisfacción laboral y compromiso ocupacional relacionadas con las variables socio-demográficas edad, género, experiencia laboral y nivel de estudios.
- H₀: En el grupo de estudio se presentan diferencias importantes en satisfacción laboral y compromiso ocupacional relacionadas con las variables socio-demográficas edad, género, experiencia laboral y nivel de estudios.
- H₄: Los actores de doblaje de este estudio presentan desgaste laboral.
- H₀: Los actores de doblaje de este estudio no presentan desgaste laboral.
- H₅: En el grupo en estudio se relacionan negativamente la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional con el desgaste laboral.
- H₀: En el grupo en estudio no se relacionan negativamente la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional con el desgaste laboral.

3.4 Definición de variables. Se presenta a continuación de definición operacional y conceptual de las variables de este estudio:

Definición conceptual

Tanto la satisfacción laboral como el compromiso ocupacional han sido definidos por diversos autores, mencionados los más importantes en el marco teórico de este documento. Para fines de esta investigación, se utilizan los siguientes conceptos:

- La **satisfacción laboral** es la percepción que tienen los individuos sobre su trabajo. La intensidad y el sentido en que expresan esta percepción se da en la medida que la actividad laboral responde tanto a sus expectativas como a sus necesidades, y se relaciona con la actitud que asumen en el desarrollo cotidiano de su trabajo.

- El **compromiso ocupacional** se entenderá como el sentido del deber que experimentan las personas con el trabajo que desempeñan, de acuerdo al grado de involucramiento que tienen con su actividad laboral y el papel que ésta tiene en su propia identidad.
- La **edad** es el tiempo de vida de las personas.
- La **experiencia laboral** es el tiempo que han dedicado al trabajo.
- El **nivel educativo** se refiere a la formación académica de los individuos.
- **El género** es la identidad masculina o femenina que asumen las personas en virtud de sus características culturales, psicológicas, sociales, jurídicas y biológicas.
- **El desgaste laboral**, es la sensación de agotamiento resultante de una demanda física y emocional excesiva al trabajador.

Definición operacional

1. Satisfacción laboral: para esta medición se utiliza el instrumento S20/23 de Melia y Peiró (1989). Para cada enunciado se elige una de siete alternativas donde 1 corresponde a “Muy Insatisfecho” y 7 a “Muy Satisfecho”, en donde el mayor puntaje corresponde a un mayor nivel de satisfacción laboral y viceversa. Se pide a los trabajadores que respondan considerando la experiencia que han tenido con la empresa para la que trabajan con mayor frecuencia. Se mide con una escala ordinal que va de los 23 a los 161 puntos como se muestra a continuación:

Insatisfacción: 23 a 91 puntos	Puntos	
	Muy insatisfecho	23 a 45
Bastante insatisfecho	46 a 68	
Algo insatisfecho	69 a 91	
Indiferencia: 92 a 114 puntos	Indiferente	92 a 114
Satisfacción: 115 a 161 puntos	Algo satisfecho	115 a 137
	Bastante satisfecho	138 a 160
	Muy satisfecho	161

El en este instrumento, a los factores higiénicos corresponden 16 reactivos (6 para satisfacción con la supervisión, 5 para satisfacción con ambiente físico y 5 para satisfacción con las prestaciones recibidas). A los factores motivacionales corresponden 9 reactivos (4 para la satisfacción con el trabajo y 3 para la satisfacción con la participación):

Factor	Número de reactivos	Puntuación mínima	Puntuación máxima
1.1 Satisfacción con la supervisión	6	6	42
1.2 Satisfacción con el ambiente físico	5	5	35
1.3 Satisfacción con las prestaciones recibidas	5	5	35
1.4 Satisfacción intrínseca del trabajo	4	4	28
1.5 Satisfacción con la participación	3	3	21

2. Compromiso ocupacional: Para esta medición se utilizan los 18 reactivos formulados por Meyer y Allen (1993), mismos que se responden con 7 alternativas posibles donde 1 indica que se está totalmente en desacuerdo y 7 que se está totalmente de acuerdo con la frase propuesta. Los puntajes más altos indican mayor nivel de compromiso y los más bajos menor nivel del mismo. Se mide con una escala ordinal que va de los 18 a los 126 puntos:

Desacuerdo (indica ausencia de compromiso): 18 a 71 puntos	Puntos	
	Totalmente en desacuerdo	18 a 35
En desacuerdo	36 a 53	
Casi en desacuerdo	54 a 71	
Indecisión: 72 a 89 puntos	Indeciso	72 a 89
De acuerdo (indica compromiso): 90 a 126 puntos	Casi de acuerdo	90 a 107
	De acuerdo	108 a 125
	Totalmente de acuerdo	126

A cada aspecto del compromiso ocupacional le corresponden 6 reactivos:

Dimensión del compromiso ocupacional	Número de reactivos	Puntuación mínima	Puntuación máxima
2.1 Afectiva	6 (3R)*	6	42
2.2 De continuidad	6 (1R)*	6	42
2.3 Normativa	6 (1R)*	6	42

* Número de reactivos con puntuación inversa

3. Edad. Expresada en años, utilizando una escala de razón.
4. Experiencia Laboral: Expresada en años con escala de razón.
5. Nivel de estudios. Mediante escala ordinal de grados de formación académica.
6. Género. Con dos alternativas posibles de escala nominal: femenino o masculino.
7. Desgaste laboral: 16 preguntas con 7 alternativas en respuestas tipo Likert que van desde “nunca” hasta “todos los días”. Los enunciados permiten conocer las tres dimensiones que ocupa este instrumento: agotamiento emocional (ítems que describen el desgaste emocional del sujeto), cinismo (ítems sobre actitudes de distanciamiento o despersonalización con el trabajo) y eficacia profesional (ítems que tienen valor inverso para efectos de desgaste y hablan de la realización que se logra con el trabajo). En general, se considera que existe una relación altamente positiva entre los dos primeros factores y que ambos se relacionan negativamente con la realización profesional. De esta forma existe desgaste laboral cuando las dimensiones de desgaste emocional y cinismo se manifiestan con puntajes altos y la eficacia profesional es muy baja. Se mide con una escala ordinal que va de los 0 a los 96 puntos en la que los puntajes mayores indican que el desgaste se manifiesta con mayor frecuencia.

Desgaste laboral (Escala)	<i>Puntos</i>
Nunca	0
Pocas veces al año	1 a 16
Una vez al mes	17 a 32
Algunas veces al mes	33 a 48
Una vez a la semana	49 a 64
Pocas veces a la semana	65 a 80
Todos los días	81 a 96

3.5 Diseño de la investigación

Investigación descriptiva, correlacional y transversal que inició con la revisión bibliográfica y hemerográfica correspondiente, para continuar con la aplicación de un cuestionario a una muestra de conveniencia con el fin de analizar la validez de las teorías expuestas en el capítulo anterior. (Hernández, Fernández, y Baptista, 1997; Torres, 1998)

La aplicación de los cuestionarios se realizó en el mes de julio de 2010 en instalaciones de tres empresas de doblaje que facilitaron esta tarea: Fogarty Studios, Sociedad Cooperativa de Producciones Cinematográficas y de Adaptaciones Sonoras, y finalmente, en una empresa que no autorizó ser mencionada en este estudio.

3.6 Muestra

La muestra se compuso de 73 actores de doblaje que aceptaron participar en el estudio. Por razones relacionadas con falta de tiempo y protección de su privacidad, de los 94 actores contactados para este estudio, 21 rechazaron participar.

Se utilizó una muestra de conveniencia debido a que, en su mayoría, los actores de doblaje no cuentan con horarios o días fijos para presentarse a trabajar y prestan sus servicios a diversas empresas, a veces incluso durante una misma jornada laboral. Esto también fue importante en el tiempo que se debió invertir en la aplicación de cada cuestionario, que debió realizarse de manera individual y tomando en consideración que, por sus compromisos, los participantes tendieron a demorar la entrega del mismo.

De igual forma, como se mencionó en el capítulo 1, existen discrepancias sobre la cantidad de actores de doblaje que trabajan en nuestra ciudad. El personal encargado de seleccionar elencos para los diversos productos audiovisuales que son doblados al español en las empresas visitadas, mencionó que al año suelen emplear un promedio 150 actores, de acuerdo a las exigencias

de sus clientes pero que semanalmente se reportan a trabajar alrededor de 100 personas.

3.7 Instrumentos

El cuestionario anexo a este documento se integró de 56 reactivos provenientes de tres instrumentos con respuestas tipos Likert y una encuesta sobre características individuales. Los instrumentos utilizados son:

- Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (Melià y Peiró, 1989). Confiabilidad superior a 0.8 (Chiang, Salazar y Núñez, 2007. Franco, 2006).
- Cuestionario sobre compromiso ocupacional (Meyer, Allen y Smith, 1993). Alfa de Cronbach superior a 0.9 (Recio, 2008, Arias, 2005)
- Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS, Maslach, Jackson y Leiter, 1996) en su versión adaptada al español con una confiabilidad de 0.80 (Moreno, Rodríguez y Escobar, 2001).

3.8 Estadísticos de prueba

Se analizó la distribución de frecuencias y se realizaron las pruebas de Ji cuadrada - χ^2 - (Hoel, 1966; Anderson, Sweeney y Williams, 1999:454; Bunge, 2000) y correlación por rangos de Spearman (Salinas, 2007; Gardner, 2003 y Bunge, 2000). La captura, análisis y gráficas de los resultados se realizaron con los programas SPSS 17.0 y Excel 2007.

4. Presentación y Análisis de Resultados

4.1 Variables socio-demográficas

Tamaño de la muestra: 73 observaciones

Género: 33 mujeres y 40 hombres

Edad: Mínima de 19, máxima de 71, mediana de 37 años.

Nacionalidad: 71 mexicanos y 2 extranjeros (un venezolano y un chileno).

Residencia: El 85% radica en esta ciudad y el 15% restante en otras localidades del Estado de México y Morelos (Toluca y Cuernavaca, principalmente).

Estado Civil y familia: 45 solteros (19 mujeres y 26 hombres), 28 casados (14 mujeres y 14 hombres). El 46% de la muestra tiene al menos un hijo. El 55% tiene familiares cercanos trabajando en la misma industria.

Nivel de estudios: 35 tienen educación media (9 con estudios de secundaria y 26 de bachillerato), 38 tienen estudios a nivel superior (29 licenciatura inconclusa, 8 titulados y 1 con estudios de posgrado). De aquellos con estudios a nivel licenciatura, solo 6 estudiaron carreras relacionadas con la actuación, 5 estudiaron carreras relacionadas con la comunicación o la publicidad y el resto tiene formación a nivel profesional en los campos de economía, veterinaria, odontología, administración, derecho y música.

Capacitación para el trabajo: 56% dijo haber asistido al menos a un curso de doblaje impartido por empresas o escuelas. El 57% considera que las empresas a las que prestan sus servicios deben capacitarlos para el trabajo que realizan pero solo el 39% reporta haber sido capacitado para su trabajo por empresas que lo han contratado.

Experiencia laboral: La antigüedad media de los entrevistados fue de 15 años, pero se presentaron cinco casos con menos de un año y uno con más de 47 años de experiencia.

Afiliación sindical y seguridad: 40% no está afiliado a ningún sindicato. 60% tiene afiliación sindical (45% a la ANDA y 15% al Sitatyr). 60% de la muestra dice no tener acceso a IMSS ni a ISSSTE y 63% no cuenta con seguro de gastos médicos mayores.

Actividad económica: Para el 71% (52 casos) el doblaje representa su principal actividad económica, 41% (30 casos) indicó ser el principal proveedor en sus hogares. 53% considera que no se puede mantener solo con lo que obtiene del doblaje. 47 de los participantes (65%) realiza otras actividades complementarias para su ingreso –entre las que se destaca el comercio para 31 casos–. y solo el 28% considera justo el pago que recibe por su trabajo.

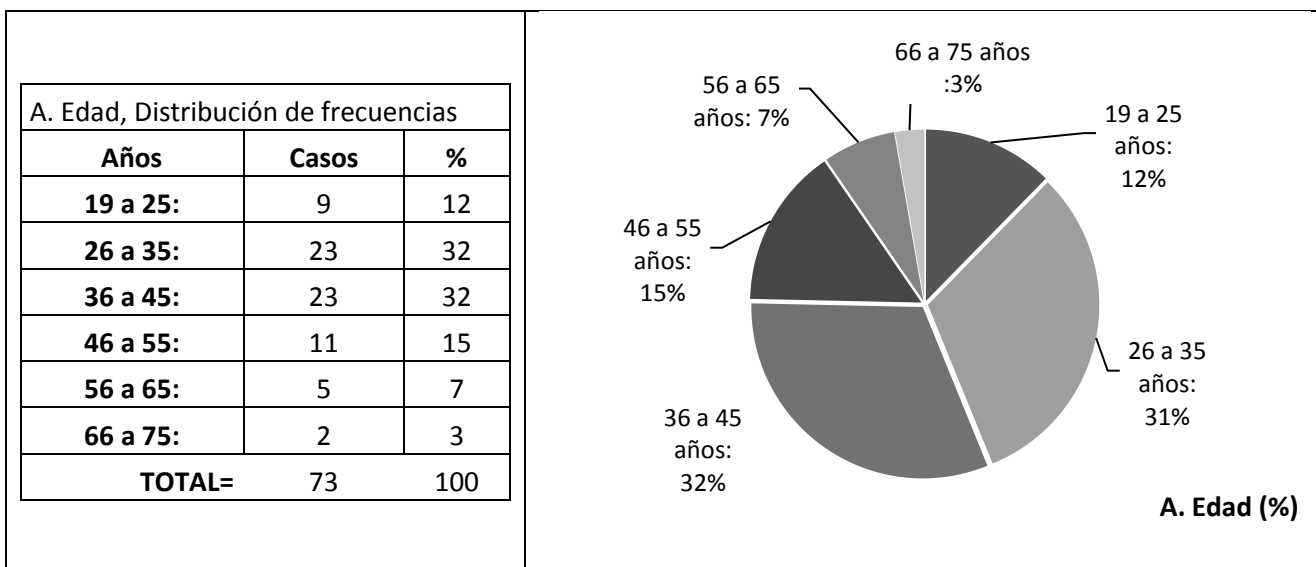
Jornada laboral: Trabajan un promedio de 25 horas semanales (máximo de 40 horas y mínimo de 3 horas a la semana). En este conteo incluyeron tanto las horas que pasan frente a micrófono como las horas dedicadas a reportarse en salas, aunque no se les pague por este último concepto. 50% indicó que en promedio, trabaja en salas de doblaje una o dos veces a la semana, el 25% respondió que 3 días semanales y el 25% restante dijo trabajar en doblaje todos los días de la semana.

Empresas con las que trabajan: Todos los entrevistados prestan sus servicios a compañías competidoras. El número mínimo de empresas con las que han trabajado en los últimos doce meses fue de 2 y el máximo de 12, pero la mayoría (el 41%) trabaja con 8 empresas. 91% de los participantes trabaja en las tres empresas que facilitaron la realización de este estudio.

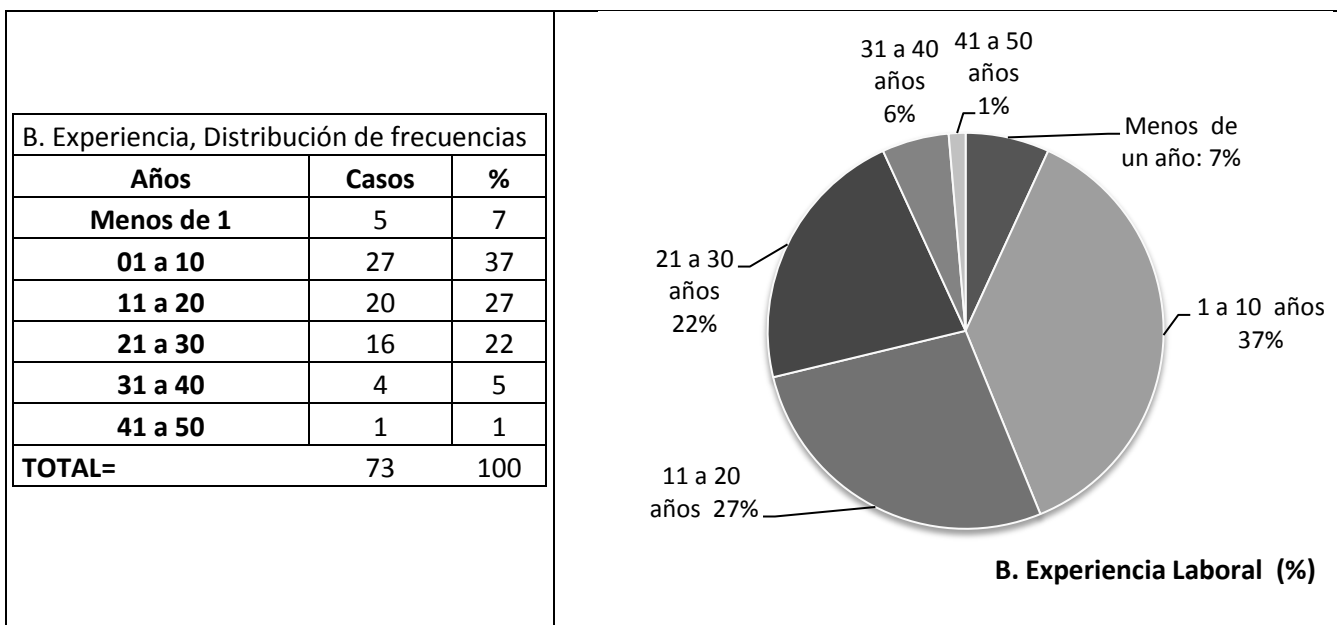
A continuación se presenta la frecuencia y detalles de las cuatro variables socio-demográficas consideradas en este estudio: edad, antigüedad (experiencia en el doblaje), nivel de estudios y género:

Tabla 1. Variables socio demográficas				
Resumen de resultados:	A. Edad	B. Experiencia	C. Género	D. Nivel de Estudios
PROMEDIO	39	15	2	3
MEDIANA	37	13	2	3
MODA	34	20	2	3
MIN	19	0	1	1
MAX	71	47	2	5
RANGO	52	47	1	4
VAR	136.2763	119.3516		
D.EST	11.6737	10.9248		

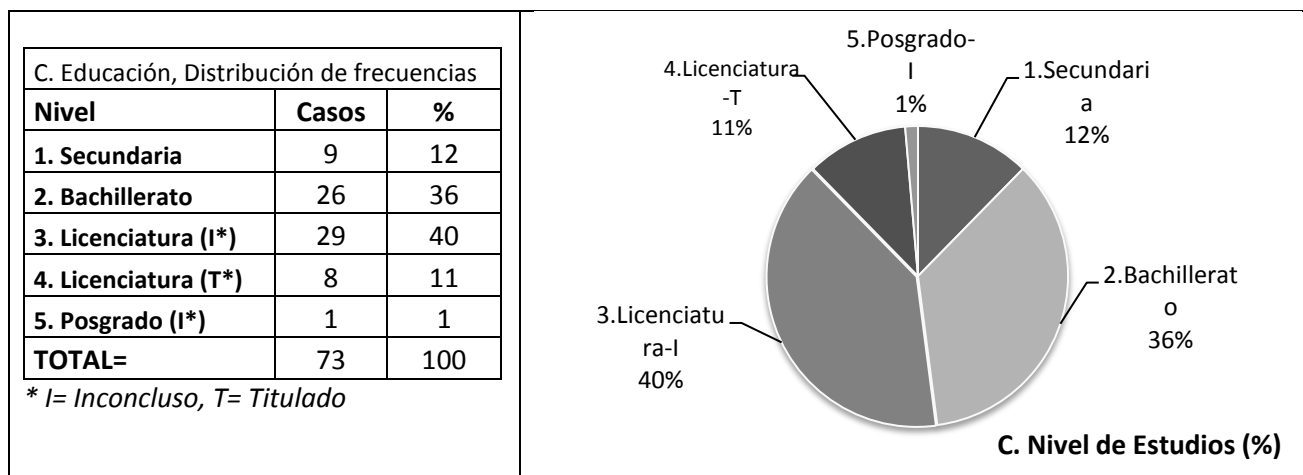
4.1.1. Edad



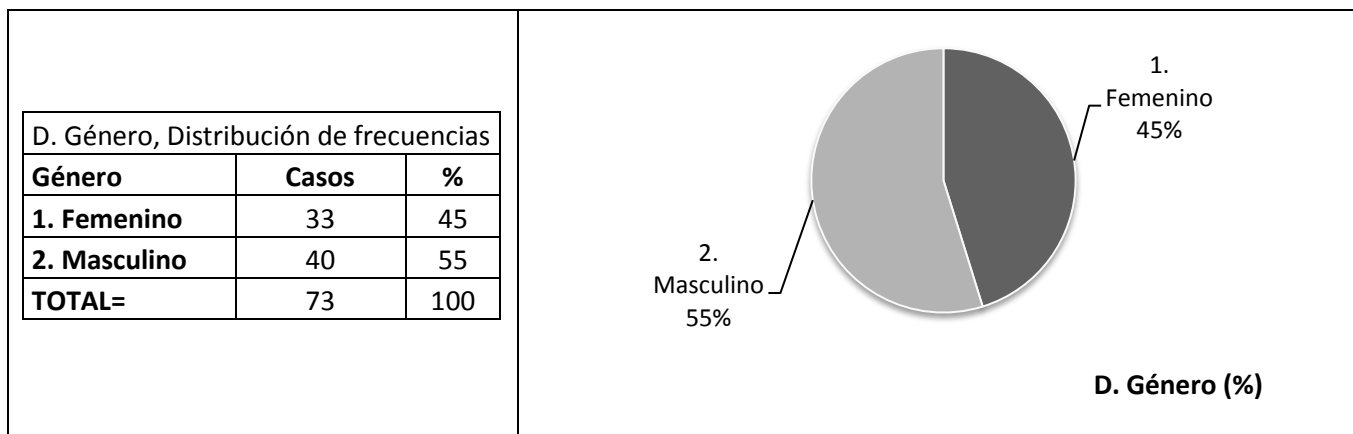
4.1.2 Experiencia laboral



4.1.3. Nivel de estudios



4.1.4 Género



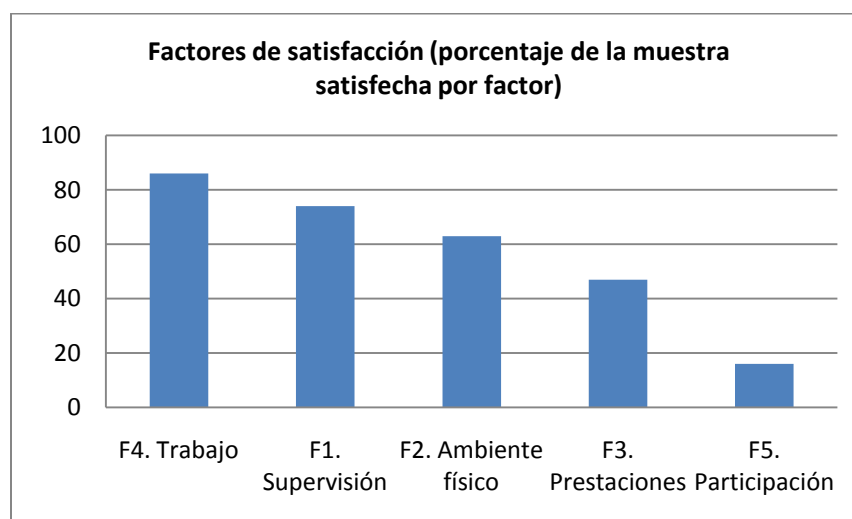
4.2 Satisfacción laboral, resultados obtenidos al aplicar el instrumento S20/23 de Melià y Peyró (1989). Se muestran los resultados obtenidos en lo general y en cada uno de los cinco factores considerados por el instrumento.

Satisfacción Laboral:	S20/23					
Resumen de resultados	SLG	SF1	SF2	SF3	SF4	SF5
<i>Promedio</i>	120	33	26	23	23	15
<i>Mediana</i>	122	33	27	23	24	15
<i>Moda</i>	97	42	22	29	24	15
<i>Mínimo</i>	43	6	15	5	14	3
<i>Máximo</i>	159	42	35	33	28	21
<i>Rango</i>	116	36	20	28	14	18
<i>Varianza</i>	473.6480	50.1728	22.7314	44.4311	11.7591	12.1807
<i>Desv. Std.</i>	21.7635	7.0833	4.7677	6.6657	3.4292	3.4901

SLG= Satisfacción Laboral General, SF1=Satisfacción con la supervisión, SF2=Satisfacción con el ambiente físico, SF3=Satisfacción con las prestaciones recibidas, SF4=Satisfacción intrínseca con el trabajo, SF5= Satisfacción con la participación.

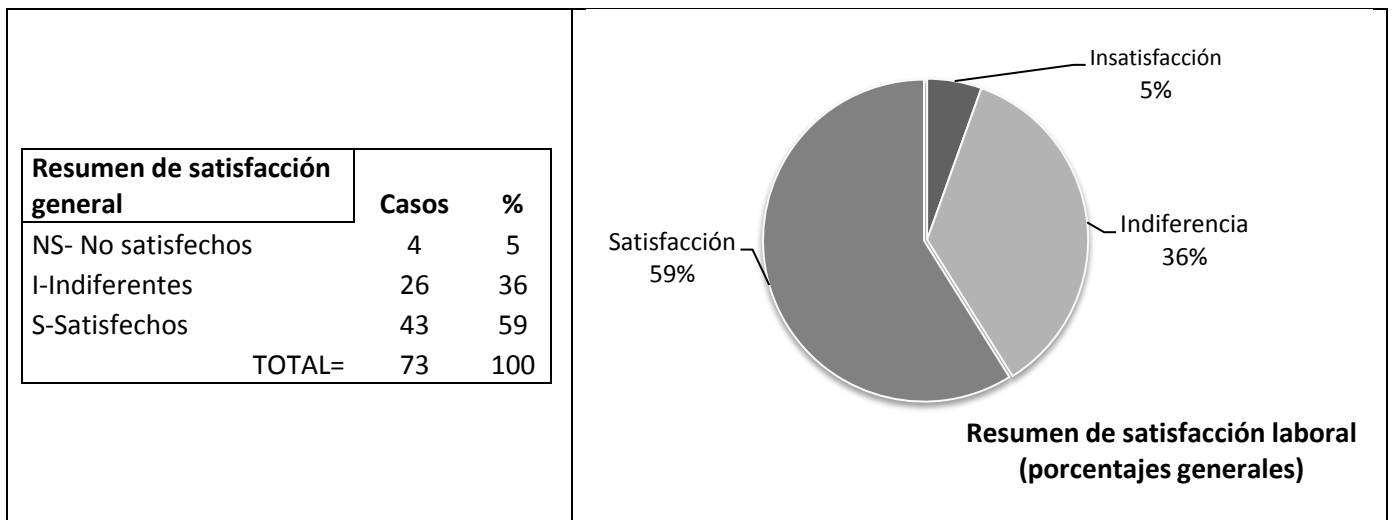
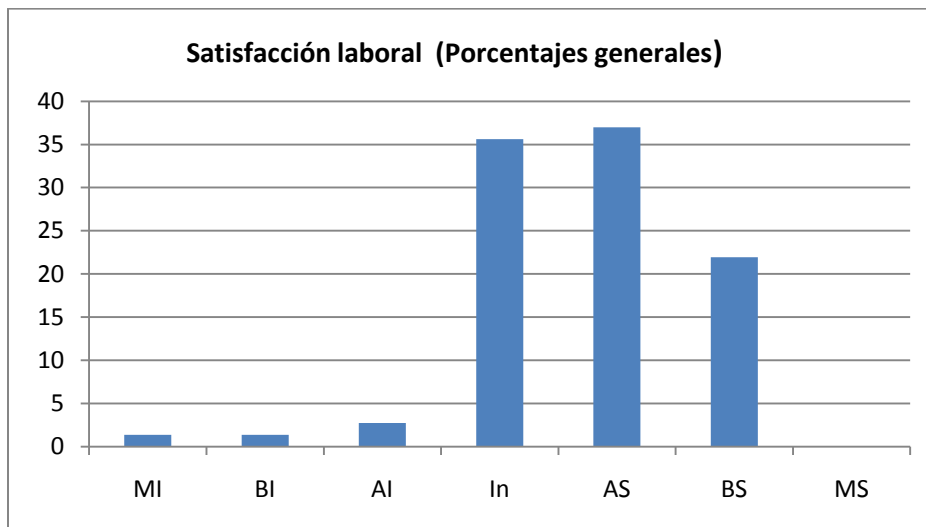
Porcentaje de respuestas obtenidas para los factores en la satisfacción y en la insatisfacción:

Lugar	Satisfacción	Insatisfacción
1	F4. Trabajo (86%)	F5. Participación (58%)
2	F1. Supervisión (74%)	F3. Prestaciones (30%)
3	F2. Ambiente Físico (63%)	F1. Supervisión (11%)
4	F3. Prestaciones (47%)	F2. Ambiente físico (11%)
5	F5. Participación (16%)	F4. Trabajo (6%)



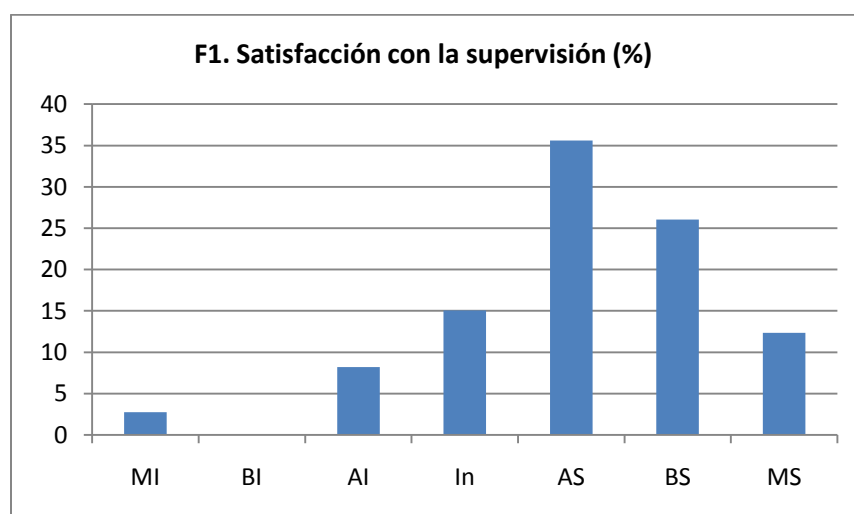
4.2.1 Satisfacción laboral general

Satisfacción laboral general, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos
Insatisfacción: 23 a 91 puntos	Muy insatisfecho (MI)	23 a 45	1	1
	Bastante insatisfecho (BI)	46 a 68	1	1
	Algo insatisfecho (AI)	69 a 91	3	2
Indiferencia: 92 a 114 puntos	Indiferente (In)	92 a 114	36	26
Satisfacción: 115 a 161 puntos	Algo satisfecho (AI)	115 a 137	37	27
	Bastante satisfecho (BS)	138 a 160	22	16
	Muy satisfecho (MS)	161	0	0
[23 reactivos]		TOTAL=	100	73



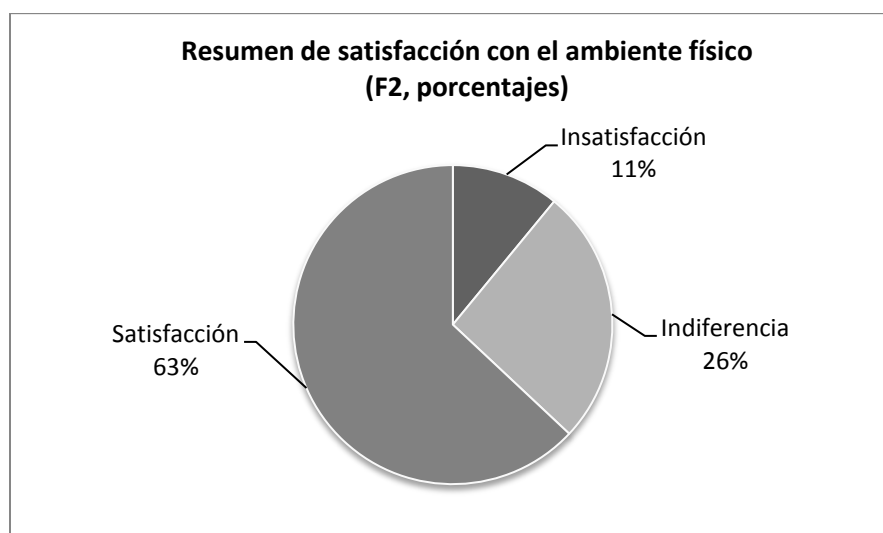
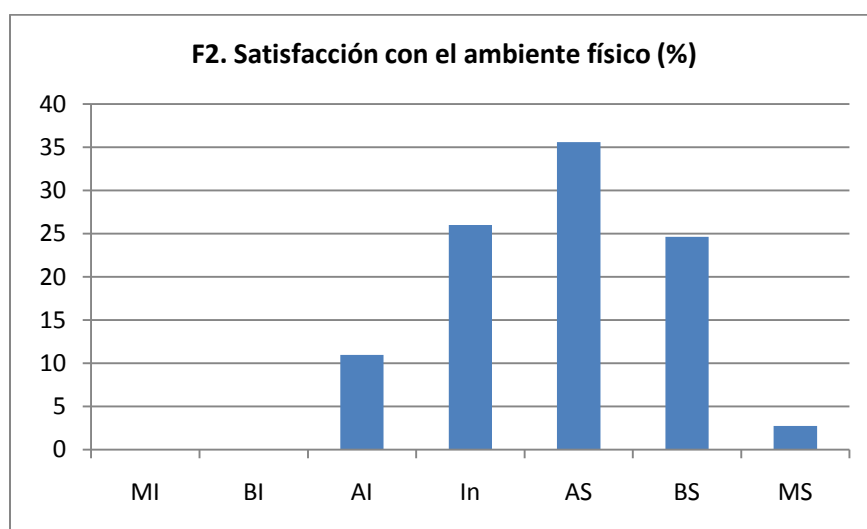
4.2.2 Factor 1. Satisfacción con la supervisión

Factor 1. Satisfacción con la supervisión, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos
Insatisfacción: 6 a 23 puntos	Muy insatisfecho (MI)	6 a 11	3	2
	Bastante insatisfecho (BI)	12 a 17	0	0
	Algo insatisfecho (AI)	18 a 23	8	6
Indiferencia: 24 a 29 puntos	Indiferente (In)	24 a 29	15	11
	Algo satisfecho (AI)	30 a 35	36	26
Satisfacción: 30 a 42 puntos	Bastante satisfecho (BS)	36 a 41	26	19
	Muy satisfecho (MS)	42	12	9
	[6 reactivos]	TOTAL=	100	73



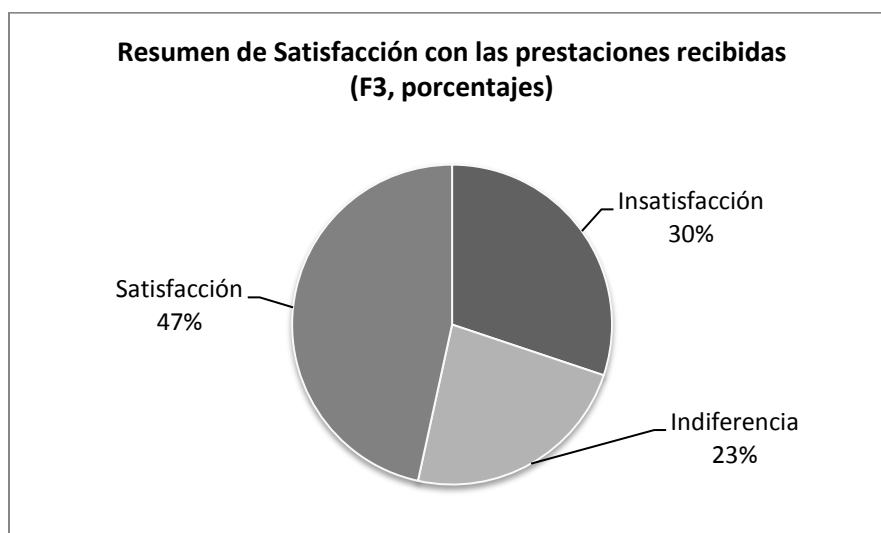
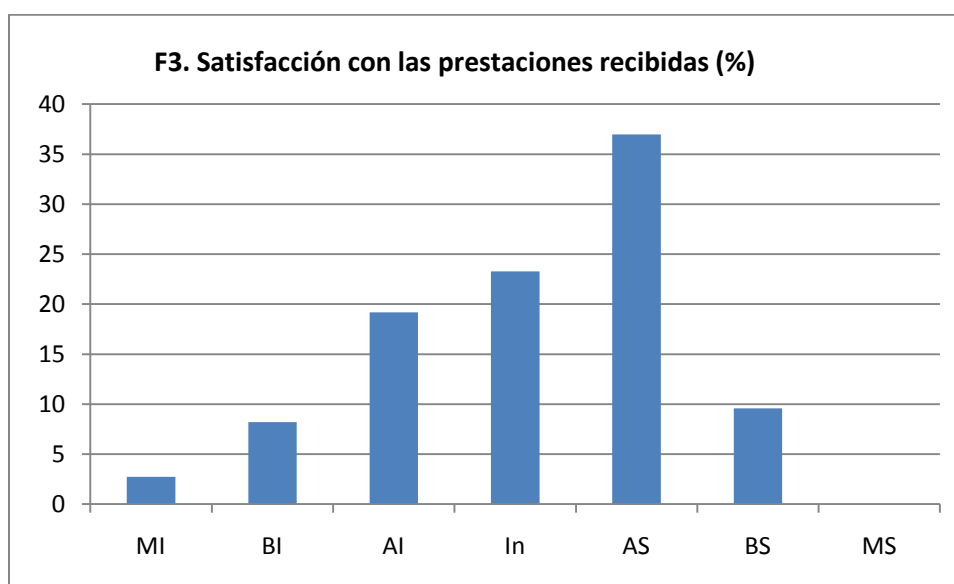
4.2.3 Factor 2. Satisfacción con el ambiente físico

Factor 2. Satisfacción con el ambiente físico, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos
Insatisfacción: 5 a 19 puntos	Muy insatisfecho (MI)	5 a 9	0	0
	Bastante insatisfecho (BI)	10 a 14	0	0
	Algo insatisfecho (AI)	15 a 19	11	8
Indiferencia: 20 a 24 puntos	Indiferente (In)	20 a 24	26	19
	Algo satisfecho (AI)	25 a 29	36	26
Satisfacción: 25 a 35 puntos	Bastante satisfecho (BS)	30 a 34	25	18
	Muy satisfecho (MS)	35	3	2
	[5 reactivos]	TOTAL=	100	73



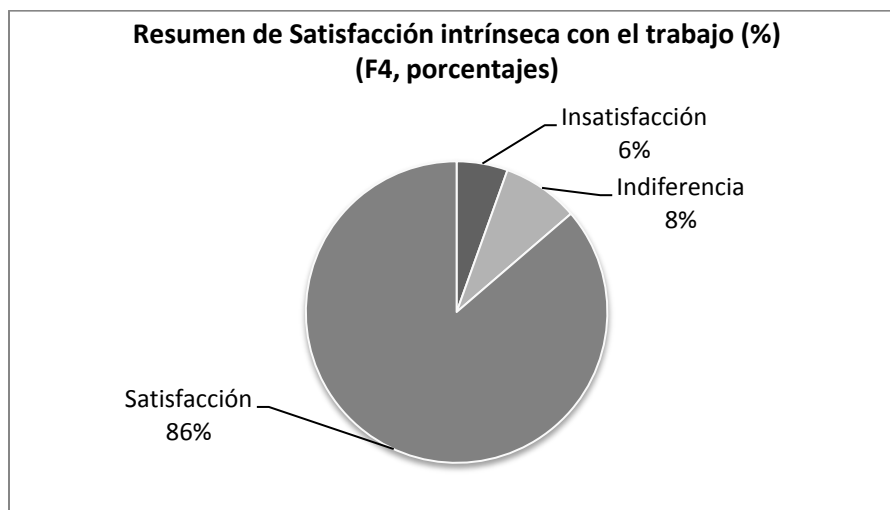
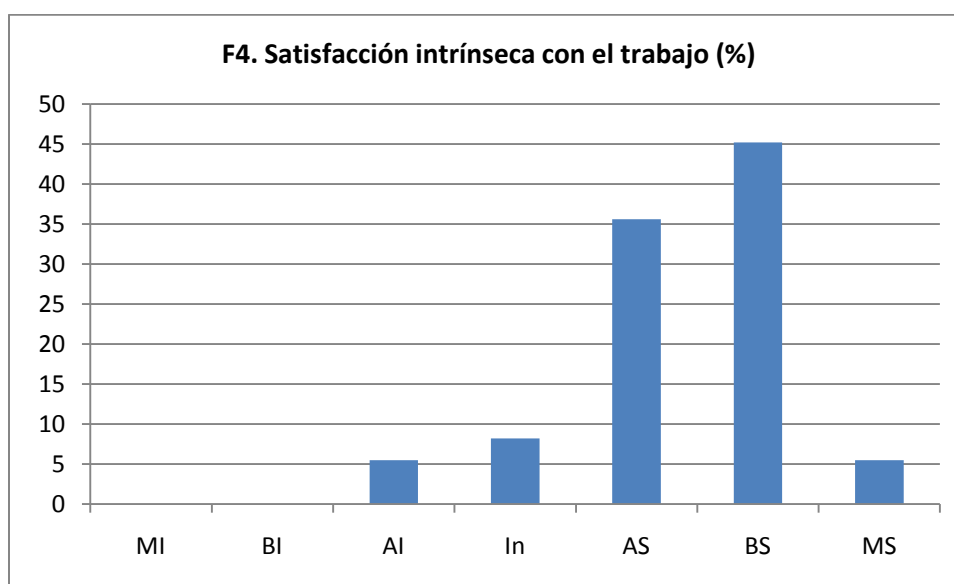
4.2.4 Factor 3. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Factor 3. Satisfacción con las prestaciones recibidas, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos	
Insatisfacción: 5 a 19 puntos	Muy insatisfecho (MI)	5 a 9	3	2	
	Bastante insatisfecho (BI)	10 a 14	8	6	
	Algo insatisfecho (AI)	15 a 19	19	14	
Indiferencia: 20 a 24 puntos		Indiferente (In)	20 a 24	23	17
Satisfacción: 25 a 35 puntos		Algo satisfecho (AI)	25 a 29	37	27
		Bastante satisfecho (BS)	30 a 34	10	7
		Muy satisfecho (MS)	35	0	0
[5 reactivos]		TOTAL=	100	73	



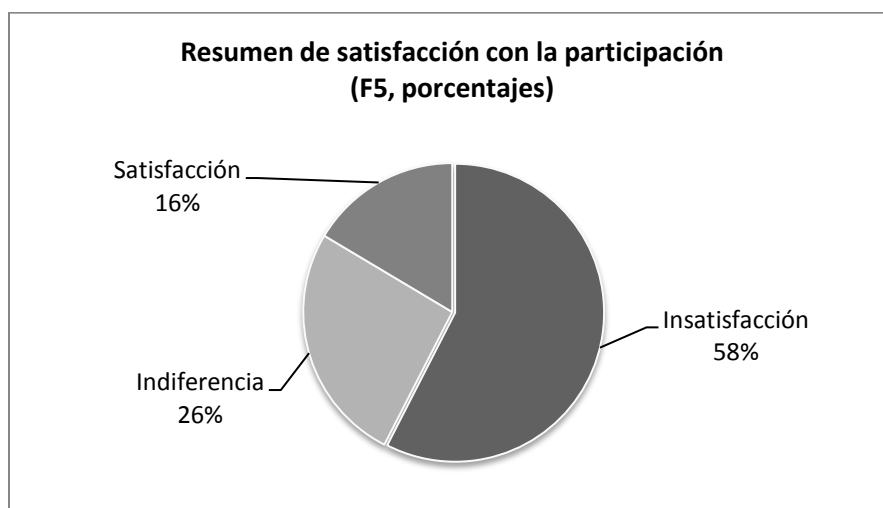
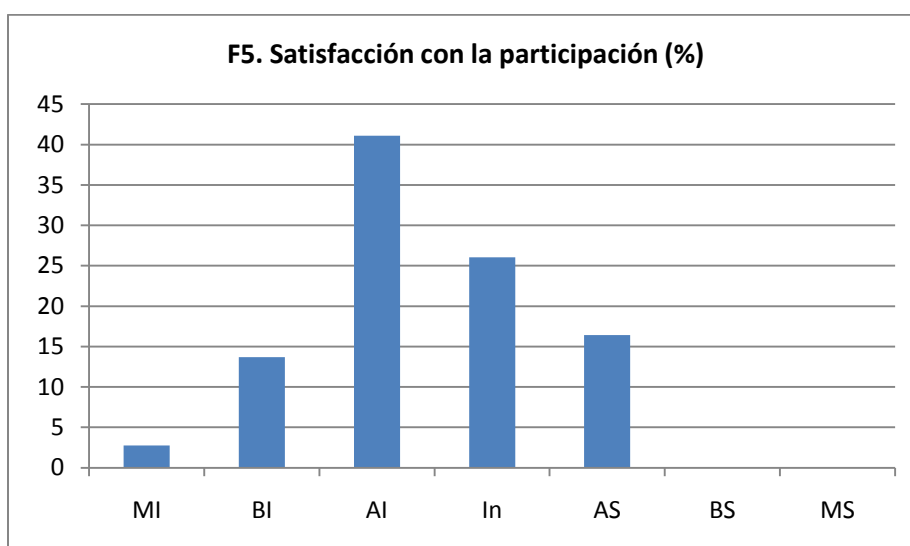
4.2.5 Factor 4. Satisfacción intrínseca con el trabajo

Factor 4. Satisfacción intrínseca con el trabajo, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos	
Insatisfacción: 4 a 15 puntos	Muy insatisfecho (MI)	4 a 7	0	0	
	Bastante insatisfecho (BI)	8 a 12	0	0	
	Algo insatisfecho (AI)	13 a 15	5	4	
Indiferencia: 16 a 19 puntos		Indiferente (In)	16 a 19	8	6
Satisfacción: 20 a 28 puntos	Algo satisfecho (AI)	20 a 23	36	26	
	Bastante satisfecho (BS)	24 a 27	45	33	
	Muy satisfecho (MS)	28	5	4	
[4 reactivos]		TOTAL=	100	73	



4.2.6 Factor 5. Satisfacción con la participación

Factor 5. Satisfacción con la participación, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos
Insatisfacción: 3 a 11 puntos	Muy insatisfecho (MI)	3 a 5	3	2
	Bastante insatisfecho (BI)	6 a 8	14	10
	Algo insatisfecho (AI)	9 a 11	41	30
Indiferencia: 12 a 14 puntos	Indiferente (In)	12 a 14	26	19
	Algo satisfecho (AI)	15 a 17	16	12
Satisfacción: 15 a 21 puntos	Bastante satisfecho (BS)	18 a 20	0	0
	Muy satisfecho (MS)	21	0	0
	[3 reactivos]	TOTAL=	100	73



4.3 Compromiso ocupacional. Resultados obtenidos al aplicar las preguntas formuladas por Meyer, Allen y Smith (1993). Se muestran los resultados obtenidos en lo general y en cada una de las tres dimensiones consideradas por los autores.

Compromiso ocupacional:		Meyer, Allen y Smith			
Resumen de resultados		COT	COA	COC	CON
<i>Promedio</i>		93	38	26	29
<i>Mediana</i>		94	40	28	30
<i>Moda</i>		107	42	30	39
<i>Mínimo</i>		50	26	6	6
<i>Máximo</i>		126	42	42	42
<i>Rango</i>		76	16	36	36
<i>Varianza</i>		411.0422	17.5061	114.4878	102.6689
<i>Desv. Std.</i>		20.2742	4.1840	10.6999	10.1326

COT= Compromiso Ocupacional (Total)

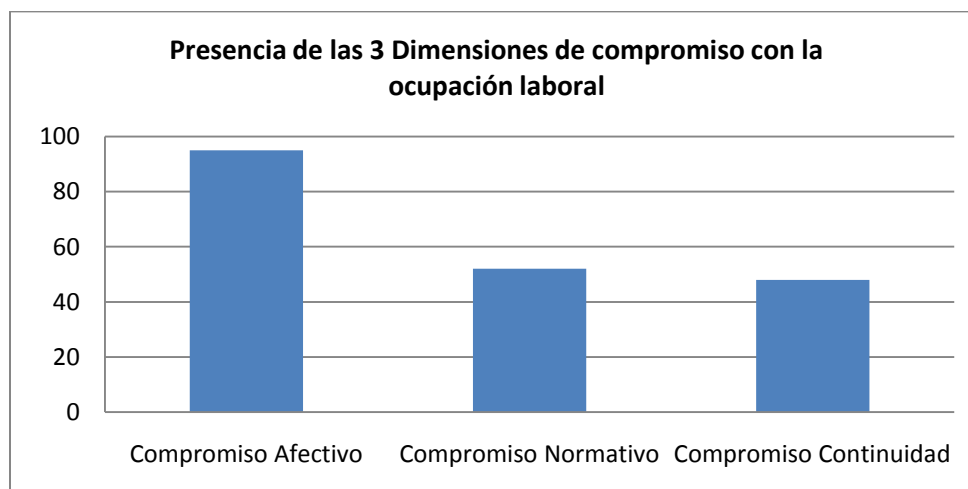
COA= Compromiso Ocupacional, Dimensión Afectiva

COC= Compromiso Ocupacional, Dimensión de Continuidad

CON= Compromiso Ocupacional, Dimensión Normativa

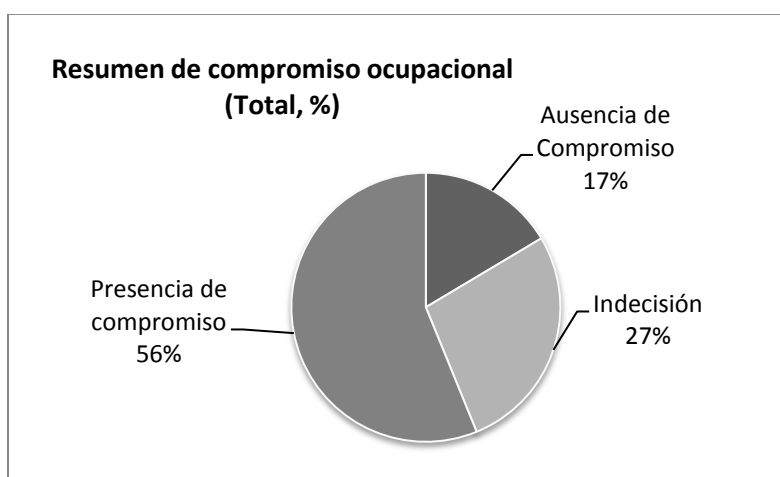
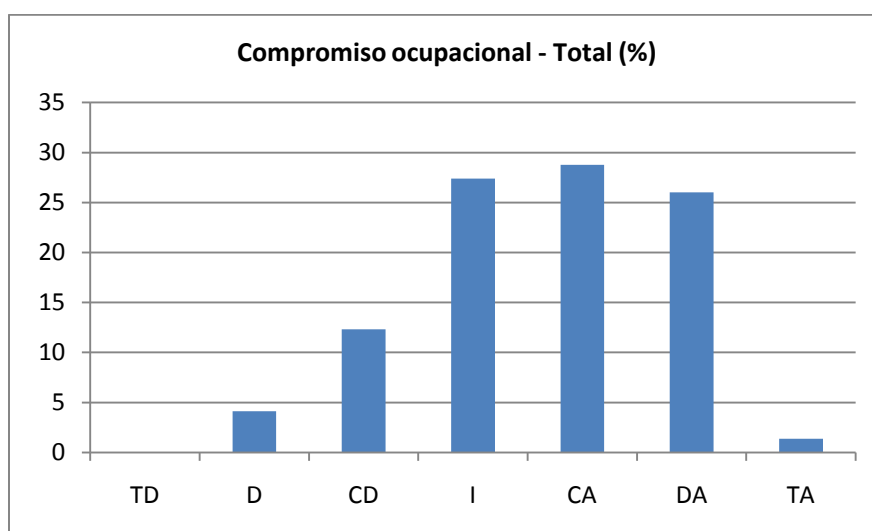
Porcentaje de respuestas obtenidas para las dimensiones de compromiso y su ausencia:

Lugar	Compromiso	No Compromiso
1	Afectivo (95%)	Continuidad (37%)
2	Normativo (52%)	Normativo (27%)
3	Continuidad (48%)	Afectivo (0%)



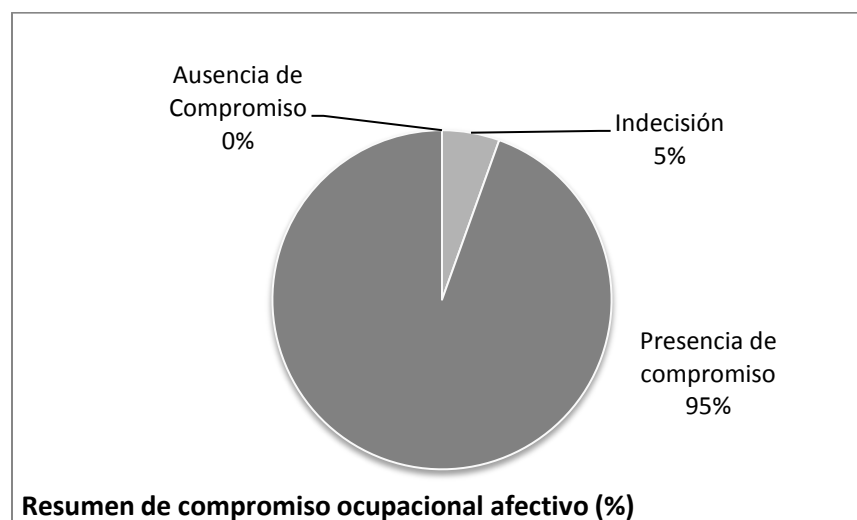
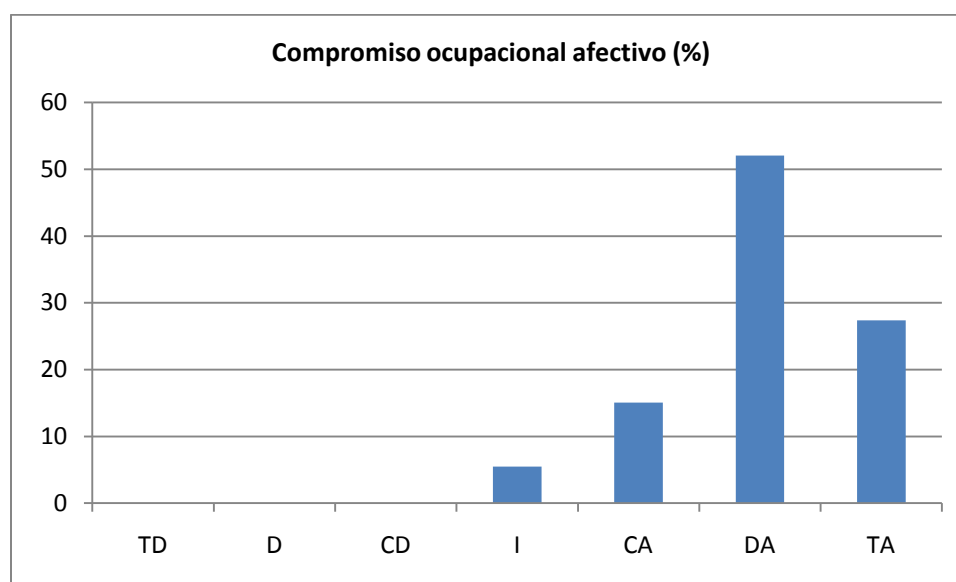
4.3.1 Compromiso ocupacional total

Compromiso Ocupacional (Total) Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos	
Ausencia de Compromiso 18 a 71 puntos	Total Desacuerdo (TD)	18 a 35	0	0	
	Desacuerdo (D)	36 a 53	4	3	
	Casi en Desacuerdo (CD)	54 a 71	12	9	
Indecisión: 72 a 89 puntos		Indeciso (In)	72 a 89	27	20
Presencia de Compromiso 90 a 126 puntos	Casi de Acuerdo (CA)	90 a 107	29	21	
	De Acuerdo (DA)	108 a 125	26	19	
	Total Acuerdo (TA)	126	1	1	
[18 reactivos]		TOTAL=	100	73	



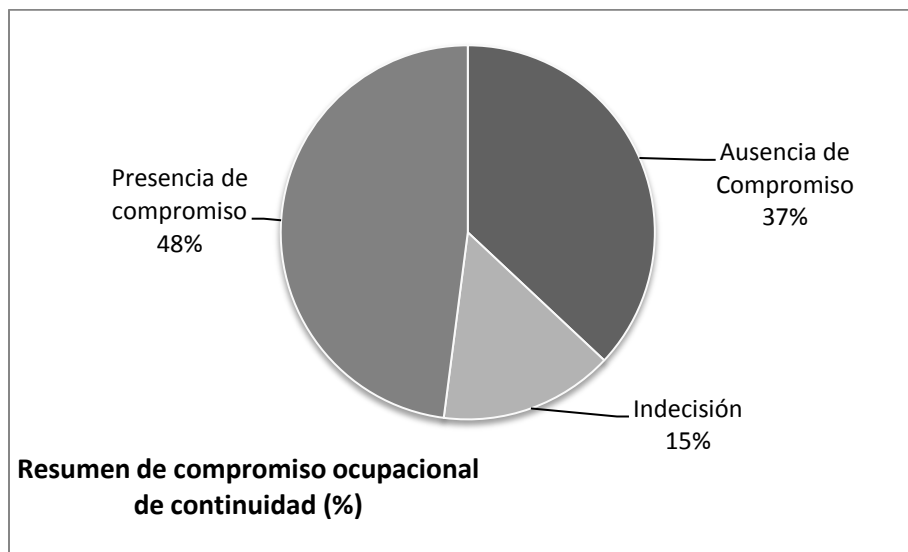
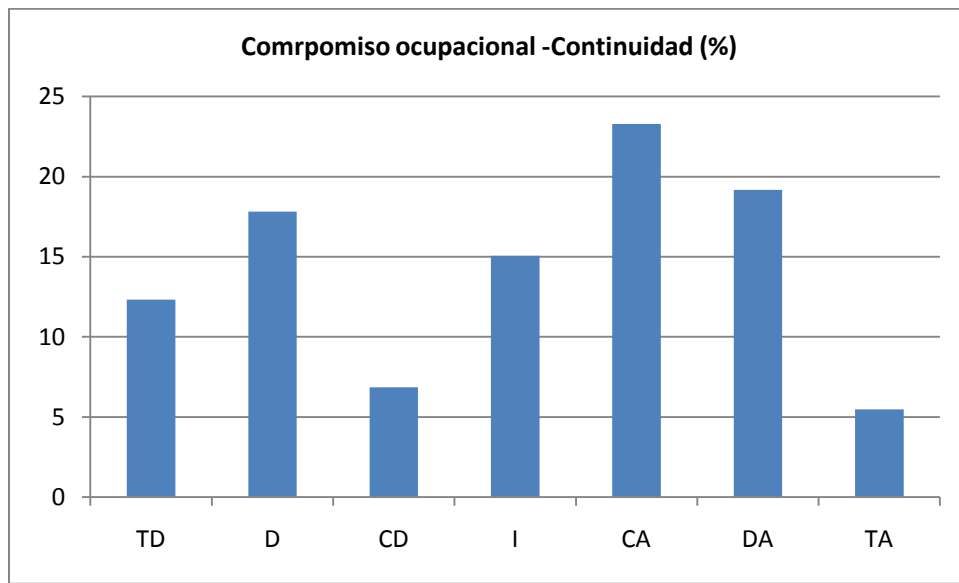
4.3.2 Compromiso ocupacional, dimensión afectiva (COA)

Compromiso Ocupacional Afectivo, Distribución de Frecuencias		<i>Puntos</i>	<i>%</i>	<i>casos</i>	
Ausencia de Compromiso 6 a 23 puntos	Total Desacuerdo (TD)	6 a 11	0	0	
	Desacuerdo (D)	12 a 17	0	0	
	Casi en Desacuerdo (CD)	18 a 23	0	0	
Indecisión: 24 a 29 puntos		Indeciso (In)	24 a 29	5	4
Presencia de Compromiso 36 a 42 puntos	Casi de Acuerdo (CA)	30 a 35	15	11	
	De Acuerdo (DA)	36 a 41	52	38	
	Total Acuerdo (TA)	42	27	20	
[6 reactivos]		TOTAL=	100	73	



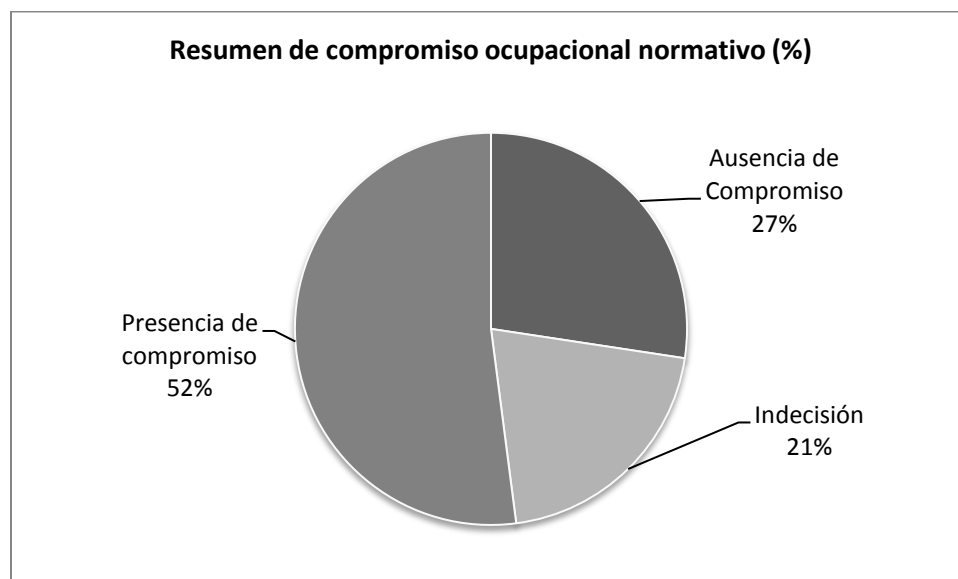
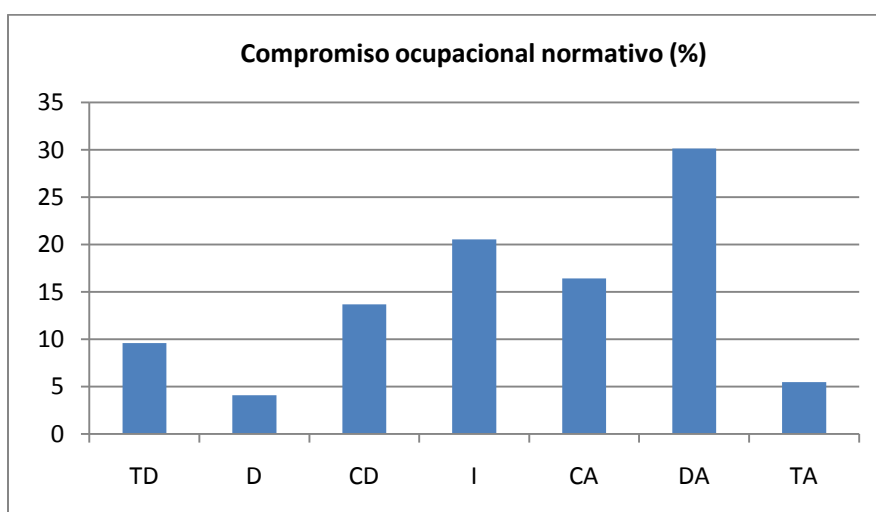
4.3.3 Compromiso ocupacional, dimensión de continuidad (COC)

Compromiso Ocupacional de Continuidad, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos
Ausencia de Compromiso 6 a 23 puntos	Total Desacuerdo (TD)	6 a 11	12	9
	Desacuerdo (D)	12 a 17	18	13
	Casi en Desacuerdo (CD)	18 a 23	7	5
Indecisión: 24 a 29 puntos		Indeciso (In)	24 a 29	15
Presencia de Compromiso 36 a 42 puntos	Casi de Acuerdo (CA)	30 a 35	23	17
	De Acuerdo (DA)	36 a 41	19	14
	Total Acuerdo (TA)	42	5	4
[6 reactivos]		TOTAL=	100	73



4.3.4 Compromiso ocupacional, dimensión normativa (CON)

Compromiso Ocupacional Normativo, Distribución de Frecuencias		Puntos	%	casos	
Ausencia de Compromiso 6 a 23 puntos	Total Desacuerdo (TD)	6 a 11	10	7	
	Desacuerdo (D)	12 a 17	4	3	
	Casi en Desacuerdo (CD)	18 a 23	14	10	
Indecisión: 24 a 29 puntos		Indeciso (In)	24 a 29	21	15
Presencia de Compromiso 36 a 42 puntos	Casi de Acuerdo (CA)	30 a 35	16	12	
	De Acuerdo (DA)	36 a 41	30	22	
	Total Acuerdo (TA)	42	5	4	
[6 reactivos]		TOTAL=	100	73	

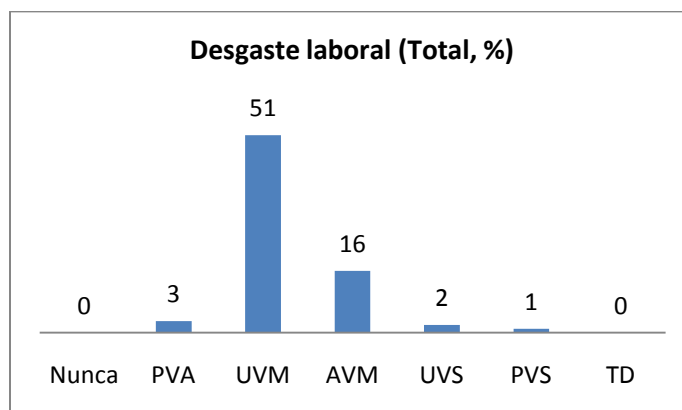


4.4 Desgaste laboral. Resultados obtenidos al aplicar la versión en español del MBI-GS elaborada por Moreno, Rodríguez y Escobar (2001). Se muestran los resultados obtenidos en lo general y en cada uno de los tres factores que integran el instrumento.

Desgaste Laboral:	MBI-GS			
Resumen de resultados	DT	DE	C	EP
<i>Promedio</i>	29	6	8	14
<i>Mediana</i>	27	6	7	14
<i>Moda</i>	22	0	7	12
<i>Mínimo</i>	12	0	0	6
<i>Máximo</i>	70	25	20	25
<i>Rango</i>	58	25	20	19
<i>Varianza</i>	104.0761	26.2207	13.9977	14.0746
<i>Desv. Std.</i>	10.2018	5.1206	3.7414	3.7516

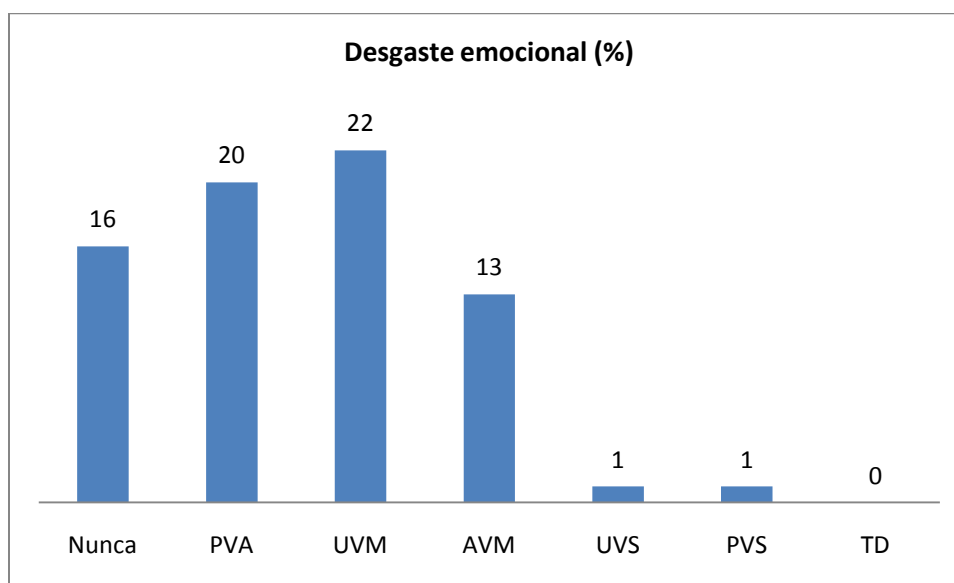
4.4.1 Desgaste laboral total

Desgaste Laboral (Total)			
Distribución de Frecuencias	<i>Puntos</i>	<i>%</i>	<i>casos</i>
Nunca	0	0	0
Pocas veces al año (PVA)	1 a 16	4	3
Una vez al mes (UVM)	17 a 32	70	51
Algunas veces al mes (AVM)	33 a 48	22	16
Una vez a la semana (UVS)	49 a 64	3	2
Pocas veces a la semana (PVS)	65 a 80	1	1
Todos los días (TD)	81 a 96	0	0
[16 reactivos]	TOTAL=	100	73



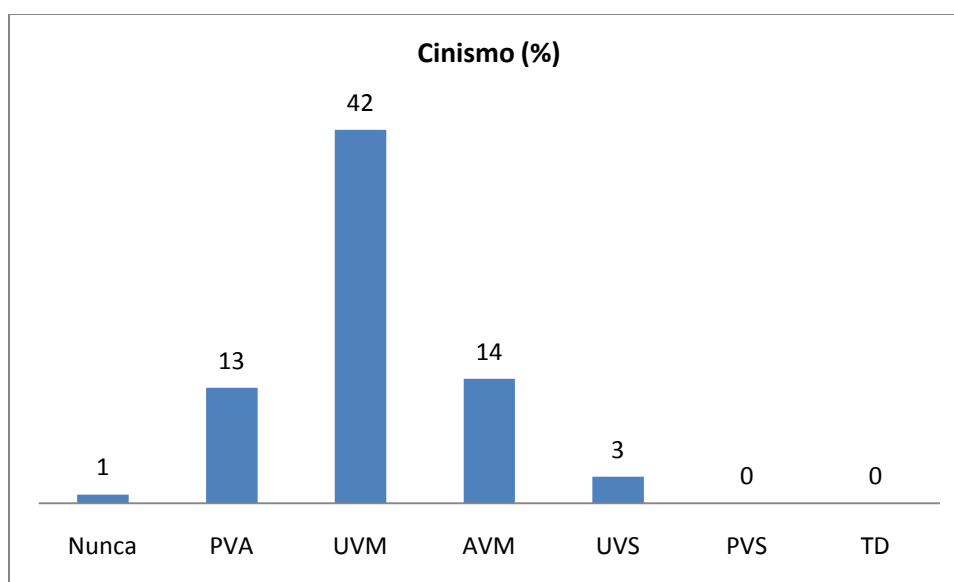
4.4.2 Desgaste laboral – Factor desgaste emocional

Desgaste emocional			
Distribución de Frecuencias	<i>Puntos</i>	<i>%</i>	<i>casos</i>
Nunca	0	22	16
Pocas veces al año (PVA)	1 a 5	27	20
Una vez al mes (UVM)	6 a 10	30	22
Algunas veces al mes (AVM)	11 a 15	18	13
Una vez a la semana (UVS)	16 a 20	1	1
Pocas veces a la semana (PVS)	21 a 25	1	1
Todos los días (TD)	26 a 30	0	0
[5 reactivos]	TOTAL=	100	73



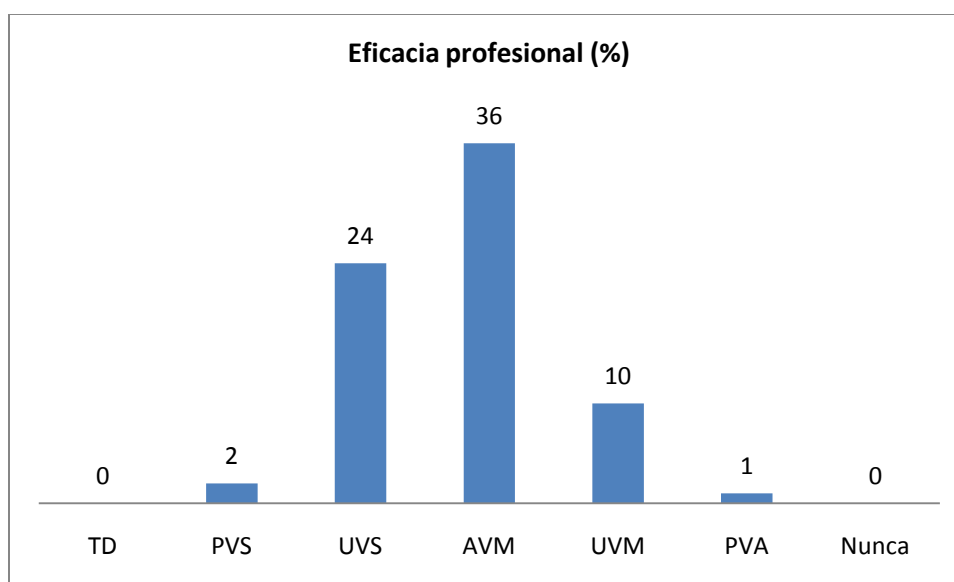
4.4.3 Desgaste laboral – Factor cinismo

Cinismo			
Distribución de Frecuencias	<i>Puntos</i>	<i>%</i>	<i>casos</i>
Nunca	0	0	0
Pocas veces al año (PVA)	1 a 5	3	2
Una vez al mes (UVM)	6 a 10	33	24
Algunas veces al mes (AVM)	11 a 15	49	36
Una vez a la semana (UVS)	16 a 20	14	10
Pocas veces a la semana (PVS)	21 a 25	1	1
Todos los días (TD)	26 a 30	0	0
[5 reactivos]	TOTAL=	100	73



4.4.4 Desgaste laboral – Factor eficacia profesional

Eficacia Profesional			
Distribución de Frecuencias	<i>Puntos</i>	<i>%</i>	<i>casos</i>
Nunca	0	0	0
Pocas veces al año (PVA)	1 a 6	3	2
Una vez al mes (UVM)	7 a 12	37	27
Algunas veces al mes (AVM)	13 a 18	47	34
Una vez a la semana (UVS)	19 a 24	12	9
Pocas veces a la semana (PVS)	25 a 30	1	1
Todos los días (TD)	31 a 36	0	0
[5 reactivos]	TOTAL=	100	73

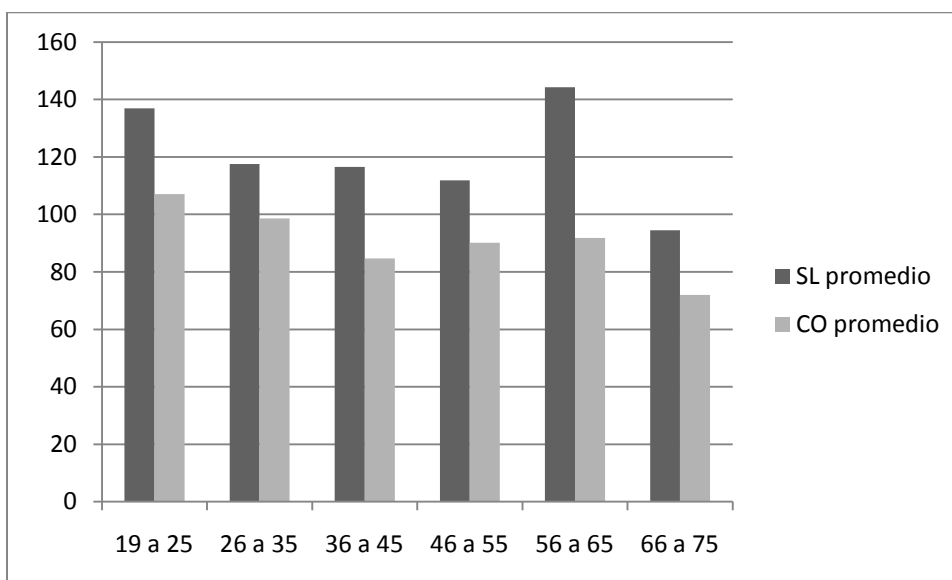


4.5 Relación entre las variables

La relación que guardan las variables socio-demográficas con la satisfacción (SL) y el compromiso (CO) en este estudio, se puede apreciar en la distribución de sus frecuencias.

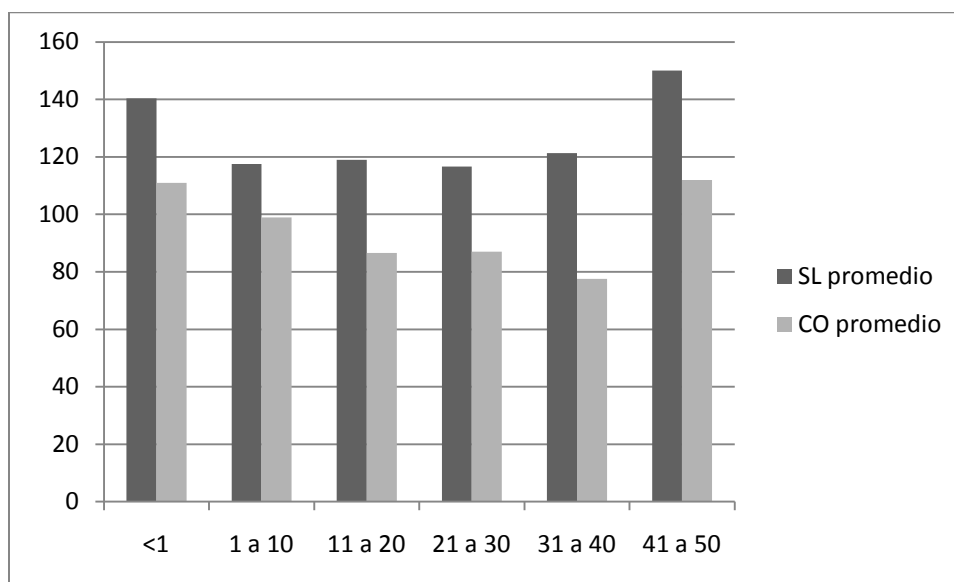
En el caso de la variable edad, se encuentra que la satisfacción laboral es mayor en el grupo de 56 a 65 años, mientras el compromiso es mayor en el grupo de 19 a 25 años.

Edad-Satisfacción laboral y compromiso ocupacional						
Edad:	19 a 25	26 a 35	36 a 45	46 a 55	56 a 65	66 a 75
SL promedio	137	117	117	112	144	95
CO promedio	107	99	85	90	92	72
Casos:	9	23	23	11	5	2



Respecto a la experiencia laboral se observa lo siguiente:

Experiencia laboral –SL y CO						
Años:	<1	1 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50
SL promedio	140	118	119	117	121	150
CO promedio	111	99	87	87	78	112
Casos	5	27	20	16	4	1

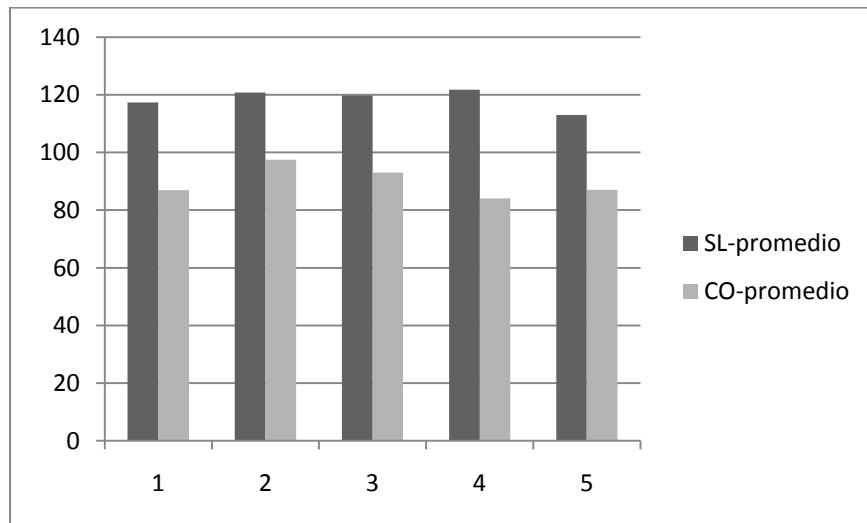


Si bien la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional tienen mayor puntaje en el grupo de mayor experiencia, no se evidencia lo mismo en los rangos menores, e incluso el segundo grupo con mayor satisfacción laboral es el que tiene menos experiencia. Situación similar a lo que ocurre con el compromiso ocupacional, que es ligeramente mayor en el grupo de menos de un año de experiencia que la experiencia mayor. Cabe considerar que en el rango de 41 a 50 solo existe una observación. Si se tomara como referencia el grupo de 31 a 40 años de experiencia (con 4 observaciones) se aprecia un mayor contraste con el grupo de menos de un año (compuesto por 5 observaciones).

Para el nivel de estudios no se observan grandes diferencias entre las variables.

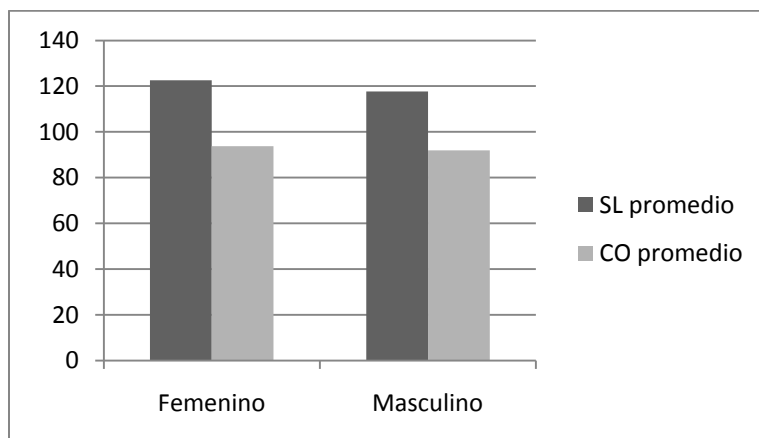
Nivel de Estudios, Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional					
Nivel de Estudios:	1	2	3	4	5
SL-promedio	117	121	120	122	113
CO-promedio	87	97	93	84	87
casos	9	26	29	8	1

1= Secundaria, 2= Bachillerato, 3=Licenciatura Inconclusa, 4=Licenciatura Titulados, 5= Posgrado Inconcluso



Para el género ocurre lo siguiente:

Género	Femenino	Masculino
SL promedio	123	118
CO promedio	94	92
Casos	33	40



Para conocer si entre estas variables existe alguna relación de dependencia, se aplicó la prueba de Ji cuadrada - χ^2 - (Hoel, 1966. Anderson, Sweeney y Williams, 1999:454. Bunge, 2000). Con este fin, se agruparon todas las variables en dos categorías cada una: para edad, experiencia, nivel de estudios y desgaste laboral se tomó como referencia su mediana, conformándose categorías inferiores y superiores a esta medida. Para las variables satisfacción laboral – general y sus cinco factores– y compromiso ocupacional –total y sus tres dimensiones– se consideró en una categoría la suma de los resultados obtenidos para insatisfacción o desacuerdo e indiferencia.

Si el valor resultante para χ^2 es menor que el $\chi^2 \alpha$ (valor de referencia en tablas que en este estudio es de 3.84146 con 1 grado de libertad y $\alpha=0.05$) y el valor resultante de p es menor que el de α (0.05) se considera que las variables son independientes. En el caso de categorías con frecuencias menores de 5 no se aplicó la prueba (Anderson et al, 1999: 341 y 461). En los anexos se incluyen las tablas de contingencia elaboradas para esta prueba. Estos fueron los resultados principales:

Prueba de Independencia entre las variables del estudio							
	Satisfacción	Compromiso	Desgaste	Edad	Experiencia	Nivel de Estudios	Género
Satisfacción		1.86606	1.10124	0.08616	1.76803	0.43403	0.07207
Compromiso	1.86606		0.70595	1.22329	3.94632	1.22329	0.04873
Desgaste	1.10124	0.70595		1.64826	3.08898	1.12185	1.64419

Los valores de χ^2 que se observan entre satisfacción laboral y las variables desgaste por el trabajo, edad, experiencia laboral, nivel de estudios y género, son menores que $\chi^2 \alpha$ (3.84146). Lo mismo ocurre entre el desgaste laboral y las variables socio-demográficas. En el caso del compromiso ocupacional, hubo una excepción respecto a la experiencia laboral, lo que sugiere una relación de dependencia.

Para profundizar un poco más, se realizó la misma prueba entre variables socio-demográficas, los cinco factores de satisfacción laboral y las tres dimensiones de compromiso. En el caso de la Satisfacción Laboral, al relacionar sus cinco factores con las variables socio-demográficas no se observa dependencia entre las variables (χ^2 es menor o igual 3.84146). La satisfacción con el trabajo (factor 4) no reunió cinco observaciones en al menos una categoría, por lo que no pudo realizarse la prueba respecto a educación ni género.

Prueba de Independencia para Satisfacción Laboral y Variables Socio Demográficas (Valores de χ^2)				
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Edad</i>	<i>Experiencia</i>	<i>Educación</i>	<i>Género</i>
Satisfacción Laboral (General)	0.08616	1.76803	0.43403	0.07207
Satisfacción Laboral (F1)	0.22602	0.53416	2.38171	0.72530
Satisfacción Laboral (F2)	0.26202	0.02334	2.04280	3.41654
Satisfacción Laboral (F3)	0.02003	0.01194	1.60642	0.08825
Satisfacción Laboral (F4)	1.49511	1.98350	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>
Satisfacción Laboral (F5)	1.53963	3.36154	0.04186	0.42153

En el caso del compromiso, la dimensión afectiva tampoco pudo considerarse en esta prueba por no reunir al menos cinco elementos en una de las categorías necesarias. Para las dimensiones de continuidad y normativa encontramos algunos valores de χ^2 mayores que 3.84146:

Prueba de Independencia para Compromiso Ocupacional y Variables Socio Demográficas.				
COMPROMISO OCUPACIONAL	<i>Edad</i>	<i>Experiencia</i>	<i>Educación</i>	<i>Género</i>
Compromiso Ocupacional (Total)	1.22329	3.94632*	1.22329	0.04873
Compromiso Ocupacional (Afectivo)	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>	<i>No aplica</i>
Compromiso Ocupacional (Continuidad)	2.27906	1.12185	*5.99059	0.30753
Compromiso Ocupacional (Normativo)	*10.11184	*7.23428	0.32689	0.73553

* χ^2 es mayor que 3.84146

Debido a que trabajamos con variables cuantitativas discretas con una distribución no paramétrica (Salinas, 2007, Gardner,2003) recurrimos al Coeficiente de correlación de Spearman o correlación por rangos para conocer el sentido y la intensidad de la relación que existe entre pares de variables, tomando en consideración lo siguiente:

Si el valor del coeficiente es:

-1, hay una correlación negativa perfecta

Si se encuentra entre -1 y -0.5, hay una fuerte correlación negativa

Si se encuentra entre -0.5 y 0, hay una débil correlación negativa

Si es 0, no hay correlación

Si se encuentra entre 0 y 0.5, hay una débil correlación positiva

Si se encuentra entre 0.5 y 1, hay una fuerte correlación positiva

Si es 1, hay una correlación positiva perfecta entre los 2 juegos de datos.

Si el valor del coeficiente es 0, se debe aceptar, en su caso, la hipótesis nula se acepta. De otra forma se rechaza.

Como se observa en las siguientes tablas, en todos los casos se presenta correlación entre las variables. De acuerdo a los resultados del programa SPSS se encuentran incluso algunas correlaciones significativas respecto a la dimensión del compromiso afectivo y la satisfacción en general así como en sus factores 1 al 4 (supervisión, ambiente físico, prestaciones e intrínseca cuando $p=.05$). Se presentan correlaciones débiles y negativas entre el factor 5 de la satisfacción (participación) y el compromiso general, así como con su dimensión normativa y de continuidad. También se observan correlaciones negativas entre las variables género, edad, antigüedad (experiencia laboral) y estudios, tanto con satisfacción laboral como con compromiso ocupacional.

A continuación se presentan las correlaciones para las variables del estudio.

Correlaciones entre Satisfacción Laboral, Compromiso Ocupacional y Desgaste por el Trabajo														
	Satisfacción						Compromiso				Desgaste			
	SLG	SL_F1	SL_F2	SL_F3	SL_F4	SL_F5	COT	CO_DA	CO_DC	CO_DN	DL	DL_DE	DL_C	DL_EP
SLG	1.000													
SL_F1	.900**	1.000												
SL_F2	.741**	.559**	1.000											
SL_F3	.936**	.814**	.638**	1.000										
SL_F4	.686**	.547**	.335**	.628**	1.000									
SL_F5	.770**	.737**	.433**	.658**	.487**	1.000								
COT	.160	.147	.208	.157	.163	-.037	1.000							
CO_DA	.288*	.241*	.239*	.262*	.250*	.129	.574**	1.000						
CO_DC	.119	.116	.225	.123	.062	-.038	.905**	.477**	1.000					
CO_DN	.059	.041	.051	.070	.132	-.067	.820**	.269*	.577**	1.000				
DL	.002	-.005	-.031	-.018	-.151	.190	-.135	-.205	.105	-.316**	1.000			
DL_DE	-.127	-.115	-.160	-.145	-.174	.104	-.115	-.231*	.077	-.196	.856**	1.000		
DL_C	-.049	.001	-.101	-.034	-.243*	.142	-.195	-.207	.029	-.328**	.752**	.645**	1.000	
DL_EP	.038	.044	.079	.029	-.146	-.035	-.010	-.161	.161	-.214	.609**	.359**	.391**	1.000
*Significativa p=0.01 **Significativa p=.05														

Clave: SLG-Satisfacción Laboral (General) / SL_F1- Satisfacción con la Supervisión / SL_F2-Satisfacción con el ambiente físico. / SL_F3- Satisfacción con las prestaciones recibidas / SL_F4- Satisfacción intrínseca con el trabajo / SL_F5-Satisfacción con la participación
COT -Compromiso Ocupacional (Total) / CO_DA- Compromiso Afectivo / CO_DC- Compromiso Continuidad / CO_DN- Compromiso Normativo DL- Desgaste Laboral / DL_DE- Desgaste Emocional / DL_C-Cinismo / DL_EP-Eficacia Profesional.

Tabla de Correlaciones: Satisfacción, Compromiso, Desgaste, Edad, Experiencia y Estudios.						
	Satisfacción Laboral	Compromiso Ocupacional	Desgaste Laboral	Edad	Experiencia Laboral	Nivel de Estudios
Satisfacción Laboral	1.000					
Compromiso Ocupacional	.160	1.000				
Desgaste Laboral	.002	-.135	1.000			
Edad	-.094	-.341**	.107	1.000		
Experiencia Laboral	-.023	-.314**	.155	.719**	1.000	
Nivel de Estudios	-.034	-.115	-.196	-.113	-.058	1.000
* Significativa p=0.01 ** Significativa p=.05						

Las correlaciones encontradas de mayor relevancia fueron:

1. Positivas

- satisfacción laboral general (SLG) y el compromiso ocupacional, particularmente con su dimensión afectiva (CO_DA) para todos los factores de Satisfacción.
- SLG con desgaste laboral (DL) - correlación sumamente débil- y con Eficacia Profesional.
- Desgaste con edad y experiencia laboral.

2. Negativas

- La satisfacción con la participación (SL_F5), el factor de mayor insatisfacción en el estudio y se relaciona negativamente con el compromiso (total, normativo y de continuidad).
- La satisfacción general (SLG) y sus factores 1 al 4 con dos factores de desgaste: desgaste emocional y cinismo, (DL_DE y DL_C). La correlación negativa más alta ocurre entre SL_F4 (satisfacción intrínseca con el trabajo) y el cinismo.
- Compromiso y desgaste se relacionan negativamente, excepto en la dimensión de continuidad.
- Satisfacción laboral con edad, experiencia y nivel de estudios.
- Compromiso ocupacional con nivel de Estudios. Significativamente negativa es la relación del compromiso con la edad y la experiencia Laboral.
- Desgaste laboral con nivel de estudios.

4.6 Reflexiones sobre los resultados obtenidos

En el caso de la satisfacción laboral, los puntajes totales de quienes se manifestaron satisfechos con su trabajo se mantuvieron en niveles bajos de la escala. Los cinco factores del instrumento empleado guardan correspondencia con la teoría bifactorial de Herzberg de esta manera: los factores 1 al 3 –satisfacción con la supervisión, el ambiente físico y las prestaciones– corresponden a factores higiénicos; mientras que los factores 1 y 2 –satisfacción intrínseca con el trabajo y con la participación respectivamente– son considerados factores motivacionales. La sumatoria de las respuestas obtenidas en los cinco factores resulta en el nivel de satisfacción laboral general.

Con base en la teoría bifactorial, cuando las personas consideran que se cumplen con los factores higiénicos, no manifiestan satisfacción laboral, sino simplemente ausencia de insatisfacción. En este estudio solo 5 % de los participantes dieron indicios de insatisfacción laboral general.

Como se observa en los resultados del primer factor, 11% de las respuestas indican insatisfacción con la supervisión y 75% están satisfechos con este aspecto del trabajo. Esto lleva a cuestionar cómo se realiza la supervisión de los actores durante las grabaciones y si su trabajo requiere de mayor o menor supervisión para que sea realizado con el menor tiempo y mayor calidad posible, de acuerdo a la complejidad de cada personaje. Con estos resultados no queda claro si la satisfacción ocurre porque la supervisión es bien recibida en esta ocupación o si se ejerce poca supervisión durante las grabaciones. En la observación directa de este trabajo, durante la realización de este estudio, se observó que durante las grabaciones los actores reciben instrucciones continuas, principalmente del director responsable del proyecto. Sin embargo, entre los entrevistados se mencionó que en algunos casos nadie los dirige o bien, que prefieren tomar solo como sugerencia las indicaciones de sus directores.

En el caso del ambiente físico, en las salas que se visitaron para este estudio, se apreciaban buenas condiciones generales de higiene, iluminación, ventilación y comodidad. El 11% de la muestra se manifestó inconforme con este

aspecto y mencionó que durante la semana, también trabajan en empresas que no ponen atención a estos detalles.

Las prestaciones recibidas causan la mayor insatisfacción con 30% de la muestra en este factor. Aquí se hace referencia al salario, oportunidades de desarrollo en las empresas y cómo éstas cumplen con convenios y disposiciones laborales que afectan directamente al trabajador. Durante las entrevistas el tema del salario mostró ser muy relevante en este trabajo, pero también las condiciones en que se paga y las obligaciones fiscales propias de trabajar por honorarios. Como dato adicional, durante las entrevistas, la muestra mostró una tendencia a compararse con empleos que consideran “menos afortunados” o “menos creativos”, mencionándose como tales a actividades de oficina o industriales. Aún cuando esta actividad es el principal ingreso de la muestra, resulta insuficiente para un porcentaje importante que así respondió en los datos generales: más de la mitad consideró que se le paga menos de lo que merece y el 65% realiza actividades económicas que complementan su ingreso.

Los factores 4 y 5 –correspondientes a los factores motivacionales de la teoría de Herzberg– determinan en buena medida la satisfacción presentada en el estudio. El factor 4, *Satisfacción intrínseca*, responde a aspectos relacionados con la satisfacción producida por el trabajo en sí mismo y cómo esta actividad proporciona a las personas la posibilidad de hacer lo que les gusta. El 86% de las respuestas al instrumento corresponden a satisfacción con el trabajo. Por otro lado, los bajos puntajes reportados en el factor 5, *Satisfacción con la participación*, pueden explicar que la satisfacción general sea relativamente baja. Esto podría implicar que los trabajadores en estudio no se sienten considerados por sus empleadores, lo que afecta negativamente su sentido general de satisfacción.

Los altos índices de satisfacción que proporciona la realización del doblaje a los trabajadores estudiados, apunta a que en algunas ocupaciones, el efecto de las tareas realizadas es tan positivo que podría servir de alguna forma para aminorar los efectos negativos de factores que el individuo no puede controlar.

Lo anterior se hace evidente en los resultados sobre compromiso. El compromiso ocupacional, es decir, el compromiso personal que experimentan los trabajadores en estudio con el trabajo que realizan, en lo general, se presentó también en niveles bajos y medios de la escala, pero estos resultados se vieron muy favorecidos por los altos índices de compromiso afectivo.

Como ha ocurrido en estudios similares en otras profesiones, la dimensión afectiva dominó sobre la normativa y la de continuidad. Una probable explicación a la respuesta afectiva tan elevada la han dado Meyer, Allen y Gellati (1990) en términos de que, en ausencia o escasez de oportunidades laborales, las personas aprecien más el trabajo que tienen. En la dimensión de continuidad, se respondió a preguntas relacionadas con la conveniencia de seguir en la misma ocupación, el costo de cambiar de actividad laboral y las implicaciones que esto tendría en la vida de los entrevistados. Como se observa, menos de la mitad manifestó esta dimensión del compromiso y sus puntajes en este caso fueron moderados, aún cuando se presentaron casos altamente comprometidos con la continuidad. Resultados similares se observan en el compromiso normativo, que es considerado como una manifestación de un sentido moral y se deriva de la percepción de reciprocidad entre lo que se hace y lo que se obtiene.

No se puede descartar que la medición de esta variable enfrente en el grupo estudiado una dificultad de índole cultural o semántica. Durante la aplicación de cuestionarios y realización de entrevistas, los participantes manifestaron incomodidad con las palabras “compromiso”, “responsabilidad” y “obligación”. Explicaron que encontraban ambos términos contrarios a su concepción del trabajo y su necesidad de libertad para ejercerlo con creatividad y pasión.

Cuestionemos las implicaciones culturales que tiene la concepción del compromiso expresada durante la realización del estudio. ¿A qué se debe darle esta connotación negativa? Resulta útil contrastar la dimensión normativa del compromiso con la satisfacción manifestada en los cuestionarios y en las entrevistas: si las condiciones de trabajo, particularmente las salariales y las de participación no cumplen con las expectativas de los sujetos en estudio, ¿porqué

se comprometen normativamente? Explicaciones tentativas podrían relacionarse, claro, con aspectos como el creciente desempleo en nuestra ciudad y algún mecanismo interno que permita a las personas de este estudio encontrar una forma de reconciliación entre lo que tienen y lo que podrían perder. De igual forma hay que cuestionar un aspecto ya planteado en la teoría de la motivación (Torres, 1992): la ambición y por supuesto, las expectativas y posibilidades reales que tienen los individuos para desarrollarse en sus ámbitos profesionales, que quizá pudieran ser explicados desde la óptica de otras teorías administrativas, como la de Víctor Vroom. Esto lleva a formular una pregunta incómoda para el gremio del doblaje: ¿se trabaja en este campo con las condiciones prevalecientes por absoluta vocación o porque, en otros campos relacionados con el quehacer artístico no se encuentran oportunidades de empleo?

En el estudio, el porcentaje de personas satisfechas y de personas comprometidas fue similar -59% en el primer caso, 56% en el segundo caso- y la correlación entre ambas variables fue positiva. También se encontró que estas variables, en este estudio, se correlacionan muy débilmente con el desgaste laboral; de manera positiva la satisfacción y de manera negativa el compromiso. Sobre esta variable, cuando se manifiesta con altos niveles de desgaste emocional, acompañados de altos puntajes de cinismo y baja puntuación en eficacia profesional, se considera que ocurre el “síndrome de burnout”, relación que en esa muestra no se manifestó. Aunque los niveles de desgaste laboral no son preocupantes, sí se debe considerar que la frecuencia con que se manifiesta el desgaste –“una vez al mes”- cobra importancia en dos sentidos: el trabajo realizado está sumamente ligado con las emociones y, por otro lado, que más de la mitad de la muestra indicó tener trabajo solo una vez a la semana. En otros estudios se ha encontrado que el desgaste laboral guarda una relación negativa tanto con el compromiso como la satisfacción. La diferencia con este estudio podría deberse al efecto que en las tres variables tuvo el gusto por el trabajo realizado, que influyó de manera notable en los resultados generales: la satisfacción intrínseca en la satisfacción general, el compromiso afectivo en el

compromiso ocupacional y, en el caso del desgaste laboral, disminuyendo sus niveles, el desgaste emocional.

Se encontró que todas las variables se encuentran relacionadas y al respecto se sugiere realizar estudios que den explicaciones a la probable dependencia inversa entre el compromiso y la experiencia laboral, así como las correlaciones negativas del compromiso con la edad, nivel de estudios y desgaste laboral. Lo mismo ocurre con la correlación negativa que se observa entre satisfacción laboral y edad, experiencia y nivel de estudios. Si bien encontramos que, por ejemplo, en esta muestra las personas con más estudios se comprometen menos y experimentan menor satisfacción, la explicación de estos resultados debe ser materia de otro estudio en el que debiera procurarse contar con una muestra más amplia.

Tentativamente podríamos decir que, aún cuando las correlaciones son débiles, los trabajadores con más estudios tienen oportunidad de desarrollarse en otros trabajos y esto podría hacer que tengan expectativas más altas y difíciles de cumplir en el trabajo que realizan, lo que les llevaría a experimentar menos satisfacción y compromiso; al contrario de quienes cuentan con menor preparación académica y en consecuencia tienen pocas oportunidades de empleo fuera del doblaje. Sin embargo, el nivel de estudios también se correlacionó negativamente con el desgaste laboral, lo que podría sugerir que las personas con más preparación académica son más resistentes en este aspecto.

La edad también se relacionó negativamente con la satisfacción y el compromiso, e igualmente ocurrió con la experiencia laboral. Al respecto, se retoma la observación de Meyer y Allen (1997) que apuntan hacia el hecho de que la motivación no se manifiesta con igual intensidad al inicio de una carrera, cuando los individuos perciben que tienen posibilidades de crecimiento y desarrollo, que hacia el término de la misma, cuando las personas ya han tenido vivencias que permean sus actitudes hacia el trabajo.

4.7 Resultados de las pruebas de hipótesis

H₁: Los actores de doblaje considerados en esta investigación presentan bajos índices de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional.

H₀: Los actores de doblaje considerados en esta investigación no presentan altos índices de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional.

Se acepta H₁. Para las dos variables los resultados se ubicaron en niveles bajos de las escalas correspondientes. Pese a que el 59% de la muestra manifestó estar satisfecha laboralmente, los resultados obtenidos apuntan a una satisfacción relativamente baja –la mayoría de las respuestas se concentran en las alternativas “indiferente” y “algo satisfecho”. Para el Compromiso Ocupacional, el 56% de las respuestas fue indicativa de compromiso pero se concentraron en los puntajes más bajos de esta escala.

H₂: La Satisfacción Laboral y el Compromiso Ocupacional se encuentran positivamente relacionados en los actores de doblaje estudiados.

H₀: La Satisfacción Laboral y el Compromiso Ocupacional no se encuentran positivamente relacionados en los actores de doblaje estudiados.

Se acepta H₂. Sí existe una correlación positiva entre las variables. Sin embargo, se debe considerar que la relación es débil y que incluso se presentan correlaciones negativas entre el factor 5 de la satisfacción (satisfacción con la participación) y dos dimensiones del compromiso: normativa y de continuidad.

H₃: En el grupo de estudio no se presentan diferencias importantes en satisfacción laboral y compromiso ocupacional relacionadas con las variables socio demográficas edad, género, experiencia laboral y nivel de estudios.

H₀: En el grupo de estudio se presentan diferencias importantes en satisfacción laboral y compromiso ocupacional relacionadas con las variables socio demográficas edad, género, experiencia laboral y nivel de estudios.

Se acepta H3. Los resultados, considerando las categorías de las variables socio-demográficas, no presentaron variaciones importantes.

H₄: Los actores de doblaje de este estudio presentan desgaste laboral.

H₀: Los actores de doblaje de este estudio no presentan desgaste laboral.

Se acepta H4. Si bien los resultados de desgaste emocional y cinismo no son alarmantes, sí debe considerarse la frecuencia con que se manifiestan en relación con la carga de trabajo del grupo en estudio.

H₅: En el grupo en estudio se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional con el desgaste laboral.

H₀: En el grupo en estudio no se relacionan la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional con el desgaste laboral.

H₅: En el grupo en estudio se relacionan negativamente la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional con el desgaste laboral.

H₀: En el grupo en estudio no se relacionan negativamente la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional con el desgaste laboral.

Se acepta H5. Los coeficientes de Spearman evidencian esta relación. En el caso de la satisfacción y el desgaste, considerados en lo general, la relación es positiva pero muy débil. Al considerar los factores de Desgaste Emocional y Cinismo, la relación se hace claramente negativa.

Sugerencias para futuras investigaciones

Bunge (2000) señala que en “las ciencias de la vida y de la cultura” los experimentos tienden a limitarse en el nivel de conocer e indicar la intensidad y sentido de las relaciones entre las variables. Hoel (1966:164) describe el coeficiente de correlación como una interpretación matemática *desprovista de implicaciones de causa y efecto* y que el incremento o disminución de las variables al mismo tiempo no significa necesariamente que la una tenga efecto sobre la otra y que incluso, pueden ambas depender de otras variables.

Así las cosas, con este estudio podemos simplemente señalar que los resultados obtenidos con los instrumentos seleccionados y aplicados al grupo en estudio, son similares a los reportados en las investigaciones ya mencionadas en este trabajo.

Las probables explicaciones para estas relaciones sirven para formular nuevas propuestas de investigación en las que se busque encontrar causas y efectos entre las variables del estudio y de otros elementos no considerados aún para entender más la satisfacción, el compromiso, sus efectos en la vida laboral de las personas y sus consecuencias en el desarrollo de organizaciones que generan riqueza para nuestra nación.

Queda pendiente fundamentar explicaciones sobre las relaciones observadas entre las variables. Una alternativa puede ser, pese a las dificultades que les serían propias, la realización de estudios longitudinales que permitan conocer la manifestación de las variables en diversas etapas de la vida productiva.

El significado que tiene el trabajo en la existencia humana guarda una relación muy íntima con las características de las personas, con su cultura, y con la variedad e intensidad de los beneficios que les produce realizarlo. Los resultados del estudio sugieren que los aspectos socio demográficos influyen en actitudes como el compromiso y la satisfacción y de ahí surgen temas para investigaciones subsecuentes, como el papel que juegan las responsabilidades familiares de las personas que trabajan en el campo del arte: ¿Cómo influye el estado civil o el tener dependientes económicos en la satisfacción laboral y

compromiso ocupacional? También, ¿cómo se manifiesta en estas variables la educación formal en las carreras artísticas?

Resultaría útil la aplicación de los instrumentos seleccionados a más actores de doblaje, de manera que se pueda conocer más de estos trabajadores – a la par de realizar una documentación precisa sobre el desarrollo del doblaje en México y su participación económica-. Igualmente, para conocer más sobre el desarrollo de esta actividad en México, se sugiere extender el estudio a otros trabajadores de la industria del doblaje: artistas, traductores, adaptadores, ingenieros de audios, personal administrativo y por supuesto, abordar el estudio de las empresas que hace posible esta actividad. De ser posible, integrarlas en la realización de estudios experimentales en los que, por medio de cambios controlados -enfocados a mejorar la productividad y la calidad de vida laboral-, se puedan hacer observaciones y mediciones para verificar que tengan efectos positivos sobre las personas que en ellas trabajan.

Finalmente, se sugiere la elaboración de un instrumento para la medición de la satisfacción y del compromiso en trabajadores artísticos en México, y la realización de estudios, desde la perspectiva de las Ciencias de la Administración, sobre las múltiples profesiones y ocupaciones que marcan el desarrollo de nuestras industrias culturales.

Conclusiones

“La ciencia es una actividad humana creativa cuyo objetivo es el conocimiento de la naturaleza y cuyo producto es el conocimiento; este producto se confirma cuando hay consenso sobre su validez en el seno de la comunidad científica experta. Tal consenso se basa sobre todo en la reproducibilidad de los datos, cuando se siguen las indicaciones especificadas al respecto. La razón es necesaria, pero la verificación objetiva de los fenómenos es indispensable. La esencia de la ciencia es la *experiencia*, que debe ser pública y reproducible. En la ciencia, la única que siempre tiene la razón es la naturaleza; el oficio del científico es entenderla” (Ruy Pérez Tamayo, 1986).

Para fortalecerse, la ciencia, como conocimiento comprobado y comprobable, debe ser cuestionada y verificada su vigencia, esto se aplica de manera particular en las ciencias sociales. La importancia del pensamiento administrativo, su relativa juventud frente a otras disciplinas, lo desaprovechado que es su saber en muchas empresas mexicanas –especialmente entre las pequeñas y medianas, que más lo requieren- y lo desconocida por un grupo creciente en la realidad mexicana, el trabajador independiente, nos llevan a reflexionar sobre la vigencia de sus principios más elementales.

La Administración encuentra su campo de acción profesional principalmente en las organizaciones, desde las micro y hasta en las más grandes empresas. Pero también tiene asignaturas pendientes con quienes trabajan por cuenta propia y que pueden encontrar en ella los medios para insertarse más eficientemente en el mundo laboral de hoy.

El trabajo no es solo el medio de obtener recursos económicos. Va más allá de la simple transacción dada al vender tiempo y habilidades a cambio de dinero. La motivación continúa siendo estudiada con interés en las organizaciones, y no pocas empresas, conferencistas e investigadores dedican a ella sus esfuerzos. De igual forma, los fundamentos teóricos de la motivación continúan también vigentes al ser comercializados en cursos, talleres y publicaciones diversas, a veces no sin un dejo de frivolidad. Y qué decir del papel del compromiso con el trabajo y con las organizaciones. El compromiso se exige en muchas organizaciones y se refuerza con frases como “ponerse la camiseta”. Pero finalmente hay que cuestionarse ¿compromiso con qué, realmente? Y, si el compromiso afectivo en algunos trabajos es tan fuerte que puede amortiguar aspectos que dañan la calidad de vida

laboral, ¿cómo aprovecharlo? ¿Cómo crear y fomentar una cultura de compromiso en condiciones que se apoyan solo en el amor por una actividad y también en la ausencia de oportunidades laborales?

En este documento hemos abordado el compromiso ocupacional porque en el comportamiento humano en las organizaciones, hablar solo del compromiso con hacia ellas es insuficiente; sobre todo en industrias en las que se establecen relaciones con trabajadores quienes, sin incorporarse plenamente a ellas, sí son parte fundamental de su funcionamiento. Por eso es importante estudiar el compromiso que tienen las personas con la actividad laboral de la que dependen económicamente, ya sea que cuenten con estudios profesionales para realizarla o no. Estas relaciones de trabajo en las que un mismo trabajador realiza las mismas actividades en empresas competidoras entre sí, le coloca en situaciones distintas a las de personas que tienen una relación de exclusividad con una sola organización. Las diferencias entre las prácticas empresariales afectan, en mayor o menor medida, la percepción que tienen las personas sobre su trabajo y por supuesto, sobre la satisfacción que experimentan al realizarlo.

El propósito de indagar sobre aspectos como la satisfacción o el compromiso de las personas respecto a su trabajo, debe servir para formular propuestas que, partiendo de la óptica de las disciplinas administrativas, contribuyan a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la industria del doblaje en nuestro país y que, a la vez, pueden favorecer la competitividad de las empresas mexicanas dedicadas a esta actividad. Desde la necesidad de documentar formalmente el desarrollo del doblaje nacional hasta la relevancia que tiene esta actividad económica en la Ciudad de México, resulta de primordial importancia enriquecer, estimular y fortalecer a quienes pueden ser garantía de retener en nuestro país las fuentes de empleo directas e indirectas que de esta industria se derivan.

Pese a que el trabajo escasea para la mayoría de los actores de doblaje, los entrevistados –que se encuentran en activo en esta industria-, han logrado encontrar su lugar y mantenerlo. Pero esto no implica que todo marche bien. Pareciera que en el caso que nos ha ocupado, los participantes del estudio han

alcanzado una zona de confort. Sí, hay descontento con algunos aspectos de su trabajo, pero logran sentirse medianamente satisfechos con lo que hacen y se manifiestan, también, medianamente comprometidos con su ocupación, además, con un relativamente bajo nivel de desgaste laboral. Estar medio bien no es estar bien. No hay que olvidar que en el doblaje, los actores son una parte decisiva para su propio desarrollo y pueden, mediante la unión, de encontrar nuevas formas de organización que respondan a sus necesidades. La falta de estimulación es tan negativa como un ambiente de estrés excesivo. Si bien la motivación es interna, es necesario encontrar, por el bien de esta actividad laboral, detonadores que generen actitudes más productivas, actores con mejor desempeño que lleven, de nuevo, al doblaje mexicano a ocupar su lugar en la competencia internacional.

En el estudio realizado se observó que en condiciones adversas, las personas pueden desarrollar mecanismos para estar satisfechas y comprometidas con su ocupación. A diferencia de profesiones en las que el distanciamiento emocional permite un buen desempeño, en otras, las emociones no solo son indispensables para la realización del trabajo mismo, sino que su presencia amortigua el efecto de otros factores. Sin duda, esta buena disposición debe aprovecharse convenientemente, pero sin explotar al trabajador.

Sabemos que los motivos para realizar un trabajo pueden ser tan diversos como sus detonadores. Las empresas no pueden detectar ni interesarse por todas las necesidades de sus empleados, pero sí pueden identificar y aprovechar que en general, la mayoría de las personas trabajan para satisfacer sus necesidades, cualesquiera que estas sean y que, en algunos trabajos, requieren de la colaboración de personas que tienen más señaladamente, la necesidad de sentirse reconocidas y distinguidas por su talento, trayectoria o experiencia, de forma que, además de la percepción de un ingreso, anhelan ser distinguidos de entre los demás e identificados socialmente por la realización de su trabajo.

Ciertamente, las empresas mexicanas enfrentan serias dificultades. Pero las empresas extranjeras de doblaje que comienzan a posicionarse en el mercado, lo han hecho atendiendo las exigencias del mismo, es decir, utilizan los dialectos que se les solicitan y ofrecen precios –no así salarios- difíciles de mejorar. El

hecho de que las empresas sudamericanas y estadounidenses tengan trabajo habla de que sí hay oportunidades que hay que aprovechar.

Las empresas de doblaje, para ser más competitivas requieren utilizar al máximo todos sus recursos. Entre ellos, sin duda los más importantes son sus recursos humanos. Tiene en sus manos la posibilidad de conocer más a sus trabajadores y obtener de ellos su mejor esfuerzo. Para este fin se vislumbra una herramienta de enorme valía: reconocer en sus trabajadores a los colaboradores que les han dado la posibilidad de operar y prosperar en nuestro país. Otros medios pueden desarrollarse en el enriquecimiento de la vida laboral al integrar más a estos trabajadores con los proyectos en que participan y proporcionarles alternativas de superación laboral continua.

Por supuesto, estudiar las implicaciones de mejorar la satisfacción de los trabajadores de esta industria sería relevante para establecer estrategias convenientes. Sin embargo, el bienestar de los trabajadores debe ser una preocupación constante de las empresas, aún cuando su efecto no se vea directamente e inmediatamente reflejado en los estados financieros.

Pero recordando que este trabajo se realiza de manera independiente, no podemos sustraer al actor de doblaje de las responsabilidades que implica trabajar por cuenta propia. Se hace necesario fomentar una cultura del trabajo genuinamente autónoma y en la medida de lo posible, autosuficiente. Una cultura laboral en la que los trabajadores se hagan cargo de la planeación de su vida en torno a su carrera profesional. Superación continua es la clave. Si las empresas no capacitan, el actor de doblaje debe encontrar la manera de mantenerse activo, productivo y competitivo.

Los actores de doblaje, como gremio, son un factor determinante en el devenir de esta industria y su participación en la economía local, regional y mundial. Carentes de organización, estos trabajadores enfrentan situaciones que sin duda, unidos, podrían solventar mejor. Desde la legitimación de su propio oficio hasta el ejercicio legal de sus derechos morales como artistas y mejores condiciones tanto de empleo que incluyan cuidado de la salud, capacitación laboral y planes de vida y carrera.

Es común hablar en el terreno artístico de vocación y pasión, factores evidentemente importantes, pero que trasladándolos a lo laboral, no siempre se transforman en mejores ingresos ni en mejor calidad de vida de los trabajadores mexicanos. Sin duda sería interesante realizar investigación en otras disciplinas artísticas. Al indagar sobre satisfacción y compromiso en músicos, escritores, bailarines o artistas plásticos, ¿Nos encontraríamos con respuestas distintas por ser de diversos campos del arte, o similares por ser artistas? ¿O similares por ser mexicanos? Parece adecuado aventurarse en conocer más sobre estas ocupaciones y diseñar instrumentos que permitan medir con mayor exactitud tanto la satisfacción como el compromiso laboral y sus consecuencias en los trabajadores del arte en México. En un contexto en el que las industrias culturales mexicanas ofrecen empleo a cada vez menos personas, no por la extinción de la demanda de sus productos, sino por la ineficiencia con que enfrentan las exigencias del mercado y un cierto desapego entre las empresas y sus trabajadores, resulta de primordial importancia aplicar, cuestionar y aprovechar el conocimiento propio de la administración de organizaciones.


Finalmente, retomemos la discrepancia que existe en torno al “trabajo decente” y “trabajo digno”. Quizá la ambigüedad que suscita discusión encuentre puntos de acuerdo en términos de justicia, que pudiera resultar más adecuada a la necesaria y urgente propuesta de la OIT; de forma que el trabajo justo lo es en términos legales, sociales y de compensación, particularmente en un mundo donde subsisten prácticas que lesionan la dignidad humana y desafían todo concepto de decencia, como es el caso de la esclavitud y la explotación. Pero existen formas sutiles de explotación laboral, como aquellas que ocurren cuando las condiciones de trabajo rayan en la informalidad, dejando sin protección ni derechos laborales a trabajadores mexicanos: trabajos mal retribuidos –en cantidad, en forma y en tiempo– que aparentemente permiten la realización de las personas haciendo lo que les gusta, pero que finalmente no cumplen con las expectativas de desarrollo que merecen nuestros trabajadores, nuestras empresas ni nuestro país.

Respuestas para estas disonancias son tema abierto para investigaciones futuras. Entre las alternativas se puede encontrar la comprensión y aprovechamiento ético de mecanismos internos que permiten a cierto tipo de trabajadores ajustarse y adaptarse a condiciones de trabajo aún en la adversidad. Esto sugiere que la motivación es aún un campo que ofrece vertientes de investigación: el papel que el conformismo, la ambición y la vocación parecen tener en las percepciones que tenemos sobre nuestros trabajos indican que temas como la satisfacción y el compromiso con el trabajo no han sido agotados.

Sí, es posible encontrar alternativas eficientes y creativas para reactivar a estos trabajadores, procurándoles ambientes y condiciones que fomenten su espíritu artístico e interpretativo, en un marco de productividad, legalidad y calidad competitiva. Esto arroja una luz en un campo que aún se debe explorar con mayor intensidad: el desarrollo de las industrias culturales en nuestro país, las condiciones en que se desenvuelven sus trabajadores, sus características y sus necesidades.

Las ciencias administrativas enfrentan hoy un reto muy importante en nuestro país. El reto de aplicarse en la realidad laboral de hoy. Esa realidad en la que cada día más empresas se distancian de los trabajadores y éstos ingresan al mercado laboral por sus propios medios, enfrentándose diariamente a la incertidumbre, convirtiéndose así, en una creciente y desafiante área de oportunidad para los profesionales de la Administración.

ANEXO 1- Instrumentos y Formato de datos socio-demográficos

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO	Aplicación de Instrumentos: S20/23 (Melià y Peiró, 1989), CO (Meyer, Allen y Smith, 1993) MBI-GS (Maslach, Jackson y Leiter, 1996)
Con este estudio buscamos conocer y entender mejor tu trabajo como profesional del doblaje. A continuación te presentamos enunciados que se relacionan con tu satisfacción, compromiso y desgaste laboral. En cada sección encontrarás instrucciones más detalladas. Por favor, responde con la mayor rapidez posible y elige la respuesta más espontánea para cada situación sin reflexionar demasiado. ¡Gracias por tu colaboración!		

1. En esta sección determinarás lo satisfecho o insatisfecho que te encuentras con las condiciones en que desarrollas tu trabajo. Marca la alternativa que mejor describa tu nivel de satisfacción. Si el enunciado propuesto no se aplica a tu situación, elige la respuesta 4 (indiferente). Si prestas tus servicios a varias compañías de doblaje, considera solo a la empresa que te contrata con mayor frecuencia.

Las alternativas disponibles son:

7	6	5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho	Muy insatisfecho

01. Las satisfacciones que te produce tu trabajo:

7	6	5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho	Muy insatisfecho

02. Las oportunidades que te ofrece tu trabajo de realizar las cosas en que destacas:

7	6	5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho	Muy insatisfecho

03. Las oportunidades que te ofrece tu trabajo de hacer las cosas que te gustan:

7	6	5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho	Muy insatisfecho

04. El salario que recibes:

7	6	5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho	Muy insatisfecho

05. Los objetivos, metas y tasas de producción que debes alcanzar:

7	6	5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Algo insatisfecho	Bastante insatisfecho	Muy insatisfecho

06. La limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

07. El entorno físico y el espacio de que dispones en tu lugar de trabajo:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

08. La iluminación de tu lugar de trabajo:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

09. La ventilación de tu lugar de trabajo:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

10. La temperatura de tu local de trabajo:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

11. Las oportunidades de formación que te ofrece la empresa:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

12. Las oportunidades de promoción que tienes:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

13. Las relaciones personales con tus superiores:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

14. La supervisión que se ejerce sobre tí:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

15. La proximidad y frecuencia con que eres supervisado:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

16. La forma en que tus supervisores juzgan tu tarea:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

17. La igualdad y justicia en el trato que recibes de la empresa:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

18. El apoyo que recibes de tus superiores:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

19. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a tu trabajo:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

20. Tu participación en las decisiones de tu departamento o sección:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

21. Tu participación en las decisiones de tu grupo de trabajo relativas a la empresa:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

22. El grado en que la empresa cumple convenios, disposiciones y leyes laborales:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

23. La forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales:

7 Muy satisfecho	6 Bastante satisfecho	5 Algo satisfecho	4 Indiferente	3 Algo insatisfecho	2 Bastante insatisfecho	1 Muy insatisfecho
---------------------	--------------------------	----------------------	------------------	------------------------	----------------------------	-----------------------

II. Ahora veremos cómo te sientes con tu profesión de actor (actriz) de doblaje. Indica qué tan de acuerdo estás con los siguientes enunciados. Recuerda, si la frase no se aplica a tu caso, marca la alternativa 4 (indeciso o indiferente).

Las alternativas disponibles son:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

01. Mi trabajo en doblaje es importante para la imagen que tengo de mí mismo (a):

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

02. Lamento haber ingresado a esta actividad profesional:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

03. Estoy orgulloso(a) de ser actor (actriz) de doblaje:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

04. Me desagrada ser actor (actriz) de doblaje:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

05. No me identifico con esta profesión:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

06. Me entusiasma la carrera de actor (actriz) de doblaje:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

07. He invertido tanto en el doblaje que no podría siquiera considerar dejarlo:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

08. Cambiar de actividad profesional en este momento sería muy difícil para mí:

7 Totalmente de acuerdo	6 De acuerdo	5 Casi de acuerdo	4 Indiferente o Indeciso	3 Casi en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
----------------------------	-----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------

09. Mi vida se vería muy afectada si cambiara de profesión:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

10. Me resultaría muy caro cambiar de actividad profesional en este momento:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. Nada me impide cambiar de profesión:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

12. Para mí, cambiar de actividad profesional en este momento sería un gran sacrificio personal:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

13. Creo que las personas que aprenden un oficio o profesión deben asumir la responsabilidad de trabajar en él por un tiempo razonable:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

14. No siento ninguna obligación de continuar trabajando en el campo del doblaje:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

15. Siento que tengo la responsabilidad de continuar trabajando como actor de doblaje:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

16. Aunque me conviniera, siento que sería incorrecto abandonar mi carrera en el doblaje:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

17. Me sentiría muy culpable si dejara el doblaje:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

18. Soy actor (actriz) de doblaje por la lealtad que tengo con esta profesión:

7	6	5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Casi de acuerdo	Indiferente o Indeciso	Casi en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

III. A continuación averiguaremos cómo te sientes en general con tu trabajo y con las personas que te contratan para hacer doblaje. Elige ahora la alternativa que indique con mayor exactitud la frecuencia con que experimentas las sensaciones descritas en los enunciados propuestos.

Las alternativas disponibles son:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

01. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

02. Me siento acabado (a) al final de la jornada de trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

03. Cuando me levanto por la mañana y enfrento otra jornada de trabajo me siento fatigado(a):

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

04. Trabajar todo el día es realmente estresante para mí:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

05. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

06. Me siento harto(a) de mi trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

07. Siento que contribuyo eficazmente a mi trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

08. Desde que inicié en el doblaje, siento que he ido perdiendo interés en este trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

09. He ido perdiendo el entusiasmo por el doblaje:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

10. Considero que soy muy bueno(a) en este trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

11. Me siento realizado(a) cuando trabajo en doblaje:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

12. En mi trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

14. Me he vuelto más cínico en el trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

15. Dudo sobre el valor de mi trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

16. Tengo la certeza de que soy eficaz en mi trabajo:

6 Todos los días	5 Pocas veces a la semana	4 Una vez a la semana	3 Algunas veces al mes	2 Una vez al mes	1 Pocas veces al año	0 Nunca
---------------------	------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------	-------------------------	------------

IV. Finalmente, necesitamos tus datos generales. TODA LA INFORMACIÓN SERÁ MANEJADA CON ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD.

Por favor, responde:	SÍ	NO
01. ¿Tienes acceso a IMSS o ISSSTE u otro similar?		
02. ¿Tienes seguro de gastos médicos?		
03. ¿Te gustaría que tus hijos trabajaran en doblaje?		
04. ¿Tienes familiares trabajando en esta industria?		
05. ¿Se te paga lo justo como actor de doblaje?		

Por favor, responde:	SÍ	NO
06. ¿El doblaje es tu principal actividad económica?		
07. ¿Te puedes mantener solo con lo que ganas en doblaje?		
08. ¿Realizas otras actividades profesionales?		
09. ¿Alguna empresa (de doblaje) te ha capacitado para hacer mejor tu trabajo?		
10. ¿Crees que las empresas deberían capacitarte en tu línea de trabajo?		

11. Nacionalidad: _____ 12. ¿Vives en el DF? [SÍ] [NO]

14. ¿Cuánto se te paga por...?	Mínimo	Máximo
LOOP	\$	\$
LLAMADO	\$	\$

13. Si vives en el DF, ¿en qué delegación? _____

15. Edad: _____ años o elige: [Menor de 18] [18 a 29] [30 a 39] [40 a 49] [50 a 59] [Más de 60]

16. Estado Civil: [Soltero] [Casado] 17. Género: [Masculino] [Femenino] 18. Número de hijos: _____

19. Nivel de estudios: [Primaria] [Secundaria] [Bachillerato] [Licenciatura] [Posgrado]

Licenciatura en _____ Titulado: [SÍ] [NO]

Universidad: _____

Posgrado en _____ Graduado: [SÍ] [NO]

Universidad: _____ [Especialidad] [Maestría] [Doctorado]

20. Estudios relacionados con el doblaje: _____

21. ¿Estás afiliado a un sindicato? ¿A cuál (es)? _____

22. En promedio, ¿cuántas horas semanales trabajas en salas de doblaje? _____

23. ¿Con cuántas empresas de doblaje has trabajado durante los últimos doce meses? _____

24. Por favor, anota el nombre de esas empresas: _____

25. ¿Cuántos AÑOS llevas trabajando como actriz (actor) de doblaje? _____ Si llevas menos de un año, por favor indica cuántos meses: _____

Si deseas conocer los resultados finales de este estudio, por favor anota tu nombre y correo electrónico:

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

ANEXO 2- Respuestas por sujeto

Sujeto	A. EDAD	B. ANTIGÜEDAD	C. GÉNERO	D. ESTUDIOS	Desgaste	Satisfacción	Compromiso
1	44	25	1	2	32	137	103
2	21	0	1	2	18	126	114
3	35	16	2	2	32	124	81
4	22	0	1	3	31	157	99
5	24	0	1	3	27	135	124
6	30	9	2	3	36	126	117
7	35	3	1	5	22	113	87
8	34	9	2	3	29	108	113
9	50	30	1	2	18	98	122
10	37	4	2	3	17	106	92
11	54	20	2	2	44	121	71
12	41	20	2	3	41	134	82
13	52	15	2	2	38	122	88
14	44	23	2	3	42	119	109
15	41	16	1	3	39	106	94
16	62	30	2	3	28	138	98
17	29	1	2	2	37	101	107
18	33	7	2	2	23	127	126
19	25	0	1	1	24	142	108
20	25	5	2	3	29	97	79
21	61	32	1	2	29	147	65
22	39	21	1	4	28	140	102
23	33	24	2	3	30	107	55
24	37	3	2	2	39	135	105
25	36	11	2	3	22	114	95
26	40	20	1	3	23	133	50
27	43	20	2	3	27	140	66
28	34	4	2	3	22	138	123
29	51	25	1	1	28	149	62
30	44	21	2	4	20	126	70
31	57	47	1	2	18	150	112
32	51	30	1	2	12	90	97
33	38	1	2	3	16	149	76
34	37	13	1	4	25	114	85
35	34	26	2	4	22	119	75
36	51	20	1	3	22	93	123

Sujeto	A. EDAD	B. ANTIGÜEDAD	C. GÉNERO	D. ESTUDIOS	Desgaste	Satisfacción	Compromiso
37	56	22	1	4	28	137	83
38	39	30	2	2	70	43	85
39	71	40	2	1	45	103	90
40	53	25	1	1	21	134	52
41	69	33	2	1	24	86	54
42	41	10	1	3	27	123	51
43	42	25	2	3	51	125	90
44	43	1	2	2	31	97	102
45	19	7	1	2	20	147	107
46	64	33	1	2	36	149	101
47	28	17	2	2	41	133	107
48	27	9	1	3	34	116	111
49	48	3	2	1	19	92	113
50	31	8	2	3	17	110	88
51	33	12	1	2	29	109	78
52	47	13	2	2	56	127	74
53	37	11	2	3	26	104	90
54	32	8	1	3	17	97	89
55	23	19	1	2	21	143	97
56	24	15	2	2	26	159	121
57	36	18	1	2	44	56	63
58	34	7	1	3	25	114	85
59	44	20	2	2	38	122	88
60	29	5	1	3	17	97	89
61	23	2	1	3	21	126	114
62	36	6	2	4	16	110	87
63	50	28	1	1	21	111	114
64	26	0	1	1	26	142	110
65	31	9	2	3	26	135	117
66	37	7	2	2	24	142	108
67	29	4	1	1	29	97	79
68	38	19	2	3	30	106	55
69	27	8	2	2	39	134	105
70	34	9	2	4	22	135	95
71	50	26	2	4	22	93	75
72	35	20	1	3	22	119	123
73	28	1	2	2	37	101	107

ANEXO 3- Tablas de contingencia

- A) Satisfacción Laboral-Edad
- B) Satisfacción Laboral-Experiencia Laboral
- C) Satisfacción Laboral-Nivel Educativo
- D) Satisfacción Laboral-Género
- E) Compromiso Ocupacional-Edad
- F) Compromiso Ocupacional-Experiencia Laboral
- G) Compromiso Ocupacional-Nivel Educativo
- H) Compromiso Ocupacional-Género
- I) Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional
- I) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional
- J) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional-Dimensión Afectiva
- K) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional-Dimensión Continuidad
- L) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional-Dimensión Normativa
- M) Desgaste Laboral-Satisfacción Laboral-Compromiso Ocupacional y Variables Demográficas

A) Satisfacción Laboral-Edad

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Edad							
SLG/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
19 a 36	15	20	35	0.4110	14.38	20.62	35
37 a 71	15	23	38	0.5890	15.62	22.38	38
Totales	30	43	73	1	30	43	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.086160168
				ALFA=	0.05	p=	0.769116673
						Independencia:	Aceptada
SF1/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
19 a 36	10	25	35	0.2603	9.11	25.89	35
37 a 71	9	29	38	0.7397	9.89	28.11	38
Totales	19	54	73	1	19	54	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.226021926
				ALFA=	0.05	p=	0.634489329
						Independencia:	Aceptada
SF2/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
19 a 36	14	21	35	0.3699	12.95	22.05	35
37 a 71	13	25	38	0.6301	14.05	23.95	38
Totales	27	46	73	1	27	46	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.262017968
				ALFA=	0.05	p=	0.608737162
						Independencia:	Aceptada
SF3/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
19 a 36	19	16	35	0.5342	18.70	16.30	35
37 a 71	20	18	38	0.4658	20.30	17.70	38
Totales	39	34	73	1	39	34	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.020034249
				ALFA=	0.05	p=	0.887441474
						Independencia:	Aceptada
SF4/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
19 a 36	3	32	35	0.1370	4.79	30.21	35
37 a 71	7	31	38	0.8630	5.21	32.79	38
Totales	10	63	73	1	10	63	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.495110395
				ALFA=	0.05	p=	0.221425377
						Independencia:	Aceptada
SF5/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
19 a 36	16	19	35	0.3836	13.42	21.58	35
37 a 71	12	26	38	0.6164	14.58	23.42	38
Totales	28	45	73	1	28	45	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.539630027
				ALFA=	0.05	p=	0.214672988
						Independencia:	Aceptada

B) Satisfacción Laboral-Experiencia Laboral

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Experiencia Laboral							
SLG/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
0 a 13	18	19	37	0.4110	15.21	21.79	37
14 a 47	12	24	36	0.5890	14.79	21.21	36
Totales	30	43	73	1	30	43	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.768028494
				ALFA=	0.05	p=	0.183626327
						Independencia:	Aceptada
SF1/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
0 a 13	11	26	37	0.2603	9.63	27.37	37
14 a 47	8	28	36	0.7397	9.37	26.63	36
Totales	19	54	73	1	19	54	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.534159891
				ALFA=	0.05	p=	0.464863189
						Independencia:	Aceptada
SF2/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
0 a 13	14	23	37	0.3699	13.68	23.32	37
14 a 47	13	23	36	0.6301	13.32	22.68	36
Totales	27	46	73	1	27	46	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.023342787
				ALFA=	0.05	p=	0.878569038
						Independencia:	Aceptada
SF3/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
0 a 13	20	17	37	0.5342	19.77	17.23	37
14 a 47	19	17	36	0.4658	19.23	16.77	36
Totales	39	34	73	1	39	34	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.011944637
				ALFA=	0.05	p=	0.91297127
						Independencia:	Aceptada
SF4/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
0 a 13	3	34	37	0.1370	5.07	31.93	37
14 a 47	7	29	36	0.8630	4.93	31.07	36
Totales	10	63	73	1	10	63	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.983498975
				ALFA=	0.05	p=	0.159022344
						Independencia:	Aceptada
SF5/Edad	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
0 a 13	18	19	37	0.3836	14.19	22.81	37
14 a 47	10	26	36	0.6164	13.81	22.19	36
Totales	28	45	73	1	28	45	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	3.361535345
				ALFA=	0.05	p=	0.066735838
						Independencia:	Aceptada

C) Satisfacción Laboral-Nivel Educativo

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Nivel Educativo							
SLG/N-Ed	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Medio	13	22	35	0.4110	14.38	20.62	35
Superior	17	21	38	0.5890	15.62	22.38	38
Totales	30	43	73	1	30	43	73
35 38				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.434034505
				ALFA=	0.05	p=	0.51001589
						Independencia:	Aceptada
SF1/N-Ed	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Medio	12	23	35	0.2603	9.11	25.89	35
Superior	7	31	38	0.7397	9.89	28.11	38
Totales	19	54	73	1	19	54	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	2.38170939
				ALFA=	0.05	p=	0.122763183
						Independencia:	Aceptada
SF2/N-Ed	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Medio	10	25	35	0.3699	12.95	22.05	35
Superior	17	21	38	0.6301	14.05	23.95	38
Totales	27	46	73	1	27	46	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	2.042803264
				ALFA=	0.05	p=	0.152927645
						Independencia:	Aceptada
SF3/N-Ed	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Medio	16	19	35	0.5342	18.70	16.30	35
Superior	23	15	38	0.4658	20.30	17.70	38
Totales	39	34	73	1	39	34	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.606423865
				ALFA=	0.05	p=	0.204995333
						Independencia:	Aceptada
SF4/N-Ed	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Medio	8	27	35				0
Superior	2	36	38				0
Totales	10	63	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
SF5/N-Ed	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Medio	13	22	35	0.3836	13.42	21.58	35
Superior	15	23	38	0.6164	14.58	23.42	38
Totales	28	45	73	1	28	45	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.041862394
				ALFA=	0.05	p=	0.837882299
						Independencia:	Aceptada

D) Satisfacción Laboral-Género

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Género							
SLG/Género	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Femenino	13	20	33	0.4110	13.56	19.44	33
Masculino	17	23	40	0.5890	16.44	23.56	40
Totales	30	43	73	1	30	43	73
33 40				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.072065422
				ALFA=	0.05	p=	0.78835293
						Independencia:	Aceptada
SF1/Género	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Femenino	7	26	33	0.2603	8.59	24.41	33
Masculino	12	28	40	0.7397	10.41	29.59	40
Totales	19	54	73	1	19	54	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.725299781
				ALFA=	0.05	p=	0.394410969
						Independencia:	Aceptada
SF2/Género	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Femenino	16	17	33	0.3699	12.21	20.79	33
Masculino	11	29	40	0.6301	14.79	25.21	40
Totales	27	46	73	1	27	46	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	3.416542844
				ALFA=	0.05	p=	0.064546066
						Independencia:	Aceptada
SF3/Género	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Femenino	17	16	33	0.5342	17.63	15.37	33
Masculino	22	18	40	0.4658	21.37	18.63	40
Totales	39	34	73	1	39	34	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.088251291
				ALFA=	0.05	p=	0.76641216
						Independencia:	Aceptada
SF4/Género	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Femenino	2	31	33				0
Masculino	8	32	40				0
Totales	10	63	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
SF5/Género	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Femenino	14	19	33	0.3836	12.66	20.34	33
Masculino	14	26	40	0.6164	15.34	24.66	40
Totales	28	45	73	1	28	45	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.421531987
				ALFA=	0.05	p=	0.516173602
						Independencia:	Aceptada

E) Compromiso Ocupacional-Edad

Prueba Independencia Para Compromiso Ocupacional y Edad							
COT/Edad	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
19 a 36	13	22	35	0.4384	15.34	19.66	35
37 a 71	19	19	38	0.5616	16.66	21.34	38
Totales	32	41	73	1	32	41	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.223290505
				ALFA=	0.05	p=	0.268716039
						Independencia:	Aceptada
COA/Edad	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
19 a 36	0	35	35				
37 a 71	4	34	38				
Totales	4	69	73	0	0	0	0
NO APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
COC/Edad	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
19 a 36	15	20	35	0.5205	18.22	16.78	35
37 a 71	23	15	38	0.4795	19.78	18.22	38
Totales	38	35	73	1	38	35	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	2.279057606
				ALFA=	0.05	p=	0.13113158
						Independencia:	Aceptada
CON/Edad	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
19 a 36	10	25	35	0.4795	16.78	18.22	35
37 a 71	25	13	38	0.5205	18.22	19.78	38
Totales	35	38	73	1	35	38	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	10.11183504
				ALFA=	0.05	p=	0.001473202
						Independencia:	Rechazada

F) Compromiso Ocupacional-Experiencia Laboral

Prueba Independencia Para Compromiso Ocupacional y Experiencia Laboral							
COT/Exp	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
0 a 13	13	24	37	0.4658	17.23	19.77	37
14 a 47	21	15	36	0.5342	16.77	19.23	36
Totales	34	39	73	1	34	39	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	3.946317924
				ALFA=	0.05	p=	0.046974052
						Independencia:	Rechazada
COA/Exp	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
0 a 13	0	37	37				
14 a 47	4	32	36				
Totales	4	69	73	0	0	0	0
NO APLICA LA PRUEBA				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
COC/Exp	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
0 a 13	17	20	37	0.5205	19.26	17.74	37
14 a 47	21	15	36	0.4795	18.74	17.26	36
Totales	38	35	73	1	38	35	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.121850234
				ALFA=	0.05	p=	0.289520608
						Independencia:	Aceptada
CON/Exp	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
0 a 13	12	25	37	0.4795	17.74	19.26	37
14 a 47	23	13	36	0.5205	17.26	18.74	36
Totales	35	38	73	1	35	38	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	7.234275441
				ALFA=	0.05	p=	0.007152467
						Independencia:	Rechazada

G) Compromiso Ocupacional-Nivel Educativo

Prueba Independencia Para Compromiso Ocupacional y Nivel Educativo							
COT/N-Edu	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Medio	13	22	35	0.4384	15.34	19.66	35
Superior	19	19	38	0.5616	16.66	21.34	38
Totales	32	41	73	1	32	41	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.223290505
				ALFA=	0.05	p=	0.268716039
						Independencia:	Aceptada
COA/N-Edu	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Medio	2	33	35				
Superior	2	36	38				
Totales	4	69	73	0	0	0	0
NO APLICA LA PRUEBA				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
COC/N-Edu	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Medio	13	22	35	0.5205	18.22	16.78	35
Superior	25	13	38	0.4795	19.78	18.22	38
Totales	38	35	73	1	38	35	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	5.990589067
				ALFA=	0.05	p=	0.014382399
						Independencia:	Rechazada
CON/N-Edu	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Medio	18	17	35	0.4795	16.78	18.22	35
Superior	17	21	38	0.5205	18.22	19.78	38
Totales	35	38	73	1	35	38	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.326888462
				ALFA=	0.05	p=	0.567497044
						Independencia:	Aceptada

H) Compromiso Ocupacional-Género

Prueba Independencia Para Compromiso Ocupacional y Género							
COT/Gen	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Femenino	14	19	33	0.4384	14.47	18.53	33
Masculino	18	22	40	0.5616	17.53	22.47	40
Totales	32	41	73	1	32	41	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.048727365
				ALFA=	0.05	p=	0.825292737
						Independencia:	Aceptada
COA/Gen	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Femenino	0	33	33				
Masculino	4	36	40				
Totales	4	69	73	0	0	0	0
NO APLICA LA PRUEBA				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
COC/Gen	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Femenino	16	17	33	0.5205	17.18	15.82	33
Masculino	22	18	40	0.4795	20.82	19.18	40
Totales	38	35	73	1	38	35	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.307534746
				ALFA=	0.05	p=	0.579196921
						Independencia:	Aceptada
CON/Gen	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Femenino	14	19	33	0.4795	15.82	17.18	33
Masculino	21	19	40	0.5205	19.18	20.82	40
Totales	35	38	73	1	35	38	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.735530303
				ALFA=	0.05	p=	0.391096456
						Independencia:	Aceptada

I) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional Total							
SLG/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	16	16	32	0.4110	13.15	18.85	32
Comp	14	27	41	0.5890	16.85	24.15	41
Totales	30	43	73	1	30	43	73
32 41				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.866061637
				ALFA=	0.05	p=	0.171926895
				Independencia: Aceptada			
SF1/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	10	22	32	0.2603	8.33	23.67	32
Comp	9	32	41	0.7397	10.67	30.33	41
Totales	19	54	73	1	19	54	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.807163148
				ALFA=	0.05	p=	0.368960301
				Independencia: Aceptada			
SF2/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	17	15	32	0.3699	11.84	20.16	32
Comp	10	31	41	0.6301	15.16	25.84	41
Totales	27	46	73	1	27	46	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	6.367224014
				ALFA=	0.05	p=	0.011624732
				Independencia: Rechazada			
SF3/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	22	10	32	0.5342	17.10	14.90	32
Comp	17	24	41	0.4658	21.90	19.10	41
Totales	39	34	73	1	39	34	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	5.377885535
				ALFA=	0.05	p=	0.020393582
				Independencia: Rechazada			
SF4/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	6	26	32				0
Comp	4	37	41				0
Totales	10	63	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
				Independencia:			
SF5/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	12	20	32	0.3836	12.27	19.73	32
Comp	16	25	41	0.6164	15.73	25.27	41
Totales	28	45	73	1	28	45	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.017663569
				ALFA=	0.05	p=	0.894269017
				Independencia: Aceptada			

J) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional-Dimensión Afectiva

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional Afectivo: NO APLICA							
SLG/CA	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	0	4	4				0
Comp	30	39	69				0
Totales	30	43	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
				Independencia:			
SF1/CA	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	0	4	4				0
Comp	19	50	69				0
Totales	19	54	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
				Independencia:			
SF2/CA	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	1	3	4	0.3699			0
Comp	26	43	69	0.6301			0
Totales	27	46	73	1	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
				Independencia:			
SF3/CA	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	2	2	4	0.5342			0
Comp	37	32	69	0.4658			0
Totales	39	34	73	1	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
				Independencia:			
SF4/CA	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	2	2	4				0
Comp	8	61	69				0
Totales	10	63	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
				Independencia:			
SF5/CA	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	0	4	4	0.3836			0
Comp	28	41	69	0.6164			0
Totales	28	45	73	1	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
				Independencia:			

K) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional-Dimensión Continuidad

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional - Continuidad							
SLG/CC	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	21	17	38	0.4110	15.62	22.38	38
Comp	9	26	35	0.5890	14.38	20.62	35
Totales	30	43	73	1	30	43	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	6.571531736
				ALFA=	0.05	p=	0.010362274
						Independencia:	Rechazada
SF1/CC	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	14	24	38	0.2603	9.89	28.11	38
Comp	5	30	35	0.7397	9.11	25.89	35
Totales	19	54	73	1	19	54	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	4.81466825
				ALFA=	0.05	p=	0.028218505
						Independencia:	Rechazada
SF2/CC	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	18	20	38	0.3699	14.05	23.95	38
Comp	9	26	35	0.6301	12.95	22.05	35
Totales	27	46	73	1	27	46	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	3.665511605
				ALFA=	0.05	p=	0.055549594
						Independencia:	Aceptada
SF3/CC	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	25	13	38	0.5342	20.30	17.70	38
Comp	14	21	35	0.4658	18.70	16.30	35
Totales	39	34	73	1	39	34	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	4.869853933
				ALFA=	0.05	p=	0.027329816
						Independencia:	Rechazada
SF4/CC	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	4	34	38				0
Comp	6	29	35				0
Totales	10	63	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
SF5/CC	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	15	23	38	0.3836	14.58	23.42	38
Comp	13	22	35	0.6164	13.42	21.58	35
Totales	28	45	73	1	28	45	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.041862394
				ALFA=	0.05	p=	0.837882299
						Independencia:	Aceptada

L) 5 factores de Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional-Dimensión Normativa

Prueba Independencia Para Satisfacción Laboral y Compromiso Ocupacional							
SLG/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	18	17	35	0.4110	14.38	20.62	35
Comp	12	26	38	0.5890	15.62	22.38	38
Totales	30	43	73	1	30	43	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	2.965441511
				ALFA=	0.05	p=	0.08506126
						Independencia:	Aceptada
SF1/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	14	21	35	0.2603	9.11	25.89	35
Comp	5	33	38	0.7397	9.89	28.11	38
Totales	19	54	73	1	19	54	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	6.818051708
				ALFA=	0.05	p=	0.009024097
						Independencia:	Rechazada
SF2/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	14	21	35	0.3699	12.95	22.05	35
Comp	13	25	38	0.6301	14.05	23.95	38
Totales	27	46	73	1	27	46	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.262017968
				ALFA=	0.05	p=	0.608737162
						Independencia:	Aceptada
SF3/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	23	12	35	0.5342	18.70	16.30	35
Comp	16	22	38	0.4658	20.30	17.70	38
Totales	39	34	73	1	39	34	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	4.081191667
				ALFA=	0.05	p=	0.043363072
						Independencia:	Rechazada
SF4/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	7	28	35				0
Comp	3	35	38				0
Totales	10	63	73	0	0	0	0
NO SE APLICA LA PRUEBA				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	
				ALFA=	0.05	p=	
						Independencia:	
SF5/COT	Insatisfacción-O	Satisfacción-O	Totales-O	Fracc.	Insatisfacción-E	Satisfacción-E	Totales-E
Ncomp	15	20	35	0.3836	13.42	21.58	35
Comp	13	25	38	0.6164	14.58	23.42	38
Totales	28	45	73	1	28	45	73
				Jl (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.576097983
				ALFA=	0.05	p=	0.447845869
						Independencia:	Aceptada

M) Desgaste Laboral-Satisfacción Laboral-Compromiso Ocupacional y Variables Demográficas

Pruebas de Independencia para Desgaste Laboral							
Desgaste Laboral y Satisfacción Laboral							
DL/SL	Ins-O	Sat-O	Totales-O	Fracc.	Ins-E	Sat-E	Totales-E
Bajo	17	19	36	0.4110	14.79	21.21	36
Alto	13	24	37	0.5890	15.21	21.79	37
Totales	30	43	73	1	30	43	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.101236702
				ALFA=	0.05	p=	0.293995102
						Independencia:	Aceptada
Desgaste Laboral y Compromiso Ocupacional							
DL/CO	No Comp-O	Comp-O	Totales-O	Fracc.	No Comp-E	Comp-E	Totales-E
Bajo	14	22	36	0.4384	15.78	20.22	36
Alto	18	19	37	0.5616	16.22	20.78	37
Totales	32	41	73	1	32	41	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	0.705946038
				ALFA=	0.05	p=	0.400792924
						Independencia:	Aceptada
Desgaste Laboral y Edad							
DL/Edad	Bajo-O	Alto-O	Totales-O	Fracc.	Bajo-E	Alto-E	Totales-E
19 a 36	20	15	35	0.4932	17.26	17.74	35
37 a 71	16	22	38	0.5068	18.74	19.26	38
Totales	36	37	73	1	36	37	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.648264806
				ALFA=	0.05	p=	0.199195351
						Independencia:	Aceptada
Desgaste Laboral y Experiencia Laboral							
DL/Exp	Bajo-O	Alto-O	Totales-O	Fracc.	Bajo-E	Alto-E	Totales-E
0 a 13	22	15	37	0.4932	18.25	18.75	37
14 a 47	14	22	36	0.5068	17.75	18.25	36
Totales	36	37	73	1	36	37	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	3.088983127
				ALFA=	0.05	p=	0.078824071
						Independencia:	Aceptada
Desgaste Laboral y Nivel de Estudios							
DL/Exp	Bajo-O	Alto-O	Totales-O	Fracc.	Bajo-E	Alto-E	Totales-E
Medio	15	20	35	0.4932	17.26	17.74	35
Superior	21	17	38	0.5068	18.74	19.26	38
Totales	36	37	73	1	36	37	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.121850234
				ALFA=	0.05	p=	0.289520608
						Independencia:	Aceptada
Desgaste Laboral y Género							
DL/Exp	Bajo-O	Alto-O	Totales-O	Fracc.	Bajo-E	Alto-E	Totales-E
Femenino	19	14	33	0.4932	16.27	16.73	33
Masculino	17	23	40	0.5068	19.73	20.27	40
Totales	36	37	73	1	36	37	73
				Ji (1 GRADO)	3.84146	Ji=	1.644185663
				ALFA=	0.05	p=	0.199752232
						Independencia:	Aceptada

Anexo 4- Resumen de entrevistas

Adicionalmente al cuestionario aplicado, 38 de los participantes accedieron a ser entrevistados y con su información contribuyeron en el capítulo de antecedentes. También respondieron a cuatro preguntas abiertas :

A) ¿Disfrutas ser actor de doblaje?

El 80% respondió que sí. El 15% respondió que le gusta ser actor y que entre sus actividades, le agrada hacer trabajo de doblaje. El 5% respondió que aunque no le desagrada, ya no disfruta su trabajo.

B) ¿Te sientes comprometido con el doblaje?

El 10% dijo que sí porque a eso ha dedicado toda su vida. El 90% respondió que no, aclarando que trabaja por gusto y no tiene ningún compromiso para trabajar en esta actividad.

Nota: Al respecto es útil señalar que el término “compromiso” fue percibido de manera negativa y se le equiparó con “obligación”. Quienes así lo hicieron (80% de los entrevistados) explicaron que “compromiso” suena a “algo impuesto” y no a una elección libre de trabajo.

C) ¿Hay algo que no te guste de tu trabajo? ¿Qué es lo que menos te gusta?

El 70% mencionó estar descontento con las condiciones de empleo –no con su ocupación- y señalaron como principales estas razones: falta de reconocimiento público a su labor, bajos salarios, ausencia de prestaciones, disminución en las ofertas de empleo, distanciamiento con las empresas, malas prácticas administrativas relacionadas principalmente con pagos atrasados o descuentos injustificados y con la afectación en el manejo de su tiempo para poder programar sus actividades semanales, problemas sindicales y malestar con las responsabilidades fiscales derivadas de trabajar por honorarios. En menor grado (20%), se mencionó una sensación de maltrato en el trabajo y de favoritismos para convocar elencos

Nota: al hablar del salario, fueron frecuentes estos comentarios: “al menos se me paga por hacer lo que me gusta”, “siquiera me pagan por actuar”, “no es buena la paga pero no tengo que encerrarme en una oficina todo el día”, “ las cosas están muy difíciles y lo poquito que gano es bueno”.

D) ¿Te has sentido desgastado por este trabajo?

25% dijo que no. 45% indicó sentirse cansado de reportarse en las salas, atribuyendo esta situación a las condiciones de tránsito de la ciudad. 30% señaló sentirse ocasionalmente aburrido al tener que doblar personajes que no le parecen interesantes o que no participan de manera importante en las historias. Igual porcentaje manifestó cierto “desencanto” con las condiciones de empleo en general.

Referencias

- Almunia, J. (2010). Fomento del doblaje y la subtitulación de películas al catalán. Comisión Ayuda Estatal-España, Comunidad Económica Europea. Disponible en: http://ec.europa.eu/community_law/state_aids/comp-2010/n033-10.pdf [Consulta: octubre 2010]
- Angle, H. Perry, J. (1983). Organizational commitment. Individual and organizational influences. *Work and Occupations* May 1983 vol. 10 no. 2 123-146
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, no. 200, enero-marzo. México.
- Arias, F. (2005). El compromiso personal hacia la organización: algunos antecedentes y consecuencias en México y Perú. Tesis Doctoral. FCA, UNAM.
- Arias, G. Ortiz, J. Loli, A. Valera, D. Quintana, M. (2008). El clima organizacional, el compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: México y Perú. En *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. UNAM.
- Arreola, J. (2002). Y ahora, la mujer...La palabra educación. México: Diana-Conaculta.
- Atayala, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, Año III, No. 5. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Bárceñas J. (2005). Doblaje para la televisión en México. Historia, desarrollo y proceso. Tesis de Licenciatura, ENEP Aragón, UNAM.
- Berruoco, A. (2009). Nuevo Régimen Jurídico del Cine Mexicano. Serie Estudios Jurídicos No. 141. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.
- Borges, J. (1945). Sobre el doblaje. *Revista Sur*, No. 128. Buenos Aires. Disponible en http://blogs.elpais.com/espoiler/images/2009_1/12_b.pdf [Consulta: Octubre 2010]
- Bunge, M. (2000) La investigación científica. México: Siglo XXI Editores.
- Bustamante, S. (2004). Síndrome de Deterioro profesional y expectativas laborales no realizadas. Tesis Licenciatura, Psicología. UDLAP.
- Carrillo, J. (2005). La crisis del doblaje en México. *Gaceta Universitaria, Pasaje Cultural*, 13 de junio pág. 26. Universidad de Guadalajara, México.
- Casas, J. Repullo, J. Lorenzo, S. Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*. Vol. VI, No. 23 Julio-Septiembre
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.
- Chouh-Jiaun, L. Hsiao-Chiao, W. Tsai-Chung, L. Li-Chi, H. (2007). Reliability and validity of Nurse's Job Satisfaction Scale and Nurse's Professional Commitment. *Mid Taiwan Journal of Medicine* 2007; 12:65-75.
- Chughtai, A. Sohail, Z. (2006). Antecedents and Consequences of Organizational Commitment Among Pakistani University Teachers. *Applied HRM Research*. Vol 11 no.1 39-64

- Colombet, C. (1997). *Grandes principios del derecho de autor y los derechos conexos en el mundo. Estudio de derecho comparado.* España: UNESCO-CINDOC.
- Cosas del cine (2010). El cine catalán dobla es descenso de taquilla. Disponible en <http://www.cosasdelcine.es/cine-catalan-descenso-taquilla/> [Consulta: Octubre 2010]
- De la Garza, E. (2008). *Hacia un concepto ampliado de trabajo.* VI Congreso Nacional de la AMET, Querétaro, México.
- Declaración de Friburgo (2007), Disponible en <http://www.unifr.ch/iiedh/fr/publications/declaration-de-fribourg> [Consulta: octubre 2010]
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). Disponible en <http://www.un.org/es/documents/udhr/index.shtml> [Consulta: octubre 2010]
- Cavazos, B. (1986). *Las técnicas de Administración Científica y los trabajos atípicos.* México: Trillas.
- Fierlbeck, K. (1996). The Ambivalent Potential of Cultural Identity. *Canadian Journal of political science.* 29 [1996], 3-22).
- Federación Internacional de Administradoras de Fondos y Pensiones , FIAP (2010). *Afiliación de Trabajadores Independientes en Programas de Capitalización Individual. Serie Regulaciones Comparadas,* Marzo 2010. Disponible en http://www.fiap.cl/prontus_fiap/site/artic/20100401/asocfile/20100401101441/src_afiliacion_de_trabajadores_independientes.pdf [Consulta: octubre 2010]
- Franco, E. (2006). *Relación de las variables sociodemográficas de la mujer con las variables de los factores de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.* Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Freeborn, D. (2001). Satisfaction, commitment, and psychological well-being among HMO physicians. *Western Journal of Medicine* 174(1):13-18
- García, N. (2002). *Las industrias culturales y el desarrollo de los países americanos.* Disponible en http://www.scm.oas.org/idms_public/SPANISH/hist_02/cidi00993s02.doc [Consulta: enero 2010]
- García, J. Herrero, S. León, J. (2007). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Sevilla. *Apuntes de Psicología,* 2007, Vol. 25, número 2, págs. 157-174. Universidad de Sevilla.
- García, M. Luján, M. Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007; 15 (2): 63-72 Disponible en <http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/F74636A9-F06D-41A5-9BF1-D7F20359344A/0/RevEnf2022007.pdf> [Consulta: octubre 2010]
- Gardner, R. (2003). *Estadística para Psicología usando SPSS para windows.* México: Pearson Educación.
- Ghazzawi, I. Smith, Y. (2009). *Crafting the Whole Employee: Job Satisfaction, Job Commitment, and Faith: A New Conceptual Framework and Research Agenda.* *The Business Review,* Cambridge. Vol. 12, Num. 2, pp. 300-309.

- Girard, A. (1982). ¿Las industrias culturales, obstáculo cultural o nueva oportunidad para el desarrollo? En *Industrias Culturales. El futuro de la cultura en juego*. México: Fondo de cultura económica – UNESCO.
- González, M.(2004). “Las Pymes existen” en La Jornada Virtual, 12 de diciembre de 2005.Disponible en <http://www.jornada.unam.mx/2005/12/12/> [Consulta: octubre 2010]
- Gradvall, J. (2010). La cultura sueca conquista el mundo. Embajada de Suecia en México. Disponible en http://www.swedenabroad.com/Page____23728.aspx [Consulta: octubre 2010]
- Guiotto, L. Pascual, R. (2010). Trabajo decente versus trabajo digno: acerca de una nueva concepción del trabajo en *Revista Herramienta*, No. 44, Junio. Argentina
- Hackman, J. Oldham, G. (1974). The Job Diagnostic Survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. *Tech. Rep.* No. 4. New Haven, CT: Yale University, Department of Administrative Sciences.
- Hands, R. (2009). Inspección del trabajo, nuevo diálogo social y trabajo decente. Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 2, N° 3, enero-junio, 2009: 83-104 Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Harter, J., Schmidt, F. Hayes, T. (2002). Bussines unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and bussines outcomes a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (2), 268-279.
- Haslam, S. O'Brien, A. Jetten, J. Vormedal, K. y Penna, S. (2005). Taking the strain: Social identity, social support, and the experience of stress. *British Journal of Social Psychology*, Vol. 44, No. 3, septiembre, pp. 355-370. Inglaterra.
- Hernández A. (1996). Problemas de derechos de autor en el doblaje de películas. Tesis de Licenciatura. Facultad de Derecho, UNAM.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. (1996). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2002). Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. México: McGraw-Hill,
- Hernández-Vargas, C. Dickinson, M. Fernández, M. (2008). El síndrome de desgaste profesional Burnout en médicos mexicanos *Rev Fac Med (Mex)* 2008; 51 (1): 11-14
- Herzberg, F. (1968). One more time, How do you motivate employees? En *Motivating People, Best of Harvard Business Review*, Enero 2003 pp. 87-96 (reimpresión del original publicado en 1968, Disponible en <http://hbr.org/product/one-more-time-how-do-you-motivate-employees-harvar/an/R0301F-PDF-ENG>)
- Herzberg, F. Mausner, B. Bloch, B. (1959). The motivation to work. EE.UU: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. Mausner, B. Peterson, R y Capwell D. (1957). Job attitudes. A review of research and opinion. EE.UU: Psychological Service of Pittsburg.
- Hoel, P. (1966). Estadística elemental. México: Compañía Editorial Continental.

- Horkheimer, M. Adorno, T. (1944). *La industria cultural. Iluminismo como mistificación de masas*. En *Dialéctica del Iluminismo* (1998), Argentina: Ed. Sudamericana.
- INEGI (2003). Reporte de Ingresos por la prestación de servicios de las unidades económicas de información en medios masivos según clase de actividad y tipo de servicio. Disponible en <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2004/> [Consulta: diciembre, 2009]
- INEGI (2010). Indicadores oportunos de ocupación y empleo. Cifras preliminares durante septiembre de 2010. Disponible en <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/comunicados/ocupbol.asp> [Consulta: octubre, 2010]
- Instituto Cervantes (2009). *El español en el mundo. Anuario 2009*. <http://www.scribd.com/doc/26301783/Anuario-2009-El-espanol-en-el-mundo> [Consulta: octubre, 2010]
- Jackson, S. (1981). Measurement of Commitment to Role Identities. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 40, No. 1, 138-146, University of California, Berkeley
- Jiménez, J. (2007). El compromiso laboral. Sección Tribuna, *Diario El País*, 7 de octubre. España.
- Jumonville, N. (1991). *Critical Crossings: The New York Intellectuals in Postwar America*. EE.UU: University of California Press.
- Kemp, P. (1967). Commitment and job satisfaction. *Journal of Cooperative Extension*, Otoño, pp. 174-177
- Kuei-Yun, L. Liang-Chih, C. Hong-Lan, W. (2007). Relationships between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*, 23(2) pp. 110-116, Marzo.
- Kuei-Yun, L. Liang-Chih, C. Hong-Lan, W. (2007). Relationships between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan. *Journal of Professional Nursing*, 23(2) pp. 110-116, Marzo.
- Ley de la Cinematografía Nacional (1993). República de Venezuela
- Ley Federal de Cinematografía. (1992). Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Derechos de Autor (1996), Estados Unidos Mexicanos
- Littlewood, H. (2008). Evitación del trabajo, satisfacción en el trabajo y bienestar emocional; potenciales consecuencias de prácticas gerenciales y la percepción de justicia organizacional. En *Psicología de la salud ocupacional en México*. UNAM.
- Locke, E.A. (1976). Nature and causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1976. Vol. 39, Num. 3, Chicago, EEUU
- López, C. y Estrada A. (2007). Edición y Derechos de Autor en las publicaciones de la UNAM. *Publicaciones Digitales DGSCA-UNAM*. <http://www.edicion.unam.mx/> [Consulta: abril de 2008]

- Lu K, Lin P, Wu C, Hsieh Y, Chang Y. (2002). The relationships among turnover intentions, professional commitment, and job satisfaction of hospital nurses. *Journal of Professional Nursing*. Jul-Aug;18(4):214-9.
- Luthans, F (1998), *Organisational Behaviour*, EE.UU: Irwin McGraw-Hill.
- Mandujano M. (1993). Violación a la Ley Federal sobre derechos de autor en el doblaje cinematográfico. Tesis Licenciatura, FES Acatlán. .
- Martínez, E. (2006). Sólo su voz es reconocida. *El Siglo de Torreón*, sección Espectáculos. Sábado 2 de septiembre de 2006. En <http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/233715.html>
- Martínez-Salanova, E. (2010). El cine sonoro en Disponible en <http://www.uhu.es/cine.educacion/cineyeducacion/cinesonoro.htm> [Consulta: octubre, 2010]
- Maslach, C., Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. EE.UU: Consulting Psychologists Press.
- Mathieu, J. Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*. 108 no 2 1990 171-194
- Maza, M. (1996). Más de cien años de cine mexicano. Disponible en <http://cinemexicano.mty.itesm.mx/> [Consulta: agosto 2010]
- McConnell, C. Brue, S. y Macpherson, D. (2003). *Economía Laboral*. México: Mc Graw Hill.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: The Extensions of Man*. Canada: McGrawHill,
- Mendivil C. (1995). El doblaje de voz para la televisión en México. Tesis de Licenciatura. FCPy S, UNAM.
- Mercado, P. (2002). El compromiso personal hacia la organización en hospitales de atención a población abierta. Tesis Doctorado, FCA, UNAM.
- Mercado, P. (2006). Estrés y desgaste profesional (burnout) en personal de enfermería de un hospital materno infantil de atención a la población abierta. *Primer Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales*. Retos por la Calidad de Vida Laboral. México.
- Meyer, J. Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. Advanced Topics on Organizational Behavior (ATOB)-SAGE Publications. EEUU.
- Meyer, J. Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 64–98.
- Meyer, J. Allen, N. (1984). Testing the side-bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69, 372–378.

- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538–551
- Meyer, J., Allen, N., y Gellatly, I. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75, 710–720.
- Millán, M. (2004). Investigación del factor que influye en la temática de producción del cine mexicano contemporáneo. Tesis Profesional, Ciencias de la Comunicación. UDLAP, México. En
- Moreno, B. Rodríguez, R. Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, No.7, Vol1 pp 69-78
- Moreno, F. Otero, J. (1998). Demografía de la lengua española. Disponible en http://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_98/moreno/moreno_03.htm [Consulta: octubre, 2010]
- Moses, M. Rahim, L. Mazanah, S. Suandi, T. (2004). Relationship between the Individual Facets of Job, Job Satisfaction and Organisational Commitment. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.* Vol. 12 No.1 2004
- Nájjar, S. (2010). El doblaje de voz. Orígenes, personajes y empresas en México. Disponible en: <http://salvadornajar.com/> [Consulta: octubre 2010].
- Nieto, M. (2004). Relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional. Tesis Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM.
- OIT. (2010). Trabajo decente para todos. Disponible en http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Mainpillars/WhatisDecentWork/lang--es/index.htm [Consulta: octubre, 2010]
- Ozyurt, A. Hayran O. H, Sur. (2006). Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. *QJM, An International Journal of medicine.*Oxford Journals. *QJM* (2006) 99 (3): 161-169.
- Peralta, M. Santofimio, A. Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Revista Psicología desde el Caribe* No. 19. Colombia.
- Pérez R. (1995), *Sociedad, Ciencia y Cultura*. México: Cal y Arena.
- Pérez, H. (2005). Proponen rescatar el doblaje mexicano ante la feroz competencia externa. En *Revista Gente Sur*. Disponible en http://gentesur.com.mx/2005/06/bproponen_rescatar_el_doblaje_mexicano_ante_la_feroz_competencia_externab/ [Consulta: octubre, 2010]
- Pérez, R. (1986). *Acerca de Minerva*. México: FCE.
- Piedras, E. (2004). ¿Cuánto vale la cultura? Contribución económica de las industrias protegidas por el derecho de autor en México. México: Conaculta.
- Pink, D. (2009). *Drive: the surprising truth about what motivates us*. EE.UU: Riverhead Books.

- Porter, W. Steers R. y Mowday R. (1974). Organizational Commitment, Job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*. Vol 59 no. 5 1974, 603-609.
- Ramales, O. Martín, C. Díaz, M. (2005). La economía informal en México: Insuficiencias del modelo de desarrollo y exceso de trámites. Universidad Tecnológica de la Mixteca, México. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2005/mcro-informal.htm>. [Consulta: octubre, 2010]
- Ramírez, B. (2007). La seguridad social en las condiciones actuales de mercado laboral. Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas. Disponible en http://www.imef.org.mx/Descargascomites/Seguridadesocial/berenice_rmz.pps [Consulta: octubre, 2010]
- Randall, D. (1987). Commitment and the organization: the organization man revisited. *Academy of Management Review*, 12, 460-471. Disponible en <http://www.jstor.org/pss/258513> [Consulta: octubre, 2010]
- Ramírez (2003). Doblaje versus subtítulo, comparación traductológica. Tesis de Maestría. Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional. Costa Rica.
- Recio, R. (2008). Compromiso y clima organizacional en empresas de servicio en los municipios de Rioverde y Cd. Fernández del Estado de San Luis Potosí, México. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Riggle, R. Edmonson, D y Hansen, J. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*. New York: Oct 2009. Tomo 62, N° 10.
- Robbins, S. DeCenzo, D. (2002). Fundamentos de administración. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1998). Comportamiento organizacional : teoría y práctica. México: Prentice-Hall.
- Robbins, S. (2003). Organizational Behavior. EE.UU: Prentice Hall.
- Ruíz, M. (2008). Empoderamiento y compromiso organizacional desde una perspectiva de género. *En Psicología de la Salud Ocupacional en México*. UNAM.
- Sánchez R. (2003). Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid. *Medifam* vol. 13, no. 4 pp. 55-60.
- Sánchez, O. (2003). El doblaje de películas Algunos comentarios sobre la importancia cultural del cine y la libertad de trabajo. *Revista Tepantlato*, Difusión de la Cultura Jurídica. Instituto de Ciencias Jurídicas de Egresados de la UNAM. Campus Aragón, A.C. (Número 6, página 1). Disponible en: <http://www2.scjn.gob.mx/Ministros/oscgv/Public/El%20doblaje%20de%20pel%C3%ADculas.pdf> [Consulta: octubre, 2010]
- Sánchez-López, M. Quiroga, M. (1998). Patrones de insatisfacción laboral y atribución de causas. *Revista Mexicana de Psicología*, Vol. 15 No. 2:119-130
- Santini, L. (1998). Manual de locución. México: Ediciones Quinto Sol.

- Sastre Peláez, F.L. (2006). "La empresa es su resultado - El beneficio editorial y la contabilidad del conocimiento" Tesis doctoral. Disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2006/flsp/> [Consulta: octubre, 2010]
- Senado de la República. (2006). Tratados Internacionales que ha celebrado México en materia de obras audiovisuales. Unidad de Enlace para la Transparencia y el Acceso a la Información, México. Disponible en http://transparencia.senado.gob.mx/historico_respuestas/content/2006/6-Junio/F0579.pdf [Consulta: octubre, 2010]
- Shils, E. (1960). "Mass Society and Its Culture," *Daedalus*, 89 (1960), 289-90
- Shore, L. Farlane, L. Wayne, S. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 Issue 5, EE.UU.
- Somavia, J. (1999). Trabajo decente y protección para todos: Prioridad de las Américas. Memoria del Director General, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1999. Disponible en <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/31/decent.htm> [Consulta: octubre, 2010]
- Sosa B. (2005). La práctica laboral en las compañías de doblaje en México. Tesis de Licenciatura, FFyL, UNAM.
- Tella, A. Ayeni, C. Popoola, S. (2007). Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel. *Academic and Research Library Philosophy and Practice*. Nigeria. Disponible en <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/tella2.pdf> [Consulta: octubre, 2010]
- Torres, JD (2006). Doblaje y subtitulación. La aceptación del público en el Distrito Federal. Tesis Licenciatura. FES, Aragón, UNAM.
- Torres, JR. (1992). El estilo de dirección y la conducta tipo "A" en directivos mexicanos. Tesis Doctoral, FCA. UNAM.
- Torres, JR. (1998). Guión metodológico para propuestas de investigación. UNACH.
- Torres, V. (2006). Presencia sonora de la ciencia en Internet: audio, revistas e hipertexto. Investigación Terminal, Licenciatura. UAM, México.
- Tyree, A. (1996). Conceptualizing and measuring commitment to high school teaching. *The Journal of Educational Research*, vol. 89, n°5, pp. 295-304 University of North Dakota, EEUU.
- UNESCO (1982). Declaración de México sobre políticas culturales. Disponible en http://portal.unesco.org/culture/es/files/12762/11295424031mexico_sp.pdf/mexico_sp.pdf [Consulta: octubre, 2010]
- UNESCO (2005). Las industrias culturales http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi25_culturalindustries_es.pdf [Consulta: octubre, 2010]
- Vandendorpe, C. (1999). Del papiro al hipertexto. Ensayo sobre las mutaciones del texto y la lectura. Argentina: FCE.
- Varela, R. (2006) Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones. México: Pearson Educación.

- Velázquez, P. Alba, G. (2002). El doblaje en México: el arte de ser otro. Tesis de Licenciatura. ENEP Aragón, UNAM.
- Yúdice G. (2002). El recurso de la cultura, Usos de la cultura en la era global. España: Gedisa.
- Zhou, H. Lirong R. (2009). What is the most important predictor of employees' turnover intention in Chinese call centre: job satisfaction, organisational commitment or career commitment?. *International Journal of Services Technology and Management*. Vol. 12, No. 2; Suiza.
- Zubieta, A. (2000). Cultura popular y cultura de masas. Conceptos, recorridos y polémicas. México: Paidós.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

Programa de Posgrado en Ciencias de la
Administración
Oficio: PPCA/GA/2010

Asunto: Envío oficio de nombramiento de jurado de Maestría.

Coordinación

Dr. Isidro Ávila Martínez
Director General de Administración Escolar
de esta Universidad
Presente

At'n.: Lic. Balfred Santaella Hinojosa
Coordinador de la Unidad de Administración del Posgrado

Me permito hacer de su conocimiento, que la alumna **Verónica Torres Sandoval**, presentará la tesis dentro del Plan de **Maestría en Administración (Organizaciones)** toda vez que ha concluido el Plan de Estudios respectivo, por lo que el Subcomité de asuntos académicos y administrativos de Maestrías, tuvo a bien designar el siguiente jurado:

Dr. Ricardo Alfredo Varela Juárez	Presidente
M. en C. Adriana Padilla Morales	Vocal
M.A. María Celina González Goñi	Secretario
M.A. Tomás Rosales Mendieta	Suplente
Dra. María del Carmen Dubón Peniche	Suplente

Por su atención le doy las gracias y aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

Atentamente
"Por mi raza hablará el espíritu"
Ciudad Universitaria, D.F., 25 de noviembre de 2010.

El Coordinador del Programa


Dr. Ricardo Alfredo Varela Juárez