



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Psicología

División de estudios profesionales

Tesis para obtener el grado de licenciatura

**“Factores que Afectan la Satisfacción Laboral en
Población Mexicana”**

Director: Dra. Tania Esmeralda Rocha Sánchez

Revisor: Dr. Rolando Díaz Living

Manuel Qualneci Pérez Santillán



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Introducción.....	3
Capítulo 1 Satisfacción Laboral	6
1.1. ¿Qué es la satisfacción laboral?.....	6
1.2. Teorías que explican la satisfacción laboral	9
1.2.1. Jerarquía de las necesidades: Maslow (1943)	9
1.2.2. Teoría de la Motivación e Higiene: Herzberg (1959)	11
1.2.3. Teoría ERG: Alderfer (1972)	11
1.2.4. Teoría de la discrepancia: Locke (1969, 1976, 1984)	13
1.2.5. Modelo de las Características de la Función: Hackman y Oldham (1980)	13
1.2.6. Teoría de los Eventos Situacionales: Quarstein, MacAfee y Glassman (1992) .	14
1.2.7. Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral: Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975)	14
1.2.8. Teoría de los Impulsos Motivacionales: McClelland (1953)	15
1.3. Diferencia entre satisfacción laboral y clima laboral.....	17
1.4. Antecedentes de medición e instrumentos previamente elaborados para evaluar la satisfacción laboral	19
1.4.1. Cuestionario de Satisfacción S20/23: Melia & Peiró, 1989	20
1.4.2. Minnesota Satisfaction Questionary (MSQ): Weiss, Dawis, England, Lofquist, Lester, Bishop (2001.)	20
1.4.3. Job Descriptive Index: Smith, Kendall, Hulin (1969) revisado en 1985.....	21
1.4.4. Job in General Scale: Ironson, Smith, Brannick, Gibson & Paul (1989)	22
1.5. ¿Por qué utilizar un instrumento diferente?.....	22
1.6. Descripción de la Escala de Satisfacción Laboral (ESSLA)	23
1.6.1. Remuneración.....	23
1.6.2. Ambiente laboral	24
1.6.3. Interés por el trabajo	25
1.6.4. Elaboración de ESSLA.....	26
Capítulo 2 La Satisfacción Laboral en el Contexto de la Cultura Mexicana	29
2.1. ¿Qué es cultura?.....	29
2.2. Motivación laboral del mexicano dentro de su contexto cultural.....	34
2.3. Como afectan las motivaciones del mexicano su desempeño laboral	37
2.4. ¿Qué hace diferente al mexicano de trabajadores de otras nacionalidades?.....	38
Capítulo 3 ¿Cuáles son las variables que afectan la satisfacción laboral?	41
3.1. Género.....	42
3.2. Edad	44
3.3. Estado civil	46
3.4. Antigüedad.....	47
3.5. Escolaridad.....	48
3.6. Rango	49
3.7. Otros correlatos a considerar	49
Capítulo 4 Método y Resultados	52
Anexo 1. Glosario.....	65
Referencias	66

Introducción

En la actualidad existe una tendencia en las empresas hacia la preocupación por el capital humano. Ya no es solamente el desarrollo económico y tecnológico lo que les interesa. Se han dado cuenta de que el capital humano es una pieza fundamental para lograr el buen funcionamiento, así como para tener un buen desarrollo y un enfoque hacia la mejora organizacional.

Para que el capital humano sea de alta calidad, además del desempeño de las competencias requeridas por el puesto debe sentirse identificado con la empresa y obtener satisfacción por la labor que cumple, ya que a ella dedica su voluntad, esfuerzo, capacidad creativa y en muchos casos la mayor parte de su tiempo. Las empresas tienen como meta lograr la satisfacción del trabajador ya que de lo contrario disminuiría la producción, se elevaría la rotación del personal, el ausentismo y todas aquellas conductas contrarias a la producción. (Siegel, 1969; Spector, 2004).

Existen más razones por las cuales numerosos autores destacan la importancia del estudio de la satisfacción laboral y su medición (Alfaro de Prado, Leal & Rodríguez 2001). Los argumentos son los siguientes:

- Si la satisfacción laboral cabe dentro de los objetivos de la política de la dirección, es necesario disponer de una medida de la misma como criterio de evaluación de esta política.
- Una baja satisfacción laboral es síntoma de mal funcionamiento de la organización, dada su incidencia en aspectos tales como ausentismo, rotación, desempeño, estrés, etc. Por el contrario, una alta satisfacción laboral puede favorecer el logro de resultados positivos.
- Una empresa no puede aspirar a niveles de calidad competitivos en producto o servicio si su plantilla no se encuentra satisfecha. Es igual de importante la opinión y los intereses de los empleados como los de los accionistas, ya que la satisfacción de los trabajadores se ha convertido en un indicador clave del desempeño en numerosas empresas líderes en el mundo que emplean la satisfacción laboral del trabajador, al que consideran como cliente interno de la organización, como un indicador de calidad del producto o servicio (Stewart, 1996).
- La importancia del capital humano en el seno de la organización debe conducir a una optimización en la gestión de recursos humanos y al establecimiento de incentivos que alienten la innovación, motivación y productividad de los empleados.

Considerando estas razones es fácil entender porque se han realizado tantos estudios acerca de la satisfacción que el trabajo brinda a las personas, por su influencia inicial en el rendimiento laboral, y por la importancia que tiene como una dimensión valiosa en sí misma y como objeto de intervención organizacional (Melia & Peiró, 1989). Dentro de estos estudios se analizan las variables que tienen mayor influencia y las relaciones que presentan con la satisfacción obtenida por el trabajador. Por mencionar algunos ejemplos está el locus de control (cuando este es interno la satisfacción tiende a ser más alta), edad (mientras más edad tenga la persona se sentirá más satisfecha), dificultades étnicas y culturales, género, remuneración económica, ambiente laboral y gusto por el trabajo (Spector, 2004). Conocer qué afecta la satisfacción laboral y qué la produce permitirá a la empresa incidir sobre ella, y así al disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización misma podrá aumentar el rendimiento del trabajador y la calidad del servicio que presta (Salcedo, 1998). Estos estudios han sido realizados por estudiosos de diferentes disciplinas, como son psicología, sociología, administración, pedagogía e ingeniería.

Esta investigación tiene como finalidad ahondar dentro las variables que afectan la satisfacción laboral, como género (Bilimoria, Perry, Liang, Stoller, Higgins, & Taylor, 2006; Kim, 2005; Price & Wulff, 2005), edad, antigüedad, puesto, número de hijos, sueldo y estado civil. Existen diversos estudios que mencionan que estas características del trabajador determinan en gran medida la satisfacción que obtiene de su trabajo, además de la importancia que tiene el contexto cultural por los significados que otorga a los constructos que se miden en la prueba. Más adelante se mencionarán dichos estudios.

Para lograr dicho cometido fue necesario utilizar un instrumento validado en una población mexicana y basada en la misma, que permitiera medir la satisfacción laboral en una muestra de mexicanos que actualmente tengan un trabajo remunerado económicamente dentro de una empresa. La satisfacción laboral, que es el constructo fundamental de la escala “ESSLA” es de gran interés dentro de la empresa por su capacidad para predecir la permanencia en el trabajo, ausentismo y la productividad laboral (Diego, Diego & Olivar, 2001).

El instrumento está elaborado de tal forma que mide las tres principales facetas de la satisfacción laboral, las cuales son: remuneración, ambiente laboral y gusto por el trabajo (Spector, 2004). Además de esto cuenta con una sección para recolectar información de datos sociodemográficos de la muestra. Por último cuenta con un ítem que pregunta por la satisfacción laboral del sujeto de forma global, en una escala del 1 al 10.

Esta tesis está formada por cinco capítulos, los cuales serán descritos a continuación.

En el capítulo 1 se hace un meta-análisis del cual se obtiene que la satisfacción laboral que implica un grado de bienestar que experimenta una persona hacia su trabajo como resultado del nivel de discrepancia entre sus expectativas y la medida en que el trabajo las cumple realmente.

Existen diversas teorías que describen la satisfacción laboral y los factores que la producen, sin embargo muchas coinciden en que los principales son la remuneración económica, el ambiente laboral y el gusto por el trabajo. Así mismo, existen diversas escalas que sirven para medir el constructo en cuestión. Cada una de ellas está basada y considera las circunstancias

propias del país en donde se elaboró, como es la cultura. Debido a la diferencia que existe entre las distintas culturas fue necesario crear un instrumento que esté construido especialmente para la población mexicana, el cual fuera sensible a las áreas previamente mencionadas.

Para entender estas diferencias, en el capítulo 2 primero se explicará brevemente el concepto de cultura y después se hablará de los matices que esta adquiere dentro de la población mexicana. La cultura es la herencia social en torno a creencias y comportamientos, incluyendo tradiciones y costumbres, las cuales marcan la forma en la que un individuo se puede comportar correctamente dentro de una sociedad específica. Estas normas se van transmitiendo de padres a hijos para regular la interacción de las personas, y son exclusivas de un determinado grupo de personas, es decir, de una sociedad. Incluyen comportamientos y patrones de comunicación, costumbres, creencias, valores e instituciones. Estos patrones y costumbres difieren de una cultura a otra y en consecuencia la conducta de los pueblos también es distinta. Por ejemplo, el mexicano está fuertemente motivado por la paga, ya que esta le permite satisfacer sus necesidades primarias, sin embargo la seguridad no le preocupa tanto ya que no se siente vulnerable a accidentes. Para el mexicano es muy importante y por lo mismo muy motivador tener lazos con sus compañeros de trabajo y en general con las demás personas. Es imprescindible para el mexicano tener con quien poder compartir sus experiencias y sentir pertenencia a un grupo. También es básico para el mexicano disfrutar de la actividad que desempeña en su trabajo. Tener un gusto por lo que realiza le produce satisfacción.

El capítulo 3 habla de las variables que, además de las facetas mencionadas anteriormente, tienen influencia en los niveles de satisfacción laboral. Estas son las variables sociodemográficas. Las variables de este tipo que afectan la satisfacción laboral se dividen en dos grupos: individuales y de contexto. Las variables individuales son las características personales del trabajador, como género, edad, escolaridad, estado civil y número de hijos. Las variables de contexto son aquellas asociadas a las características propias del trabajo, como son tipo de empresa, número de horas trabajadas al día, antigüedad y sueldo.

El capítulo 4 habla del método que se siguió para poder contestar a la pregunta de investigación, el cual consistió en tomar México, específicamente en el Distrito Federal, una muestra de 214 personas que tenían un trabajo remunerado económicamente dentro de una empresa, ya sea en el sector público o privado con el fin de conocer cómo es que la satisfacción laboral varía entre ellos en función de las características personales de cada trabajador.

Por último en el capítulo 5 se analizaron los resultados obtenidos de diversos análisis y se compararon con la teoría, vislumbrando así la explicación de las diferencias encontradas en el aspecto cultural del mexicano.

Capítulo 1 Satisfacción Laboral

1.1. ¿Qué es la satisfacción laboral?

La satisfacción laboral es una variable de actitud que denota las percepciones de las personas respecto de diferentes aspectos de su empleo, tanto en un aspecto general como en diversos aspectos específicos. Más adelante se hablará de estos aspectos, por el momento es preciso concretar primero una definición de satisfacción laboral. A grandes rasgos es el grado en que las personas gustan de sus empleos.

La satisfacción se refiere a un proceso de juicio cognitivo basado en una comparación con un modelo que cada individuo establece para sí mismo. Dicho de otra manera, es el componente cognitivo del bienestar subjetivo (Veenhoven, 1984).

Dentro de este juicio, se hace una comparación entre lo que el sujeto aspira y lo que ha logrado. La satisfacción laboral es entendida como la congruencia entre estos dos (Lawton, 1972).

El bienestar es una experiencia humana vinculada al presente, pasado y futuro de la persona. Surge del balance entre: los logros y metas alcanzados en el pasado, la evaluación que se da en el presente de estos logros y las expectativas que se tienen hacia el futuro y la capacidad para cumplirlas. Es decir, el bienestar surge de entre otras cosas, de esa satisfacción que el trabajo proporciona a una persona a lo largo de su vida.

Por lo tanto, la satisfacción laboral al acarrear bienestar, es un estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada persona (Locke, 1976).

Es importante la labor del trabajo en la obtención de satisfacción. Para algunos autores es una de las áreas de mayor interés para el ser humano en cuanto a generadoras de satisfacción. Además del trabajo, existen otros aspectos de la vida de una persona que generan satisfacción, tales como: la familia, la salud, las condiciones materiales de vida, las relaciones interpersonales, y la vida en pareja (Victoria, López & Seuc, 2001).

Aun cuando se puede hablar de satisfacción con la vida en un sentido general, puede ser diferente para cada una de las esferas de la misma. De ahí que la satisfacción tiene un carácter multidimensional (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985).

La satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, y culmina en él mismo, es por eso que decimos que es un fenómeno subjetivo. No está dada sólo como una sensación o estado individual sino que sería esa sensación o estado único e

irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso tanto intrasubjetivo, como intersubjetivo al ser afectada por la percepción de las demás personas.

Esto quiere decir que no sólo afecta la evaluación personal, sino que también tiene un componente de cómo se es percibido por los otros, una evaluación social. Esta evaluación está definida por lo que somos como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados (Zas, 2002).

Hablando más específicamente de la satisfacción en el trabajo, es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Estas aspiraciones se pueden dividir en facetas con referentes concretos, como son el sueldo, supervisión y el trabajo en sí mismo (Locke 1976). Algunas definiciones más recientes hablan de la satisfacción como una orientación afectiva positiva hacia el empleo (Price y Mueller, 1986).

Retomando los enfoques mencionados, podemos distinguir que hay dos vertientes en cuanto a lo que dicen los autores de lo que es la satisfacción laboral. Se puede resumir que la primera la describe como un estado emocional, de sentimientos o respuestas afectivas. La segunda la considera como una apreciación cognitiva sobre el trabajo. En la siguiente tabla podemos encontrar en síntesis cuales son los autores que apoyan cada una de estas teorías.

Tabla 1. Cuadro comparativo entre las diferentes definiciones de satisfacción laboral

Satisfacción en el trabajo: orientaciones Conceptuales	Autores	Año	Perspectivas
Sentimientos o respuestas afectivas relativamente a aspectos específicos de la situación laboral	Smith, Kendall y Hullin	1969	Satisfacción como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas con relación al trabajo
Estado afectivo, en el sentido del gustar o no, en términos generales de una determinada situación laboral	Crites	1969	
Estado emocional subjetivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo por parte del empleado	Locke	1976	
Orientación afectiva positiva para el empleo	Price y Muller	1986	
Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo	Muchinsky	1993	
Conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables resultantes de la forma como los empleados consideran su trabajo	Newstron y Davis	1993	Satisfacción como una actitud generalizada con relación al trabajo
Actitud generalizada con relación al trabajo, atendiendo a tres componentes: - Cognitivo. Pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento - Afectiva. Sentimientos, emociones positivas o negativas - Comportamental. Predisposiciones de comportamientos de intención con relación al trabajo	Beer	1864	
	Salancik y Pfeffer	1977	
	Harpaz	1983	
	Peirò	1986	
	Griffin y Bateman	1986	
	Arnold, Robertson y Cooper	1991	
	Peirò, Bravo y Rodriguez	1996	

Fuente: Cavalcante, J. (2004)

Para concretar la teoría mencionada anteriormente se muestra a continuación una definición bastante completa de satisfacción laboral (Sanchez, Artacho & Lopez-Guzman, 2007), la cual dice lo siguiente:

“La satisfacción laboral es un concepto multidimensional y multidisciplinar que supone el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo como consecuencia de la mayor o menor discrepancia existente entre sus expectativas pasadas y presentes acerca de las recompensas y el rol que le ofrece su empleo y la medida en que éstas se cumplen realmente.”

En resumen, la satisfacción en el trabajo es el resultado de la percepción que poseen los empleados sobre diversos factores del trabajo. Esta percepción está enfocada a factores específicos, tales como los salarios, la constancia del empleo, las condiciones del trabajo, el reconocimiento de la capacidad, las relaciones sociales en el empleo, etc.

Todo Psicólogo Laboral se interesa en desarrollar al máximo el potencial, tanto del empleado como de la empresa, para lograr realizaciones y satisfacciones personales. Se ha descubierto que la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño de sus funciones hasta la salud y la longevidad.

1.2. Teorías que explican la satisfacción laboral

A continuación se presenta una serie de teorías que analizan la satisfacción laboral desde distintos ángulos. Se escogieron algunas teorías clásicas como referencia y otras más actuales, las cuales ayudarán a cimentar la construcción del instrumento en una base sólida, con respaldo de varios autores. Algunos de los modelos que se presentarán explican la satisfacción laboral en base a la motivación y al cumplimiento de necesidades.

1.2.1. Jerarquía de las necesidades: Maslow (1943)

La Jerarquía de Necesidades de Maslow (1943) es un primer intento de clasificar las motivaciones humanas y comprender su incidencia sobre la conducta. Las necesidades del ser humano, según esta teoría, pueden agruparse en cinco categorías:

Necesidades fisiológicas: Son las que garantizan la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo, respirar, abrigo, dormir, ausencia de enfermedad y liberación de desechos corporales.

Necesidades de seguridad: protección contra amenazas o riesgos, reales o imaginarios

Necesidades sociales o de afiliación: Se refieren a la pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto. Dentro de estas se encuentran las de aceptación, participación y asociación.

Necesidades de estima: En esta categoría existen 2 subgrupos: las necesidades de respeto de los demás, como la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, apreciación, y dignidad. El otro subgrupo está comprendido por las necesidades de respeto por uno mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logros, independencia y libertad.

Necesidades de autorrealización: estas se refieren a la realización plena de las potencialidades de la persona a la autorrealización del ser (llegar a ser todo lo que la persona puede). También dentro de este grupo se encuentra la necesidad de trascendencia, encontrarle un sentido a la vida y el logro de una identidad e individualidad plena.

Las necesidades de Maslow (op. cit.) están organizadas jerárquicamente en forma de pirámide. El individuo las cumple en orden ascendente, y para pasar de un escalón al siguiente es necesario tener totalmente satisfechas las necesidades de orden anterior. La persona organizará su conducta alrededor de la satisfacción de las necesidades de menor orden que estén insatisfechas, esto quiere decir que las necesidades satisfechas ya no motivan.

Las necesidades que ocupan un lugar más cercano a la base están más orientadas a la supervivencia del individuo. Mientras más se acercan a la punta se enfocan más en el crecimiento personal.

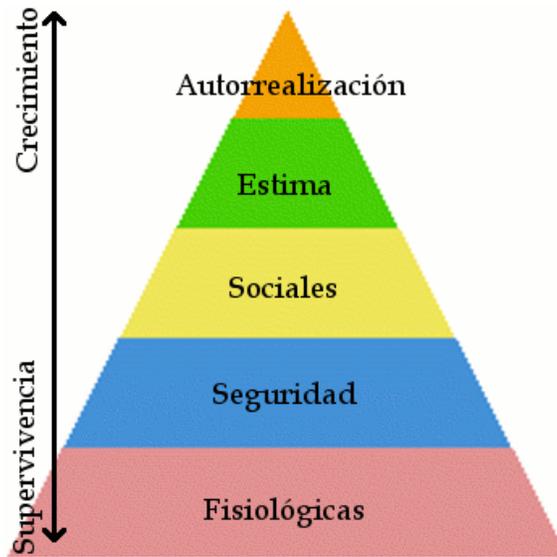


Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow

En el mundo laboral los diferentes tipos de necesidades son satisfechas con distintos tipos de incentivos, los cuales son obtenidos directa o indirectamente de la empresa donde laboran:

- Sentirse seguro: Estar a salvo de los accidentes o el dolor, un destino incierto o un presente inconstante. Nadie se siente totalmente seguro, sin embargo todos creemos tener una seguridad razonable que nos brinda un trabajo estable.
- Ser social: Tener lazos colectivos fuertes con los compañeros de trabajo y supervisores.
- Sentirse respetado y valioso: Se habla de dignidad y jerarquía, de estar bien ajustado a la vida, sentirse orgulloso de lo que se hace.
- Pensar bien acerca de uno mismo y que los otros hagan lo mismo: Hay personas que incluso llegan a modificar su personalidad para obtener aprobación de los demás.
- Trabajar en lo que nos gusta: Por eso a quien no le gusta lo que hace trata de expresarse por medio de aficiones, o por el contrario, hay quienes se absorben por completo en su trabajo.

Un empleo satisfactorio contribuye mucho a incrementar el valor de nuestras vidas. Un trabajo bien remunerado, en una compañía decente, con un jefe justo satisface dos de las necesidades básicas: un modo de vida bueno, sin carencias y una sensación de seguridad que aleja los temores al desempleo, la ancianidad o los accidentes

La satisfacción de las otras tres necesidades básicas (el ser social, verse respetado y realizar el trabajo que nos gusta) es en gran parte función del supervisor o del jefe más que del trabajo en sí.

Estas necesidades se pueden agrupar en 3 facetas:

- Remuneración: Agrupa las necesidades de alimento y seguridad. Una buena remuneración permite a la persona sustentarse, le proporciona los medios necesarios

para procurarse alimento, ropa, casa, así como la seguridad de su permanencia en el trabajo y su posible desarrollo en el mismo.

- Ambiente laboral: Agrupa las necesidades de ser social y sentirse respetado y valioso. En un ambiente adecuado de trabajo la persona puede crear vínculos con sus compañeros, y al mismo tiempo generar un ambiente de respeto que favorece al autoconcepto y autoestima.
- Gusto por el trabajo: Agrupa las necesidades de pensar bien acerca de uno mismo y la de trabajar en lo que uno gusta.

1.2.2. Teoría de la Motivación e Higiene: Herzberg (1959)

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente.

Los factores higiénicos o preventivos son aquellos que evitan la insatisfacción, sin embargo su cumplimiento no produce satisfacción alguna. Algunos de estos factores son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales, políticas de la empresa y administración de la organización. Estos factores se encuentran en el ámbito externo del individuo.

Los factores motivacionales sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. Estos factores están se atribuyen a la persona misma. Algunos ejemplos pueden ser: reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y el trabajo en sí.

De esta forma, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho.

Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado. Se encontrará en un estado de indiferencia. Si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho. Sólo habrá motivación cuando ambas clase de factores estén funcionando adecuadamente.

1.2.3. Teoría ERG: Alderfer (1972)

La Teoría E.R.C. expuesta por Alderfer (1972), considera que los seres humanos tienen tres tipos básicos de necesidades:

Necesidades de existencia (E): requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie. Son las equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow (op. cit.). Los satisfactores necesarios se obtienen por medio de las remuneraciones y las prestaciones de trabajo adecuadas.

Necesidades de relación (R): son las necesidades de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar y recibir afecto. Son equivalentes a las necesidades sociales y de respeto por los demás de la pirámide de Maslow. En el trabajo se satisfacen al establecer y mantener relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, con los jefes y subordinados.

Necesidades de Crecimiento (G): son el anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo. Equivalen a las necesidades de autoestima y a la autorrealización en la pirámide de Maslow. Se satisfacen al hallar oportunidades para desarrollarse cuando hace contribuciones creativas o productivas al trabajo, y cuando la persona goza plenamente del desempeño del mismo.

Aunque no hay una jerarquía rígida como la que establece Maslow, la energía que alimenta la conducta del individuo tiende a moverse, según Alderfer, desde las necesidades más concretas hacia las menos concretas (Siguiendo el flujo: $E > R > G$), dándose el fenómeno de la satisfacción-proyección, es decir, al satisfacer una necesidad se pasa a otra menos concreta. Sin embargo, Alderfer incluye en su modelo la posibilidad del fenómeno de la frustración-regresión, el cual ocurre cuando es bloqueada la satisfacción de una necesidad menos concreta y el individuo retorna con más énfasis a la gratificación de una necesidad más concreta.

Otros dos eventos completan los postulados básicos de la Teoría ERC:

- Cuando un individuo ve frustrada la satisfacción de sus necesidades más concretas que son las de existencia, se dedica con más ahínco a la satisfacción de otra necesidad de esa misma categoría. Por ejemplo: si una persona no puede conseguir una vivienda digna para su familia, tratará con gran ahínco de conseguir que nunca falte el alimento en casa.
- Finalmente, cuando un individuo satisface una necesidad de crecimiento, dirige su conducta a la satisfacción de otra necesidad de esa misma naturaleza. Por ejemplo: un individuo al obtener después de obtener un puesto importante en una organización, tratará de realizar logros importantes para ser recordado honrosamente dentro de la misma.



Figura 2. Teoría ERC de las necesidades

1.2.4. Teoría de la discrepancia: Locke (1969, 1976, 1984)

Parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de esa persona. En este sentido los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas por Locke (1976) como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

Es decir, que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

1.2.5. Modelo de las Características de la Función: Hackman y Oldham (1980)

Según este modelo la existencia de satisfacción laboral es un producto de las características del trabajo que la persona realice, es decir, que el trabajo tiene una satisfacción intrínseca.

Algunos de los factores que el modelo considera como características del trabajo son:

- Significado de las tareas
- Variedad de aptitudes requeridas para el desempeño del trabajo
- Identidad de la tarea
- Autonomía en la función
- Retroalimentación de las tareas ejecutadas

Estas características influyen en los estados psicológicos del individuo. Gracias a esto se pueden llegar a tres estados diferentes:

- La variedad del trabajo, la identidad y el significado de la tarea influyen en el significado personal que se le da al trabajo.
- La autonomía refuerza el sentido de responsabilidad por el trabajo.
- La retroalimentación refuerza el conocimiento de los resultados del trabajo.

Este modelo propone una ecuación matemática que describe la satisfacción y la motivación. El producto de dicha fórmula es el IPM (Índice Potencial Motivador), y mientras este sea más alto indica que mayor serán la satisfacción y la motivación. La fórmula es:

$$\text{IPM} = \frac{\text{Variedad} + \text{Identidad de la tarea} + \text{Significado de la tarea}}{3} * \text{Autonomía} * \text{Retroalimentación}$$

3

Además, el modelo propone que las necesidades de desarrollo del individuo sirven como un mediador intrapersonal entre las características de la función y la satisfacción. Según este modelo los individuos con mayor necesidad de logro, que les gustan los retos y que muestran mayor predisposición al trabajo tendrán más motivación y satisfacción laboral.

1.2.6. Teoría de los Eventos Situacionales: Quarstein, MacAfee y Glassman (1992)

Los ejes fundamentales de esta teoría son las siguientes preguntas: ¿por qué algunos empleados, aún ocupando puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas, tales como salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo, indican que tienen una satisfacción laboral baja?, ¿por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales:

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Prácticamente son estables, duraderas y de fácil categorización.

Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Por ejemplo, cuando existe autonomía para el desempeño del puesto, o si el trabajo requiere de muchas horas extras. Son propios de cada situación y muestran un carácter transitorio.

El individuo tiene cierta facilidad para controlar las respuestas emocionales provenientes de las características situacionales, sin embargo le es más complicado tener control sobre las respuestas producidas por los eventos, debido a su especificidad.

Según esta teoría la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales no controladas ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

1.2.7. Modelo Dinámico de la Satisfacción Laboral: Bruggemann, Groskurth y Ulich (1975)

Se caracteriza por una concepción dinámica de la satisfacción laboral. Es el producto de la interacción del individuo y su situación de trabajo. La satisfacción aumenta en la medida en que tenga mayor poder la persona para controlar su situación de trabajo.

El modelo está basado en dos conceptos: el valor real de las características del trabajo y el valor nominal de las mismas. El valor real representa el grado en el que las características están presentes en el trabajo. El valor nominal se refiere a lo que el individuo pretende obtener a través de dichas características. Las expectativas de cada persona son afectadas por los motivos, ambiciones y aspiraciones personales.

De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Estas formas se dividen en dos grupos, que son de satisfacción y de insatisfacción.

Satisfacción:

- La satisfacción laboral progresiva: el individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada: el individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada: el individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

Insatisfacción:

- La insatisfacción laboral constructiva: el individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- La insatisfacción laboral fija: el individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral: el individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables manteniendo su nivel de aspiraciones.

1.2.8. Teoría de los Impulsos Motivacionales: McClelland (1953)

Esta teoría está basada en los estudios de David C. McClelland (1953) quien explica que existen tres impulsos dominantes en la motivación de las personas. Estos son: logro, poder y afiliación.

- Logro: impulso que tienen algunas personas para alcanzar metas y buscar objetivos. Los logros parecen tener importancia por sí mismos, no sólo por las recompensas que los acompañan. Las personas que se responsabilizan de sus acciones y de sus resultados, controlan su destino, buscan frecuentemente retroalimentación. Las personas que tienen esta necesidad tienden a evitar situaciones que impliquen poco reto, ya que para ellos no es un logro verdadero. Estas personas requieren de más retroalimentación para conocer como van con el cumplimiento de sus metas y también prefieren trabajar solas o con personas con la misma necesidad.

- Afiliación: Impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente. Obtienen satisfacción interna por estar entre amigos y quieren libertad en el trabajo que les permita desarrollar vínculos con los demás. Estas personas trabajan mejor si se les felicita por los resultados obtenidos. Necesitan tener relaciones armoniosas y sentirse aceptados por los demás. Suelen conformarse con las normas del grupo y buscan trabajos donde haya más interacción con las demás personas.

- Poder: Impulso de tratar de cambiar a las personas y las circunstancias. Necesidad de ser influyente, eficaz y de producir un impacto. Es una necesidad de guiar y ser el líder, de que las ideas propias prevalezcan. Hay también motivación y necesidad hacia el aumento de estado y de prestigio personales. El sueldo recibido ayuda en gran medida a lograr este cometido.

Estas necesidades motivacionales se encuentran en distintos niveles según el trabajador, y la mezcla de estas define el estilo de comportamiento de la persona. Por lo tanto definen que es lo que busca y que es lo que le proporciona mayor satisfacción.

Esta teoría afirma que la mayoría de la gente posee y exhibe una combinación de estas características, sin embargo personas muestran una mayor inclinación por alguna necesidad en particular.

McClelland (op. cit.) sugirió que una persona con necesidad de afiliación fuerte puede perder la objetividad ya que prefiere ser aceptado por sus compañeros de trabajo, y por esta razón no puede tomar las decisiones adecuadas. Las personas con la necesidad de logro más elevada pueden ser mejores líderes, aunque en ocasiones tienden a exigir demasiado a los demás.

Algunas de las características de las personas con motivación de logro son:

- El logro es más importante que la recompensa financiera.
- La realización de la tarea da mayor satisfacción personal que recibir reconocimientos.
- La recompensa financiera se ve como medida del éxito, no un fin en sí.
- La seguridad no es un motivador fundamental.
- La retroalimentación para ellos es esencial, porque permite cuantificar el éxito, no por razones de reconocimiento. La retroalimentación para estas personas debe de ser confiable, cuantificable y efectiva.

Las personas con motivación de logro buscan constantemente mejores maneras de hacer las cosas.

A continuación se muestra una línea de tiempo en donde se puede ver el año de surgimiento de cada una de las teorías antes mencionadas.

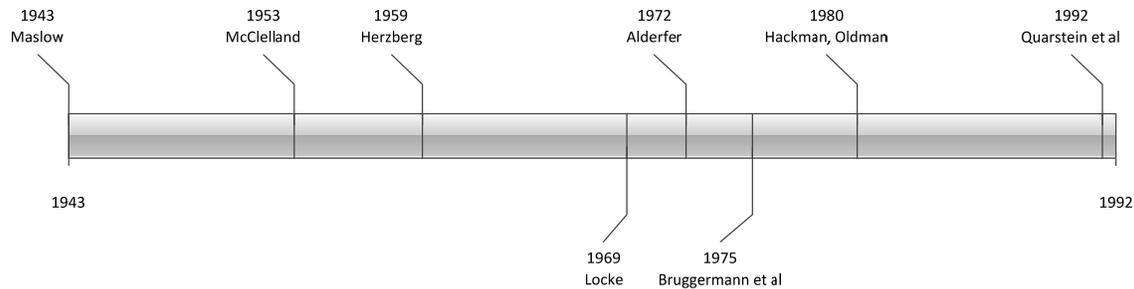


Figura 3. Línea cronológica de las teorías de la Satisfacción laboral

1.3. Diferencia entre satisfacción laboral y clima laboral

Al hablar de satisfacción laboral invariablemente nos viene a la mente un concepto que va muy relacionado con el tema: el clima organizacional. La satisfacción laboral y el clima laboral tienen un amplio campo en común, sin embargo las diferencias entre ellos son tan significativas que no se pueden medir ni estudiar como uno solo.

Comenzaremos este apartado con una definición general de lo que es clima organizacional. Según Grados, “el clima organizacional consiste en métodos de acción que permiten conocer las actitudes y sentimientos del trabajador, especialmente en lo que se refiere a la salud y comodidad de los empleados; es decir, son todos los factores físicos, psicológicos y sociales afines de un ambiente que está situado dentro de la frontera de la organización que afectan la interacción humana en el trabajo” (en Alfonzo, 1997).

Por lo tanto, el clima organizacional es una configuración de variables situacionales de la realidad externa, tal como las percibe el observador, aun cuando esta percepción no es consciente en todos los casos. El clima es fenomenológicamente exterior al individuo, el cual tiene un efecto recíproco ya que puede representarse a sí mismo un agente que contribuye a su modificar su naturaleza.

Entonces, el clima laboral puede afectar en la forma en cómo se comporta un individuo dentro de la organización ya que este comportamiento no está dado únicamente por sus características personales sino también por cómo percibe su clima de trabajo y cómo esta percepción afecta las expectativas acerca de lo que puede esperar de la organización.

Se puede explicar la influencia que tiene el clima laboral sobre el individuo en la organización desde dos perspectivas, las cuales no son excluyentes sino complementarias (Brunet, 1987):

- Perspectiva gestáltica: “El todo es diferente a la suma de sus partes”. Bajo esta premisa, el individuo crea un nuevo orden a nivel de pensamiento mediante un proceso de integración. Así, comprende su entorno basándose en criterios pre existentes y se comporta tratándose de adaptar a su percepción del clima laboral.

- Perspectiva funcionalista: El pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Al combinar estas dos perspectivas podemos ver que el clima organizacional es un fenómeno circular ya que los cambios producidos en su naturaleza derivados de las conductas de los trabajadores vienen a confirmar su percepción.

El clima organizacional está conformado por tres tipos de componentes principales (Gibson, en Brunet, 1987): comportamentales, estructurales y procesos organizacionales. Estos tres componentes tienen resultados específicos en diversos ámbitos de la organización, como se puede ver en la siguiente figura.



Figura 4. Componentes del clima laboral

El clima laboral puede ser tan diverso como el número de empresas existentes, incluso puede haber diferentes climas laborales dentro de una misma organización. Existen empresas que se preocupan ampliamente por mantener un clima laboral óptimo. Dichas empresas brindan a sus trabajadores las condiciones, estímulos y herramientas necesarias para elevar al máximo su productividad. Comúnmente estas empresas se conocen como “Empresas de Clase Mundial” y tienen como principal característica estar conformadas por trabajadores de todos los niveles que tienen la función de mejorar continuamente la empresa misma, agregando valor en cada una de sus actividades diarias.

Una Empresa de Clase Mundial además de operar de forma eficiente tiene una planeación estratégica la cual considera su futuro a corto, mediano y largo plazo. Para poder alcanzar los objetivos definidos en sus planes de acción cuentan con planes de capacitación y desarrollo de

su personal, ya que lo consideran como su capital más valioso. Son empresas cuyos valores son: mejora continua, honestidad, fidelidad y responsabilidad social entre otros. Este tipo de empresa brinda gran satisfacción laboral para el trabajador ya que permite a las personas confiar en la gente para las que trabaja, sentirse orgulloso de lo que hace e identificarse con la gente con la que trabaja. (Levering, 1988). Una Empresa de Clase Mundial además de operar de forma eficiente tiene una planeación estratégica la cual considera su futuro a corto, mediano y largo plazo. Para poder alcanzar los objetivos definidos en sus planes de acción cuentan con planes de capacitación y desarrollo de su personal, ya que lo consideran como su capital más valioso. Son empresas cuyos valores son: mejora continua, honestidad, fidelidad y responsabilidad social entre otros.

Otra característica de las Empresas de Clase Mundial es la utilización de herramientas tecnológicas que soportan su procesos operativos, tales como ERP's (Enterprise Resource Planing) o CRM's (Customer Relationship Management). Este tipo de sistemas computacionales permiten administrar efectivamente los recursos de las empresas y ahorran mucho trabajo operativo o "talacha" para el trabajador, lo cual le permite dedicar más tiempo a actividades estratégicas lo que genera mayor gusto por lo que hace. Algunos ejemplos de empresas de clase mundial son: Bimbo, Walmart, Deloitte, Grupo Modelo, etc.

Como conclusión de este apartado podemos concluir que el clima organizacional es la suma de las percepciones personales de los trabajadores sobre algunas características de la empresa influenciadas por las características personales de cada trabajador, por lo que es un concepto colectivo. La satisfacción laboral es un estado individual basado en la discrepancia entre las expectativas de un trabajador y su estado actual.

1.4. Antecedentes de medición e instrumentos previamente elaborados para evaluar la satisfacción laboral

Podemos mencionar algunos antecedentes para la medición de la satisfacción laboral. Existen principalmente dos tipos de escalas para la medición de este constructo. La escala global única y las escalas multifactoriales.

La escala global única es la más sencilla. Esta está basada en un ítem único que pregunta que tan satisfecho se siente la persona con su trabajo. Se ha empleado en diversos estudios para determinar la satisfacción de un gran número de personas con el menor trabajo posible (Topa, Lisbona, Palaci & Morales, 2005; Zubieta & Susinos, 1992).

El otro tipo de escalas, es decir las multifactoriales son más complejas. Este identifica los elementos clave en un trabajo y pregunta a los empleados acerca de sus sentimientos sobre cada uno. Los factores típicos son la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de ascenso y las relaciones con los compañeros de trabajo. Estos son los factores que más influyen en la satisfacción laboral, sin embargo, hay muchos otros que también lo hacen, pero para los fines de este proyecto, solo serán mencionados brevemente: inteligencia, rotación, edad, variables de roles, características del puesto, etc.

A continuación se mencionarán algunos de los instrumentos más relevantes sobre el tema:

1.4.1. Cuestionario de Satisfacción S20/23: Melia & Peiró, 1989

“La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales”. Este es el título que lleva el instrumento desarrollado por Melia y Peiró en 1989. Está basado en una versión anterior de los mismos autores la cual consta de 82 ítems (S4/82).

La versión final Consta de 23 ítems con respuestas en escala tipo likert con 7 respuestas, que van desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. Muestra una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales del contexto social y de las diversas facetas de la vida organizacional española (Melia & Peiró, 1989).

Los ítems están agrupados en cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.

1.4.2. Minnesota Satisfaction Questionary (MSQ): Weiss, Dawis, England, Lofquist, Lester, Bishop (2001.)

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) está diseñado para medir la satisfacción de un empleado con su trabajo. Existen dos formas diferentes: una larga y una abreviada. La versión larga tiene 100 ítems y la abreviada de 20. El formato corto evalúa la satisfacción general y la satisfacción intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como la percepción de las personas respecto al trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario. El MSQ proporciona información específica sobre los aspectos de la satisfacción laboral. La versión larga del MSQ mide la satisfacción laboral basándose en 20 dimensiones del trabajo.

Estas son:

- Actividad. Que el trabajo mantenga ocupada a la persona.
- Asensos. Oportunidades de ascenso dentro de la empresa.
- Autoridad. La capacidad de poder dirigir a los demás.
- Compañeros. Relaciones con los compañeros de trabajo.
- Condiciones de trabajo. Todas las facetas del ambiente laboral.
- Creatividad. La oportunidad de poner en práctica métodos propios de trabajo.
- Estatus social. La oportunidad de tener un puesto en la escala social.
- Independencia. La oportunidad de trabajar solo.
- Logro. Sentimiento de alcanzar las metas establecidas.
- Políticas. Satisfacción con las políticas y prácticas de la empresa.
- Reconocimiento. Que los supervisores reconozcan los logros obtenidos.
- Remuneración. El pago por el trabajo realizado
- Responsabilidad. Libertad para usar su propio juicio.
- Seguridad. Estabilidad en la dentro de la empresa.

- Servicio Social. La oportunidad de hacer cosas por los demás.
- Supervisión (aspecto humano). La forma en la que el jefe trata a sus subordinados.
- Supervisión (aspecto técnico). Que el supervisor sea competente en sus actividades.
- Utilización de habilidades. La oportunidad de utilizar las habilidades propias.
- Valores morales. Que el trabajo no rompa las reglas morales de la persona.
- Variedad. La oportunidad de realizar actividades diferentes.

El MSQ es útil en el estudio de las necesidades del cliente profesional, el asesoramiento en estudios de seguimiento, y en la generación de información sobre los puestos de trabajo.

1.4.3. Job Descriptive Index: Smith, Kendall, Hulin (1969) revisado en 1985

Es de uso bastante generalizado entre los investigadores. Se considera la escala más exhaustiva y cuidadosamente validada, evaluando cinco facetas: trabajo, salario, oportunidades de ascensos, supervisión y compañeros de trabajo (Espinoza, 2006).

El JDI ha sido reconocido como la medida más respetada de satisfacción laboral en el mundo. Ha sido utilizada por más de 1 000 organizaciones tanto en el sector público como en privado. Fue creada para obtener escalas indicativas de satisfacción divididas en cinco diferentes facetas de la situación laboral, las cuales se describen a continuación:

- Trabajo: Es el gusto por la actividad que se realiza en el trabajo por si misma, su valoración intrínseca.
- Sueldo: Se refiere a la remuneración económica generada por realizar el trabajo, y como la percibe el trabajador, basado en la diferencia que existe entre lo que realmente gana y sus expectativas de ingreso. Estas expectativas están basadas en lo que le pagan a otros empleados con puestos, habilidades y capacidades similares, así como algunos otros factores.
- Ascensos: Se refiere a como se siente un empleado con las políticas de ascenso de la empresa y la forma en que se llevan a cabo las mismas.
- Supervisión: Es como se siente el trabajador con sus supervisores. Mientras los supervisores le reconozcan más su trabajo, el empleado se sentirá más satisfecho en esta área.
- Compañeros de trabajo: Depende de la relación que tenga el trabajador con sus compañeros de trabajo y que tanto se interesen estos por él.

Las medidas obtenidas de fuerzas y debilidades dentro de cada faceta pueden ayudar a saber dónde pueden hacerse mejoras dentro de la empresa.

Las preguntas de este cuestionario fueron formuladas en base a estudios donde se les pidió a los empleados que hicieran descripciones acerca de sus experiencias laborales. La versión final de los reactivos fue seleccionada en base a criterios como poder de discriminación, correlación a otras preguntas dentro de la misma faceta, y la claridad de su significado.

La versión final consta de 72 preguntas, las cuales están agrupadas en subescalas de 9 o 18 ítems. Cada ítem es una frase breve que describe algún aspecto del trabajo. Las respuestas de la persona pueden ser: SI, No Sabe y No.

1.4.4. Job in General Scale: Ironson, Smith, Brannick, Gibson & Paul (1989)

La Escala del Trabajo en general fue desarrollada a principios de los años 90' para obtener una evaluación global de como los empleados sienten sobre sus empleos. Complementa al "Job Descriptive Index" (Smith, Kendall & Hulin, 1969) proporcionando facetas más específicas acerca de la satisfacción laboral (Espinoza, 2006).

Es un instrumento global, más específico y requiere de más tiempo para ser contestado que el JDI. Sirve para encontrar medidas como la intención de dejar el empleo, la satisfacción de vida, la identificación con la organización de trabajo, y la confianza en la dirección. Esta escala tiene buena confiabilidad y se correlaciona bien con otras de satisfacción laboral general, aunque por considerarse relativamente nueva no se ha utilizado mucho en investigaciones recientes. Se correlaciona bien con otras pruebas de satisfacción laboral.

Tiene un total de 18 preguntas y puede ser contestado justamente en unos minutos. Las respuestas a estas pueden ser Si, No Sé o No.

Aún cuando las escalas antes mencionadas tienen una alta validez y confiabilidad, están elaboradas con base a una población que es distinta a la de nuestro país, ya que la cultura de los trabajadores en los cuales se basaron es distinta a la nuestra. Es por eso que es necesario crear un instrumento el cual esté basado en las percepciones de personas que tengan los mismos cimientos culturales de la muestra en la cual se va a aplicar. El nuevo cuestionario, la ESSLA está basada en los mismo constructos o facetas que se utilizaron para la elaboración del DJI y del JGS. En un estudio posterior se puede realizar una comparación en busca de correlatos de los resultados de dichas pruebas.

1.5. ¿Por qué utilizar un instrumento diferente?

Se han revisado 5 de los principales instrumentos de satisfacción laboral que se han construido. Cada uno de estos instrumentos es válido para la función que fue creado, y dentro del contexto en el que se elaboró. Sin embargo como se puede apreciar en la tabla 2 existen razones específicas por las que no se pueden considerar para utilizar en el presente estudio, las cuales se pueden revisar en la tabla 2. Es por eso que se decidió utilizar el instrumento que se describe en el inciso siguiente, la Escala de Satisfacción Laboral. Este es un instrumento elaborado por el autor de esta tesis, con la colaboración de Soria y Carrillo, el cual es un manuscrito no publicado. Cuenta con las siguientes características: está basada en la cultura mexicana, considera los principales factores causantes de la satisfacción laboral a la luz de la literatura revisada y es de fácil aplicación por la reducida cantidad de reactivos que posee.

Tabla 2. Cuadro comparativo de instrumentos para satisfacción laboral

Nombre del Instrumento	Autor (es) / Año	Factores en común			Factores específicos	¿Por qué no se utilizó este instrumento?
Cuestionario de Satisfacción S20/23	Melia y Peiró (1989)	Prestaciones recibidas	Supervisión, ambiente físico, participación	Satisfacción intrínseca del trabajo	No aplica	Está construida con base en los aspectos culturales, organizacionales, del contexto social y en las diversas facetas de la vida española. Al extrapolar este instrumento a la cultura mexicana los resultados no serían los mismo, lo cual disminuiría la confiabilidad del mismo
Minnesota Satisfaction Questionary	Weiss, Dawis, England, Lofquist, Lester y Bishop (2001)	Remuneración y Seguridad	Compañeros, Condiciones de trabajo, Estatus social, Políticas, Reconocimiento, Responsabilidad y Supervisión	Actividad, Creatividad, Logro, Utilización de habilidades y Variedad	Autoridad, Independencia, Servicio Social y Valores morales	Al igual que el instrumento anterior, está diseñado con base en una sociedad, y por lo tanto cultura ajena a nuestro país, en este caso la estadounidense. Es demasiado extenso, por lo que las personas podrían perder el interés o distraer su atención al contestar las últimas preguntas y no responder objetivamente
Job Descriptive Index	Smith, Kendall, Hulin (1985)	Sueldo y Ascensos	Supervisión y Compañeros de trabajo	Gusto por el trabajo	No aplica	Esta escala es bastante antigua. Es muy largo y no se consideraron los aspectos culturales de México debido ya que no se elaboró en el país
ESSLA	Pérez, Soria y Carrillo (2006)	Remuneración económica	Ambiente laboral	Gusto por el trabajo	No aplica	Este fue el instrumento que se utilizó para medir satisfacción laboral, debido a sus características

1.6. Descripción de la Escala de Satisfacción Laboral (ESSLA)

Al descubrir actitudes sobre factores relacionados con el trabajo, una empresa puede corregir ciertas malas situaciones, mejorando en esa forma la satisfacción en el trabajo de su personal. Los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción en el trabajo son: los premios equiparables, el interés por el trabajo, las condiciones de trabajo favorables y colegas que gusten de apoyar. Según la literatura al respecto, los factores que explican la existencia de satisfacción laboral se pueden agrupar en 3 facetas (Locke, 1976; Spector, 2004), las cuales son: remuneración, supervisión y el trabajo en sí.

A continuación, hablaremos más detalladamente de cada uno de los factores que conforma la ESSLA.

1.6.1. Remuneración

Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas.

Cuando el salario se reconoce como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todo el mundo busca el dinero. Mucha gente acepta con gusto menos

dinero a cambio de trabajar en un área preferida, o en un trabajo menos demandante, o de tener mayor discreción en su puesto o de trabajar menos horas. La clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia. La importancia relativa que los trabajadores le conceden al salario, es indudablemente una función del salario que reciben, con el que se les paga a otros que desempeñan trabajos similares o que requieren de instrucción y experiencia similares. La importancia que le dan es también en función de las necesidades del empleado en relación con lo que pueden adquirir con lo que ganan.

Sería un error sostener que el monto del salario no está relacionado con la satisfacción en el empleo. Sin embargo, el asunto consiste en que, una vez que el empleado rebasa cierto límite de ingresos, su punto de vista respecto del empleo tiende a reflejar hasta qué grado este satisface ciertas de sus necesidades de origen social. Por lo tanto, las recompensas monetarias no se pueden considerar como una panacea, ni siquiera como el incentivo más importante que rige la motivación del empleado. Por esto, de la misma manera en que un empleado busca un salario justo, busca políticas y prácticas justas de ascenso, pues las promociones le proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y un ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos.

Evidentemente, la remuneración económica es la forma por la cual el trabajador puede garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de orden fisiológicas, que como se mencionó anteriormente tienen gran influencia en el comportamiento del mexicano, por lo que en este estudio este factor es de suma importancia.

Para los fines de este estudio, este primer factor fue llamado “Remuneración”, que como se ha manifestado en los párrafos anteriores, involucra salario, ajustes, ascensos y reconocimientos laborales.

1.6.2. Ambiente laboral

Este se divide en dos, condiciones favorables de trabajo y colegas que brinden apoyo.

a) Condiciones favorables de trabajo

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal, como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben estar tampoco en el extremo (por ejemplo, tener demasiado calor o muy poca luz). Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado.

Los procedimientos apropiados de instrucción y un ambiente laboral favorable pueden contribuir de manera positiva a la eficiencia del empleado aumentando el rendimiento y reduciendo la fatiga, los accidentes, la rotación, el desperdicio y las ausencias.

El trabajo puede ser una fuente muy importante de la satisfacción para las necesidades de origen social y en consecuencia un medio para alcanzar la satisfacción de la vida en general. La amistad con los compañeros de trabajo y la satisfacción de pertenecer a un grupo, es decir, la situación en que trabajan las personas, puede llegar a ser al mismo tiempo una remuneración para un tipo de conducta que tarde o temprano todos los empleados que permanecen en una organización, consideran importante.

b) Colegas que brinden apoyo

La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social, la cual es muy alta en el mexicano. No es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal por ellos. Por tanto, tener compañeros de trabajo amigables que brinden apoyo, así como superiores que reconozcan el trabajo lleva a una satisfacción mayor en el trabajo.

1.6.3. Interés por el trabajo

Estrechamente ligada a la motivación y a la satisfacción laboral se encuentra la noción de interés por el trabajo, que se define sencillamente como la intensidad de la identificación psíquica del sujeto con su trabajo. A una identificación más completa corresponderá mayor satisfacción.

A la importancia del trabajo para la estimación propia o sentido de valer de una persona se le llama identificación con el empleo. La persona que está identificada con su trabajo es aquella para quien el empleo forma parte muy importante de la vida, por consiguiente, le afecta de manera directa todo lo que sucede en el trabajo. En contraste, el trabajador no identificado con su trabajo vive la mayor parte de su vida alejado de él, su imagen propia no resulta afectada por el tipo de trabajo que ejecuta, ni por la perfección con la que lo hace. Las personas que se identifican con el trabajo son posiblemente las que también se identifiquen con la organización, es decir, que sean ambiciosas, estén más satisfechas con el trabajo, los supervisores, los compañeros de trabajo y se sientan optimistas en relación con sus posibles promociones. Este tipo de personas son las que les gusta lo que hacen por la actividad en sí.



Figura 5. Componentes de la Satisfacción Laboral

1.6.4. Elaboración de ESSLA.

Considerando estos factores teóricos, los cuales conforman la satisfacción laboral, se dispuso a la elaboración de una escala que esté basada en la cultura mexicana. A continuación se describe brevemente el proceso de su elaboración:

Para la primera etapa, la elaboración de la prueba, se realizó un muestreo no probabilístico de 400 personas de diferentes ámbitos laborales. El 51% eran hombres y el 49% mujeres. El promedio de edad fue de 28.3 años con una desviación estándar de 7.2. De estas personas, el 76% trabaja y el 26% no trabaja actualmente, pero había trabajado alguna vez y se le pidió que contestara la prueba pensando en su último trabajo.

Para la elaboración inicial de los reactivos se hizo una investigación basándose en redes semánticas sobre el concepto satisfacción laboral, así como los factores que la conforman. De estas redes se creó una lista de 40 palabras, de las cuales 20 tenían significados positivos y 20 negativos. Con base en esta lista y en el marco teórico se elaboraron los primeros reactivos, los cuales fueron organizados según tres factores: remuneración, ambiente laboral y gusto por el trabajo.

Estos reactivos se formularon tratando de obtener la misma cantidad de preguntas basadas en la teoría y basadas en las redes semánticas, la misma cantidad para cada factor y el mismo número de preguntas positivas y negativas.

Así, se llegó al primer banco de reactivos, el cual constó de 116. Una vez formado el banco, este fue corregido por un grupo de 6 personas para obtener una validez interjueces. Se realizó una segunda revisión, con base en las correcciones sugeridas, así como la eliminación de los primeros reactivos, con el fin de crear la primera versión del instrumento y continuar con un piloteo.

Esta versión constaba de afirmaciones acerca de la vida laboral de las personas, las cuales debían responder que tan de acuerdo estaban con ellas, en una escala Likert del 1 al 4, respecto a sus pensamientos, acciones y sentimientos, donde 1 es totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 en desacuerdo y 4 totalmente en desacuerdo.

Se aplicó a 20 personas de la facultad de Psicología, que trabajaran, sin importar género o edad, con el fin de obtener una opinión de la muestra a la cual posteriormente se le aplicaría la prueba y corregir los errores que pudieran existir. Para esta aplicación se les entregó a los participantes un cuadernillo de preguntas con instrucciones, un cuadernillo de respuestas, así como una lista de preguntas finales que correspondían a lo que ellos creían que medía la prueba y el gusto por el formato de la misma (letra, cantidad de preguntas, tamaño de letra, etc.).

Además de hacer estas correcciones, la finalidad de este piloteo era eliminar del cuestionario las preguntas cuyas respuestas no se distribuyeran de forma normal o que tuvieran un poder de discriminación muy bajo.

Una vez contestadas todas las pruebas necesarias y capturados los datos, se hizo un análisis visual de las gráficas de frecuencia de cada reactivo. De aquí, se eliminaron 36 reactivos.

Posteriormente, con los 80 reactivos que restaban se hizo un segundo piloteo, en el cual se aplicaron 5 pruebas por cada reactivo, dando un total de 400 cuestionarios, aplicados nuevamente a sujetos que trabajaran sin importar edad, género, o puesto ocupado. Este piloteo final, permitió discriminar los reactivos que conformarían la versión final de la prueba y a su vez obtener su validez y confiabilidad.

Para la aplicación de estas pruebas, se agregaron al cuestionario algunas preguntas de variables sociodemográficas que teóricamente influyen sobre la satisfacción laboral.

Se realizó un análisis de varianza para cada reactivo mediante una prueba “t de student” para garantizar el poder discriminativo de cada reactivo. Se obtuvieron 62 reactivos con una probabilidad de al menos .05, eliminándose 18 de los 80 que se tenían.

Se utilizó el método de Alpha de Cronbach como un estimador de la confiabilidad del test, considerando los 3 factores teóricos (Remuneración, Ambiente laboral, Gusto por el trabajo). Se aplicó a los 62 reactivos que discriminaron del análisis de varianza obteniendo los resultados siguientes: para el factor de remuneración (24 reactivos) .9074, para ambiente laboral (20 reactivos) .8865 y para gusto por el trabajo (18 reactivos) .8723.

Después, para medir la validez de constructo, se aplicó un análisis factorial. Considerando que teóricamente los factores no están relacionados entre sí, se utilizó el método de componentes principales con rotación varimax.

De este análisis quedaron para remuneración, ambiente laboral y gusto por el trabajo 14, 9 y 9 reactivos respectivamente. Finalmente, a estos 32 reactivos se les aplicó nuevamente un Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad final de la prueba. Los resultados fueron para el factor de remuneración (14 reactivos) .7761, para ambiente laboral (9 reactivos) .8489 y para gusto por el trabajo (9 reactivos) .8685.

A pesar de que existen instrumentos que miden el mismo constructo, se decidió realizar la construcción de ESSLA debido a que cumplía con ciertas características importantes para la investigación, las cuales se mencionan a continuación:

- Está basado en el significado que se le da a la satisfacción laboral desde la perspectiva cultural de los mexicanos.
- Es sensible a las facetas que producen la satisfacción laboral que a la luz de la literatura revisada son las más importantes. Estas son: remuneración, ambiente laboral y gusto por el trabajo.
- Al estar constituido por una cantidad relativamente pequeña de reactivos, su aplicación se puede hacer de forma rápida y eficiente.

En el apartado de resultados se encuentran los coeficientes de los alphas, porcentajes de varianza explicada, reactivos de cada factor y ejemplos de las preguntas utilizadas.

Capítulo 2 La Satisfacción Laboral en el Contexto de la Cultura Mexicana

2.1. ¿Qué es cultura?

El término cultura proviene del latín del vocablo *cultus* que a su vez deriva de la voz *colere* que significa “cuidado del campo o del ganado”. En el siglo XIII, el término se empleaba para designar una parcela cultivada, y tres siglos más tarde cambió su significado al de estado de una cosa, es decir a la acción del cultivo de la tierra o el cuidado del ganado (Cucho, 1999).

Después, en el siglo XVIII, el romanticismo hizo una clara diferenciación entre civilización y cultura. El primer término se reservaba para nombrar el desarrollo económico y tecnológico de una sociedad, refiriéndose exclusivamente a lo material. El segundo para referirse a lo no material, un significado más parecido al que se le da actualmente. Se refiere al cultivo de las facultades intelectuales y espirituales. En este uso del término “cultura” cabía, todo lo que tuviera que ver con la filosofía, la ciencia, el arte, la religión, etc. Además, se entendía la cualidad de “culto” no tanto como un rasgo social sino como individual, como una cualidad que alguien poseía, no genéticamente sino debido a su estudio y dedicación. Por eso podía hablarse de la diferencia entre un hombre culto y uno inculto según hubiera desarrollado sus capacidades intelectuales y artísticas.

En la actualidad se describe a la cultura como la herencia social en torno a creencias y comportamientos, incluyendo tradiciones y costumbres, que permite a los miembros del grupo interactuar entre si y con el medio en que viven (Torres & Torres, 1998). Esto es las normas que crea la sociedad y que se van transmitiendo de padres a hijos sucesivamente para regular la interacción entre las personas. Estas normas culturales incluyen pensamientos, comportamientos y patrones de comunicación, costumbres, creencias, valores e instituciones (Castellanos, 1986).

A continuación se presentan varias definiciones de lo que es cultura:

“La cultura o civilización, en sentido etnográfico amplio, es aquel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad” (Tylor, 1995).

"La cultura incluye todas las manifestaciones de los hábitos sociales de una comunidad, las reacciones del individuo en la medida en que se van afectadas por las costumbres del grupo en que vive, y los productos de las actividades humanas en la medida que se van determinadas por dichas costumbres" (Boas, 1964).

Es la herencia social. Es el concepto clave de la antropología. La cultura incluye los artefactos, bienes, procedimientos técnicos, ideas, hábitos y valores heredados. La

organización social no puede comprenderse verdaderamente excepto como una parte de la cultura" (Malinoswki,1931).

"La cultura en una sociedad consiste en todo aquello que conoce o cree con el fin de operar de una manera aceptable sobre sus miembros. La cultura no es un fenómeno material: no consiste en cosas, gente, conductas o emociones. Es más bien una organización de todo eso. Es la forma de las cosas que la gente tiene es su mente, sus modelos de percibirlas, de relacionarlas o de interpretarlas" (Goodenough, 1957).

"La cultura alude al cuerpo de tradiciones sociales adquirida que aparecen de forma rudimentaria entre los mamíferos, especialmente entre los primates. Cuando los antropólogos hablan de una cultura humana normalmente se refieren al estilo de vida total, socialmente adquirido, de un grupo de personas, que incluye los modos pautados y recurrentes de pensar, sentir y actuar" (Harris, 1981).

"Cultura se refiere a los valores que comparten los miembros de un grupo dado, a las normas que pactan y a los bienes materiales que producen. Los valores son ideales abstractos, mientras que las normas son principios definidos o reglas que las personas deben cumplir" (Giddens, 1989).

Cultura es la especialidad de los hombres, ya que los demás animales no han desarrollado procesos culturales importantes o al menos tan perceptibles como los de la especie humana. Esto proporciona la relación intrínseca entre humano – cultura. A diferencia de todas las especies del planeta el humano tiene un grado de conciencia sobre la forma como se relaciona y con qué se relaciona (Wilches, sin año).

“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” (UNESCO, 1982).

Se puede apreciar que existen varios factores en común en las definiciones antes mencionadas. Todas dicen que la cultura es inherente al ser humano y exclusiva de este. Toda práctica humana que supere la naturaleza biológica es una práctica cultural, y los humanos somos los únicos capaces de cruzar esta frontera. Es algo que se hereda a lo largo de generaciones. Incluye las normas, hábitos, costumbres y demás constructos que permiten que el hombre pueda relacionarse entre si de una forma aceptada por la sociedad, es decir, la cultura rige el comportamiento de los individuos dentro de la sociedad y permite la transmisión de los conocimientos para que estos puedan volverse acumulativos y por lo mismo puedan ir creciendo y evolucionando. La cultura es el aprovechamiento social del conocimiento debido a que gracias a esta el conocimiento puede trascender de su época de creación.

Sin embargo, la noción de cultura sigue siendo demasiado vaga (Archer, 1997), ya que es un término demasiado extenso.

Según Torres y Torres (1998) la cultura se divide en dos: material y no material.

Lo referente a la cultura material está dado por los objetos y herramientas que utiliza una sociedad en la vida cotidiana. Estos incluyen los que se usen en cualquier ámbito de las actividades humanas, como el trabajo, el hogar, las expresiones artísticas y la tecnología. La parte no material de la cultura implica las costumbres, hábitos o maneras de realizar las cosas. Son las normas de conducta, ideas y creencias que dan el y propósito a la vida.

La cultura no es uniforme ni absoluta para todos los miembros de un grupo social dado, ni mucho menos para las personas que son de diferentes grupos, aunque puede haber sociedades relativamente homogéneas (Torres & Torres, 1998).

Otra clasificación propuesta para la cultura dice que hay tres tipos de cultura: cultura universal, cultura general y culturas específicas. La diferencia entre estas es útil para el estudio de las mismas.

La cultura universal es amplia e inclusiva, es la que incluye a todos los seres humanos. El origen fisiológico y cultural (desde el punto de vista evolutivo, el cual puede crear diferencias generales entre los individuos como los roles de género) es el mismo para todos los humanos. Hay fondos tradicionales envolventes para grandes proporciones poblacionales en el mundo, por ejemplo África, Europa y Oriente. Algunas características atribuibles a la cultura universal son por decir algunas saber escribir, leer, documentar el devenir histórico y organizar a la sociedad en estructuras políticas centralizadas. Mientras un individuo tenga mayor escolaridad será más capaz de tomar parte en esta cultura universal. Los medios de información masiva y el enlace de las naciones a organismos internacionales ayudan también al individuo a integrarse a la cultura universal (García, 1982).

En la cultura en sentido general se hacen claras delimitaciones por razones geográficas, históricas, lingüísticas, religiosas y otras. Estas delimitaciones sirven para acercar la identidad a la de los demás y obviar las diferencias.

Cultura específica se refiere a las “culturas” que componen a una sociedad. Frecuentemente se conoce también como subculturas. En el mundo existe, entonces más de una cultura, e incluso podemos decir, entonces que en cada sociedad hay más de una cultura.

Los elementos culturales son universales y diversos. Por un lado para todos los miembros de la sociedad se dan entendidos generales, aceptados y razonables, los cuales son los valores universales para el grupo social. A su vez, la práctica cultural permite mucha variedad en relación con esos entendidos. La gente lleva a cabo conscientemente actividades que demuestran su participación individual en un grupo.

Ya que la cultura es un término demasiado amplio, para su estudio se divide en sistemas de organización social, los cuales incluyen aspectos culturales específicos. Los sistemas de organización más comunes son: parentesco, religión, política y economía (Torres & Torres, 1998).

A continuación se explicará brevemente cada uno de estos:

- Parentesco. Define las relaciones de familia que se dan en la sociedad. No tienen que ser estrictamente biológicas. Pueden haber tres distintas causas para que las personas se reconozcan como familiares. Puede ser por lazos consanguíneos, por lazos matrimoniales o porque existen relaciones sociales requeridas por el tipo de residencia post-matrimonial.
- Religión. Como sistema de organización social se refiere a las creencias espirituales y las formas socialmente aceptadas para las prácticas en torno a esas creencias.
- Política. El sistema de organización política se refiere a como se da la autoridad o el poder legítimo, como se coordina y regula la conducta de los miembros de la sociedad y como se provee y administran los recursos económicos disponibles. Las estructuras políticas básicas son bandas, tribus y Estado, dependiendo de su complejidad y número de integrantes.
- Economía. Es el sistema de organización social basado en la producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

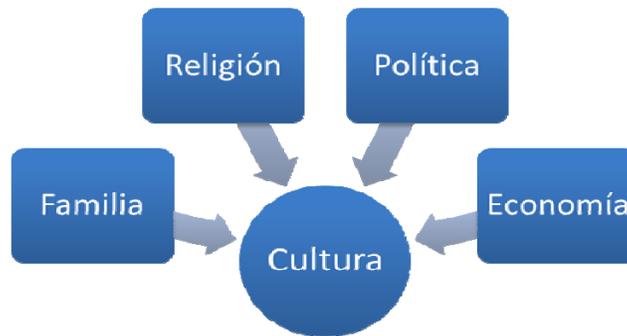


Figura 6. Sistemas de organización social que conforman la cultura

Se puede decir que en la vida cotidiana se utiliza algunas nociones de cultura, a las que se las pueden considerar como prejuicios que la sociedad posee.

Estos son:

- Un estado desarrollado de la mente. Se utiliza este significado para decir que una persona sabe mucho o que conoce de arte o que se relaciona con alguna de estas actividades.
- Los procesos por los cuales se alcanza ese desarrollo o estado, por ejemplo, los intereses o actividades culturales.
- Los productos a través de los cuales se alcanza dicho desarrollo. Básicamente, los considerados productos culturales, como los cuadros las obras musicales y las obras literarias. En estos podemos reconocer la cultura material antes mencionada.

Entonces podemos decir que toda sociedad tiene cultura, y toda cultura es puesta en práctica, por las personas que se interrelacionan. Toda cultura se manifiesta en una sociedad. A lo cual cabe decir que sociedad es igual a la cultura.

La rama de la antropología simbólica, entiende a cada cultura como un contexto en el cual los sujetos, pueden entender que se ésta comunicando, cómo debe interpretarse un gesto, una mirada, y por lo tanto, qué gestos deben hacerse para dar a entender algo, qué palabras deben usarse y cuáles no, etcétera. Es decir la cultura es una red de signos que permite, a los individuos que la comparten, atribuir sentido a las prácticas y producciones sociales.

En síntesis, esta concepción permite pensar que la cultura es, un contexto social de producción e interpretación de significados y que, como es un contexto Social, hay tantas culturas como sociedades. Definir la cultura resulta de interpretar la diversidad de acciones que realizan los seres humanos para construir sus vidas por medio de su propia actividad.

Uno de los elementos que se deben tener en cuenta para explicar este fenómeno es el contexto. Siempre para poder asignarle un significado a una cosa se debe de conocer el contexto en el que se encuentra.

La cultura está intrínsecamente conectada con la capacidad del ser humano de relacionarse de manera consciente o inconsciente con la otredad. El acto y la forma en la que un individuo se relaciona con la otredad es lo que se entiende por cultura. En la acción misma y los valores que la regulan es donde se encuentra la esencia de cultura (Wilches, sin año).

Las manifestaciones simbólico, expresivas, valorativas, de sentido y significación, las costumbres, los códigos y los rituales son productos de un tipo particular y específico de relacionamiento entre el individuo *societal*, es decir el sujeto que está inmerso en una sociedad y la otredad (Wilches, sin año).

Un individuo puede relacionarse en 4 distintos campos: (Wilches, sin año)

- Afectivo. Cada individuo se relaciona con los otros individuos. Esto está enmarcado en el ámbito social, en relación con las personas, en espacios y asociaciones como familia, escuela, iglesia, trabajo, pareja, etc.
- Emocional. Nos relacionamos con los acontecimientos y las cosas. Es el manejo de las situaciones de la vida, por ejemplo, la muerte, el infortunio, el éxito, la fama; y como estas cosas que te rodean te afectan.
- Físico. Nos relacionamos con nuestro cuerpo. Por ejemplo la nutrición, el ejercicio. Es el ámbito de la salud o enfermedad.
- Psicológico. Nos relacionamos con nosotros mismos, es decir, con nuestro interior. Es la introspección, la relación entre lo que se piensa y lo que se dice o hace. Es la necesidad de estar conforme con el yo interno.

Estos campos son claramente definidos y es imposible encontrarlos sin interrelación entre todos ellos. El análisis de cada uno de estos campos nos permitirá conocer como es la cultura dentro de una sociedad, es decir, entender su cultura, ya que esta va desde cómo se piensa hasta como se actúa y los valores que influyen en el comportamiento.



Figura 7. Campos en los que se puede relacionar un individuo

Definir la “cultura” normalmente consiste en describir orígenes, valores, roles y tópicos asociados con un grupo particular de personas. Tales definiciones se refieren a parámetros de evaluación, tales como las normas o valores, y los estándares de conocimiento, tales como las reglas o modelos que definen qué entidades y actores existen en un sistema así como también cómo operan y se interrelacionan (Katzenstein, 1996).

2.2. Motivación laboral del mexicano dentro de su contexto cultural.

La cultura moldea a los habitantes de un país. Estos se portan de una forma determinada de acuerdo a como han sido moldeados por la sociedad en la que fueron educados. Las tradiciones y costumbres, que son parte de lo que diferencia a las distintas sociedades, difieren de una cultura a otra y en consecuencia la conducta de los pueblos también es distinta. El ser humano no es una entidad interdependiente en el tiempo, está anclado al pasado y determinado por él.

De la misma manera que la disposición psicológica de un individuo es la resultante de las fuerzas que han interactuado a lo largo de toda su vida, la configuración de una cultura es la resultante de las fuerzas que han estado dinámicamente activas en el pasado (Ramírez, 1961).

No obstante, el ser humano nace con un cúmulo de material instintivo y de necesidades básicas, cuyo origen se encuentra en su carga genética. Esto quiere decir, según Ramírez (1961) que “las necesidades psicológicas y la biología convergen en un punto común”. No importa la cultura en la que se desarrolle, estas necesidades estarán presentes en todos los seres humanos.

Para explicar las principales necesidades inherentes al ser humano, seguiremos el modelo propuesto por Abraham Maslow (op. cit.), en el cual, como ya se había mencionado anteriormente podemos encontrar que se agrupan en 5 niveles jerárquicos. A continuación se presenta como influyen estas necesidades en el ámbito laboral del trabajador mexicano.

En cuanto a las necesidades fisiológicas, el mexicano obtiene de la remuneración económica que le brinda el trabajo los medios necesarios para satisfacerlas. Este es un bloque de necesidades que influyen fuertemente en la conducta del trabajador mexicano ya que este está en contacto con el hambre en muchos casos (Díaz-Guerrero, 1990). Algunos han sufrido de hambres muy extremas, otros tantos de hambres más ligeras, pero en general existe bastante deficiencia en la alimentación ya que esta es en general muy incompleta. Muchos mexicanos ven al trabajo como un medio para subsistir (Ramírez, 1961), como algo necesario que se debe de sufrir para poder obtener el sustento de la vida. De ahí se derivan frases populares como: “El trabajo es tan malo que hasta pagan por hacerlo”. Además de esto, el dinero que obtiene el trabajador mexicano es muy importante como símbolo de compensación de muchas cosas. El trabajador mexicano valoriza altamente el dinero, ya que lo ve como la respuesta a casi todos sus problemas (Díaz-Guerrero, 1990). El trabajador mexicano está altamente motivado por el dinero, mientras más se le dé, más hará.

El siguiente nivel jerárquico de las necesidades de Maslow, el de seguridad, es un rubro que al mexicano no parece importarle mucho, sobre todo en lo referente a seguridad personal. Al hombre mexicano casi no le importa su salud, no le gusta ni siquiera ir al doctor ni posponer sus actividades por estar enfermo, aunque a veces use esto como pretexto para faltar. La mujer mexicana por el contrario es la que se preocupa más por la salud de ambos, le gusta cuidar a los demás (Díaz-Guerrero, 1990).

Ya que el mexicano no se siente vulnerable en cuanto a su salud y seguridad, no es muy dado a respetar las normas de seguridad establecidas por las empresas (Rodríguez, 2004). En general, las necesidades de seguridad no motivan la conducta del trabajador mexicano.

A continuación siguen las necesidades de amor y pertenencia. El lugar de trabajo es fundamentalmente un lugar de socialización. Una de las razones principales del trabajador es ser partícipe de la empresa, es decir, cooperar y formar parte de algo, del equipo de trabajo y así poder interrelacionarse con sus congéneres. Es por eso que es bastante importante saber cómo se siente la persona con su ambiente en el trabajo.

En cuanto al amor, al mexicano no le hace falta. Desde la infancia es una de las necesidades que tiene mejor cubiertas. Puede tener muchas carencias materiales cuando niño pero nunca le faltara el amor (Díaz-Guerrero, 1990). Es por esto que el grupo de las necesidades afectivas no le produce un impacto significativo, están satisfechas estas necesidades.

Sin embargo, aquí aparece un fenómeno muy curioso en el mexicano. Tiene una alta necesidad de tener amigos. Toda la vida, todo el tiempo está buscando hacer amigos. Siempre que tiene la oportunidad habla, con quien pueda. Por esto debería de estar satisfecha, sin embargo no lo está. Más adelante se explicará porque es tanto la motivación del mexicano en la búsqueda de amistades.

En el penúltimo nivel jerárquico se encuentran las necesidades de estima. Aquí podemos localizar uno de los motivadores más fuertes de la conducta del mexicano, la estima propia o autoestima.

Para él cuesta trabajo satisfacer esta necesidad. Esto está muy relacionado con las actitudes que el trabajador adopta. Están involucradas en la satisfacción de esta necesidad las evaluaciones que hacen de nosotros, es decir, en términos comunes, con el prestigio, la buena reputación, etc. (Díaz-Guerrero, 1990).

Es la necesidad que tienen las personas de ser respetadas, admiradas, de que se les atribuya poder, belleza, inteligencia, simpatía y demás cualidades que positivas que se considera bueno tenerlas. A veces el área de esta necesidad puede sustituirse también por criterios sociales culturales como el de posición social o posesión de dinero, pero a fin de cuentas la meta es tratar de ser reconocido por los demás.

Para que una persona se pueda valorar a si misma altamente necesita sentirse tranquila en varios aspectos de su vida. Necesita sentir que ha aprovechado las oportunidades que le ha dado la vida, entre ellas las oportunidades de aprender y trabajar. Necesita también sentirse satisfecho con lo que ha hecho (Díaz-Guerrero, 1990). Puede ser un deporte, algún hobby o su trabajo. El trabajo bien hecho resulta indispensable para que la persona pueda tener cierta tranquilidad y se pueda tener en buen concepto, con la idea de que sí vale. Es por esto que es tan importante que nos guste la actividad que realicemos en el trabajo, y que tengamos las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarlo de la manera correcta (o se nos brinden las facilidades necesarias para aprenderlo).

La necesidad de autoestima del mexicano es muy alta, demasiado en comparación de las demás necesidades (Díaz-Guerrero, 1990).

Samuel Ramos (1989) explica este fenómeno bajo la teoría Adleriana, que según él es la que mejor describe la personalidad del mexicano, más que la Freudiana. Esta dice que el sentimiento de inferioridad de un niño aparece al percibirse indefenso e impotente, al darse cuenta de la insignificancia de su fuerza en comparación a la de sus padres. Haciendo una analogía de esto con México, al nacer como país independiente se encontró en el mundo civilizado como el niño con sus mayores. Estaba rodeado de países con civilizaciones más avanzadas y maduras.

Otros factores que afectan a que la autoestima del mexicano esté por los suelos son los culturales, además de los históricos. Uno de estos es el abuso del concepto de autoridad y el concepto de respeto a la autoridad. Estos abusos han sido la causa de que se falte a la dignidad y la autoestima del individuo. Por ejemplo, el padre en la familia mexicana aunque es afectuoso siempre es disciplinario, y el abuso de disciplina en los niños es desfavorable. El problema es que además esta autoridad casi siempre es irracional, o sea, injusta. Las consecuencias sobre el niño, ya sean recompensas o castigos se deben no tanto por lo que hace o deja de hacer sino por el humor del padre, es decir, no son reforzadores congruentes ni consistentes con la conducta deseada. Para el niño mexicano es muy difícil entender que es lo que debe de hacer para obtener los resultados esperados. Por eso, el niño al no poder basar su estima propia en bases reales es difícil que esta pueda crecer adecuadamente.

La búsqueda interminable de amistades del mexicano se basa en esta baja autoestima, en mejorar esta situación (Díaz-Guerrero, 1990). El mexicano, al estar entre amigos los cuales lo aceptan como es y le creen lo que dice aunque sea fanfarroneo, se siente fuertemente

aceptado. Esto crea momentáneamente una sensación de alta estima.

Por último vienen las necesidades de autorrealización. Este grupo de necesidades no aparecen mucho en el mexicano, ya que son del orden más alto y las de órdenes más bajos no siempre están cubiertas. A veces aparece esta necesidad con algo de fuerza, pero no es fuerza propia sino que es la que produce la frustración de otras necesidades de orden más bajo (Díaz-Guerrero, 1990).

Además de las necesidades naturales, es decir, las que poseen todos los seres humanos por igual, está el grupo de las necesidades aprendidas. Este grupo de necesidades se refiere a aquellas con las cuales no se nace, sino que son adquiridas a lo largo de la vida del individuo por observación e imitación de las personas que lo rodean. Por ejemplo, nadie nace con ganas de ver un partido de fútbol. Las necesidades aprendidas que principalmente influyen en el mexicano son las socioculturales. Algunas de estas están muy arraigadas en el mexicano, por ejemplo ser “muy macho”. Esto es algo típico de la cultura mexicana, una forma de ser que desde niños se les enseña a los hijos y a las hijas y que marca la forma en que se comportan a lo largo de la vida.

2.3. Como afectan las motivaciones del mexicano su desempeño laboral

Hay algunos aspectos muy específicos en los cuales estas circunstancias afectan como se desempeña el trabajador mexicano dentro del ámbito laboral. A continuación se mencionan algunos de los más representativos.

En la cultura mexicana siempre se trata de quedar bien con el de arriba, con el jefe. Es la representación de la autoridad, esa autoridad de la que se nos enseña a temer desde pequeños (Rodríguez, 2004).

Casi siempre el no estar de acuerdo con el maestro o con el jefe es igual que estar en su contra, en el ámbito político la tradición del partido dominante ha reforzado este servilismo, y para rematar la legislación laboral es tan protectora hacia el trabajador que propicia el infantilismo. (Rodríguez, 2004). Los mexicanos vivimos en una sociedad en la que la autoridad no nos permite comportarnos de forma madura. No se puede estar en contra de la autoridad, o simplemente no estar de acuerdo con ella, ya que llevamos en nuestra educación, inculcada desde el hogar, que se le debe de temer a la autoridad, que esta es la que manda de forma absoluta y definitiva y es incuestionable.

Por otra parte, la dependencia en algunos casos y la auto devaluación de muchos explican porque la escasa motivación para el trabajo de grupo y el excesivo deseo de conquistar poder y status a través de la influencia y del recurso económico. El mexicano busca tener poder para cubrir su necesidad de autoestima mediante este medio. Es por esto que no está muy acostumbrado al trabajo de grupo, ya que no se enfoca en alcanzar las metas de la institución sino de resaltar sus cualidades y logros personales. Sin embargo le es muy difícil alcanzar sus metas ya que el sentimiento de plusvalía le hace sentir que no puede lograr algo, y menos por sí solo.

Hay un caso en el que el mexicano si se hace de grupos. En él aparece el concepto de lealtad hacia el grupo para la protección mutua en caso de cometerse indisciplinas, errores o incumplimiento de trabajo. Es una forma de solapamiento masivo, para que cada uno de los trabajadores no tenga problemas con el jefe, para que puedan quedar bien con él. Estas actitudes van en detrimento con el buen funcionamiento de la empresa.

Otro de los casos en los que se utilizan los grupos es para fortalecerse en las luchas de poder entre áreas. Estas suelen convertirse en feudos que compiten entre sí, por lo que la colaboración entre ellas no es muy frecuente (Andrade, 1989). El mexicano se involucra en grupos parciales, subgrupos dentro de la empresa en vez de identificarse con ella como un solo grupo totalitario.

Otra forma de tratar de cubrir las necesidades de autoestima por parte del mexicano es sobrevaluar las necesidades sociales o de relación (Rodríguez, 2004). Es por esto que dentro de las empresas se da mucho el parloteo del personal y exceso de celebraciones personales. Cualquier oportunidad como cumpleaños, santos, y demás festejos populares sirve para hacer una pequeña fiesta o reunión y olvidarse por un momento de las actividades del trabajo.

2.4. ¿Qué hace diferente al mexicano de trabajadores de otras nacionalidades?

El mexicano ha tomado contacto con otras culturas, ha tenido que establecer comparaciones y contrastes, ha tenido que experimentar la sensación de su ser diferente a otras culturas (Ramírez, 1961), las cuales son muy diferentes a la suya, y pueden afectar indirectamente como se percibe a sí mismo en su trabajo.

Además, estas culturas al son muy diferentes en cuanto a sus sistemas de valores, como se perciben a sí mismos y como perciben el trabajo. Esto causa que no se puedan estudiar y cuantificar los mismos fenómenos con los mismos métodos e instrumentos, ya que no tendrían la misma validez de un país a otro.

Por ejemplo, los americanos, a pesar de que son una cultura muy heterogénea se apegan mucho a los principios protestantes, siempre basados en el “*American Way of Life*”. Esta es una expresión que se refiere al estilo de vida de la gente que vive en Estados Unidos. Es una forma de conducta que surge en el siglo XVII y se identifica por tener un carácter nacionalista, en donde los valores y principios que rigen la vida son la libertad y la búsqueda de la felicidad. En palabras comunes, es la búsqueda del sueño americano.

Ellos conciben la vida para disfrutarla y por ello el individuo debe de transformar su entorno para que este satisfaga las necesidades personales de cada quien. A diferencia de esto, el mexicano se automodifica para ajustarse a su entorno, ajusta sus necesidades a lo que el entorno le puede brindar.

Los europeos, específicamente los ingleses llegan a América para mejorar su estilo de vida, para defender sus creencias y buscar la ansiada libertad, por lo que están dispuestos a trabajar duro, ahorrar, competir y a alcanzar sus logros. Piensan que para sobrevivir y obtener los resultados deseados hay que luchar, por eso su educación está orientada a destacar las cualidades de competencia y logro (Ramirez, 1961).

Considerando los puntos anteriores es fácil entender porque dentro de esta cultura, las empresas desarrollan habilidades como eficiencia, eficacia, resultados tangibles, especialización, y establecimiento de normas bien definidas las cuales garantizan el cumplimiento de las metas. En el trabajo las relaciones son impersonales ya que dentro de sus motivaciones principales no entran las de afiliación y lo que cuenta para ellos en realidad es el desempeño individual.

Es por esto que han logrado un gran avance tecnológico, político y económico. Se han convertido en un pueblo individualista y competitivo. Sin embargo al no tener contacto afectivo con las demás personas los individuos se sienten frustrados (Ramirez, 1961). Cada individuo se siente aislado de los demás, tiene un fuerte sentimiento de soledad.

Otro modelo de cultura que es altamente eficiente es el que se sigue en Japón. Tienen de los más altos estándares de rendimiento y a la vez las personas están satisfechas con su trabajo y con la función que desempeñan dentro de la sociedad; no se sienten frustradas. El éxito de esta cultura tiene su base en los valores que son inculcados en las personas desde niños.

Se destaca mucho el valor de la pertenencia a un grupo. Sus habitantes se encuentran fuertemente arraigados a sus organizaciones, sean éstas: familia, empresa, escuela o alguna otra, por un sentimiento de lealtad. Casi no existe el individualismo la dependencia ni la inseguridad. En estas culturas los grupos sociales se perciben como oportunidades de dar lo mejor de sí y de aportar al beneficio común (Ramirez, 1961).

En Japón se tiene en general un gran sentido del deber. Ahí se trabaja por y para el grupo. Las personas son perseverantes y disciplinadas. El trabajo, a diferencia de México no se ve como una obligación o como una carga sino como una forma de desarrollarse y autorrealizarse como personas.

Los trabajadores reciben mayor y mejor capacitación porque los empresarios no desconfían de los jóvenes, porque saben que serán leales. No temen en arriesgarse en invertir para la mejora del capital humano porque saben que permanecerán en la empresa (Ramírez, 1961).

Por esto los trabajadores pueden satisfacer todas sus necesidades y el fruto de esto es la alta productividad y la satisfacción en general, un ambiente saludable dentro de la empresa y sobre todo el alto índice de satisfacción por parte de los trabajadores.

Además del reflejo de la cultura en el ámbito laboral, también se puede apreciar muchos otros aspectos de la vida. Por ejemplo, es el país con mayor ahorro per cápita, tienen un alto nivel educativo.

Para un japonés, el trabajo es sinónimo de triunfo. También es evidente para ellos la relación que existe entre cantidad de trabajo y sueldo. No creen que alguien se puede hacer rico de la noche a la mañana, como es el sueño de muchos mexicanos. Por esto, la gente se encuentra fuertemente motivada para trabajar hasta 12 o 15 horas diarias. En este país la flojera es un antivalor para todos (Rodríguez, 1961).

Capítulo 3 ¿Cuáles son las variables que afectan la satisfacción laboral?

La satisfacción laboral, al ser un constructo muy complejo está determinado por una larga serie de factores. En general estos factores se pueden clasificar en dos grandes grupos, los cuales han recibido distintos nombres dependiendo del autor que los mencione. A continuación se hablará de esta clasificación.

El primer grupo es el de los factores del macronivel (Zeffane, 1994), ambientales o de contexto. A este grupo pertenecen las variables relativas a las características de las actividades desempeñadas y a las condiciones del lugar y de la empresa donde se trabaja. Algunos ejemplos de este tipo de variables son: gusto por el trabajo, tipo de empresa o ambiente laboral. Otros factores del macronivel que son esenciales para la satisfacción laboral son el nivel de la tarea, relaciones sociales y la remuneración económica (McCallister, 1995).

Existen diversos estudios que muestran que la satisfacción laboral es sobretodo el resultado de este tipo de factores (situacionales), es decir, los referentes a las condiciones del trabajo. (Fried & Ferris, 1987, Staw & Ross, 1985, Weiss & Cropanzano, 1996).

Esta conclusión se desprende del supuesto de que las personas en general tienen necesidades similares. Estas necesidades similares a su vez se satisfacen de formas similares, por lo que dos trabajos con características iguales o parecidas satisfarán a las personas de igual manera (Hackman & Oldman, 1980).

El segundo grupo es el de los factores del micronivel (Zeffane, 1994) o individuales. En esta categoría se agrupan las variables relativas a las características personales del trabajador. Los correlatos de estas características con la satisfacción laboral se han convertido recientemente en el objeto de estudio de varios investigadores (Hickson & Oshagbemi, 1999).

Dentro de estas características se las siguientes variables: género, estado civil, escolaridad, antigüedad, edad, rango del puesto desempeñado, número de hijos y experiencia laboral.

Hay varios estudios que corroboran la intervención de estas variables en los niveles de satisfacción laboral y señalan que la principal influencia sobre estos niveles la ejercen las variables individuales del tipo demográficas como son género, edad y puesto desempeñado (Kacmar & Ferris, 1989; Koch & Steers, 1978; McNeilly & Goldsmith, 1991; O'Reilly, Caldwell & Barnett, 1989; Pond & Geyer, 1991).

La influencia de las variables individuales en la satisfacción laboral se explica considerando que en la medida en que un grupo de personas es diferente a otro, sus necesidades serán diferentes (Hickson & Oshagbemi, 1999).

A pesar de los estudios que confirman la influencia de las variables demográficas en la satisfacción laboral, existen autores que dicen que estas solo explican un 15% de la varianza de la satisfacción (Arvey, Carter & Buerkeley, 1991; Rain, Lane & Steinder, 1991, Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999), por lo que no debemos restarle importancia a los factores del macronivel o de contexto.

Las variables de contexto y su relación con la satisfacción laboral fueron explicadas en el capítulo 1. En este capítulo se explicarán más a detalle la correlación entre las variables individuales y la satisfacción laboral y los mecanismos de cómo se llega a dar dicha correlación. Específicamente se describirán las variables de género, edad, escolaridad, estado civil, antigüedad y puesto desempeñado.

3.1. Género

¿Existirá algún correlato entre género y satisfacción laboral? Existen varios estudios que han tratado de dar respuesta a esta pregunta. Sin embargo los resultados no son definitivos, ya que no se ha podido llegar a algún acuerdo.

Existen estudios que dicen que las mujeres en general están más satisfechas en el trabajo que los hombres (Bartol & Wortmann, 1975; Clark, 1997; Murray & Atkinson, 1981; Kremer & Goldstein, 1990; Gruneberg, 1979).

Hay otros estudios que dicen que los hombres están más satisfechos laboralmente que las mujeres (Forgionne & Peeters, 1982, Hulin & Smith, 1964, Weaver, 1974).

Por último, una tercer corriente de estudios muestran que no existe diferencia significativa entre satisfacción laboral y género (Brief, Rose & Aldagar, 1977; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2003; Smith & Plant, 1982; Weaver, 1978)

Dentro de los más radicales, existen estudios que encontraron que el género es la variable demográfica que ocasiona mayor diferencia en cuanto a satisfacción laboral (Beutel & Marini, 1995; Lueptow, Garovich , & Lueptow, 1995).

Esta disparidad en satisfacción laboral es causada por la diferencia entre valores relativos al trabajo entre hombres y mujeres, ya que ambos emplean diferentes posturas para evaluar a sus respectivos trabajos. Hay varios estudios que comprueban que existe diferencia en este tipo de valores entre hombres y mujeres (Jurgensen, 1978; Keith & Glass, 1977; McCarney, Edwards & Jones, 1977).

Por ejemplo, los hombres buscan generalmente en el trabajo valores como salarios altos y posibilidades de ascenso, mientras que las mujeres buscan satisfactores intrínsecos al trabajo y al ambiente laboral (Beutel & Marini, 1995; Lueptow, Garovich , & Lueptow , 1995).

Centres & Bugental (1966) encontraron otras diferencias. Sus investigaciones sugieren que las mujeres le dan más valor a los factores sociales del trabajo que los hombres, y que los hombres valoran más la oportunidad de expresar sus opiniones que las mujeres.

Schuler (1975) encontró que las mujeres encuentran más satisfactorio trabajar con compañeros agradables, y que los hombres encuentran más satisfacción en la capacidad de influir en decisiones importantes y de poder dirigir el trabajo de los demás, es decir, tienen mayor necesidad de poder que las mujeres.

Además de los valores, la diferencia de expectativas entre hombres y mujeres es causante de las variaciones en su satisfacción laboral. (Campbell, Converse & Rogers, 1976)

Por ejemplo, la posibilidad de formar una carrera profesional exitosa es muy importante para los hombres, pero para las mujeres no parece ser de tanta importancia (Kuhlen, 1963).

Estas expectativas determinan la satisfacción del trabajador en base a lo que obtiene de su trabajo. Entendiendo así la satisfacción laboral como la diferencia entre lo esperado y lo recibido, sabemos que si alguien espera poco de su trabajo y recibe poco estará satisfecho. Por el contrario, si alguien espera mucho y recibe poco estará insatisfecho.

Por ejemplo, aunque las mujeres tienden a recibir menores sueldos y menos oportunidades de crecimiento, casi no se encuentran diferencias en la satisfacción laboral con los hombres según algunos estudios (Brush, Moch & Pooyan, 1987; Witt & Nye, 1992; Chiu, 1998).

Las mujeres regularmente reciben menos de sus trabajos que los hombres, sin embargo, como esperan menos están más satisfechas. Los estudios de Murray & Atkinson (1981) y Kinman (1998) comprueban esta hipótesis. Dice que si esta aseveración es correcta, en trabajos que ofrezcan lo mismo y bajo las mismas circunstancias laborales las mujeres estarán más satisfechas que los hombres.

Un estudio de Weaver (1977) sigue esta misma línea, y comprueba que si las demás variables están controladas no existe diferencia de satisfacción laboral entre hombres y mujeres.

Otro estudio (Forgionne & Peters, 1982) dice que las diferencias de satisfacción laboral entre hombres y mujeres se deben a variables ajenas como número de dependientes económicos y el rango del puesto ocupado.

Se han encontrado inconsistencias en cuanto a la relación que existe entre género y satisfacción laboral debido a una gran variedad de factores. No solo por las diferencias en los puestos, posibilidades de ascenso o diferencias en el sueldo, sino también por los diferentes satisfactores que cada género necesita. Un trabajo con condiciones sociales muy agradables pero muy bajo en cuanto a la posibilidad de aplicación de habilidades personales y oportunidades para crecer profesionalmente puede ser más satisfactorio para las mujeres que para los hombres o viceversa.

Revisando la literatura referente a este tema, si otras variables son consideradas hay poca evidencia de que el género afecte directamente la satisfacción laboral.

No hay razón para pensar que teniendo la misma educación, empleo, oportunidades de crecimiento y de aplicar las habilidades personales en retos apropiados, las mujeres deberían de estar menos satisfechas que los hombres con sus trabajos (Oshagbeni, 2003).

3.2. Edad

La edad es una de las variables personales demográficas que afectan los niveles de satisfacción laboral de las personas. Hay estudios que dicen que la edad afecta a la satisfacción laboral incluso más que el género (Rhodes, 1983). A continuación se mencionarán algunas explicaciones del por qué de esta influencia y cómo se comporta la satisfacción laboral conforme la edad va aumentando.

Según Rhodes (1983) existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la edad, y esta se debe a dos causas: el efecto de la edad o por el efecto del grupo de pertenencia.

El efecto de la edad se refiere a que mientras el individuo tiene más edad también existe un aumento en sus recompensas, por ejemplo, tiene cargos de más poder, mejor remuneración económica o mayor autonomía.

La explicación de los grupos de pertenencia dice que cada persona tiene y se comporta con respecto a las características del grupo al que pertenece. Por ejemplo, si una persona pertenece a un grupo de jóvenes tiene expectativas más altas. Esto se debe a tiene mejor educación formal que los adultos y una visión diferente del mercado laboral, y al comparar esto con su realidad le produce insatisfacción.

Otro estudio que encuentra diferencias en la satisfacción laboral debido a la edad es el de Wright y Hamilton (1978). Ellos afirman que los trabajadores más jóvenes le dan más importancia a las oportunidades de ascenso que los más grandes, ya que estas van disminuyendo conforme a la edad. Los trabajadores más grandes tienden a valorar más el contenido de las actividades del trabajo por sí mismo (Aldag & Brief, 1975).

Por el contrario, un estudio realizado por Weaver (1980) dice que los empleados más jóvenes se fijan más en los aspectos intrínsecos por el trabajo, como el reto que este les representa; mientras que los empleados más grandes se fijan más en los factores extrínsecos, como la estabilidad laboral. Estas relaciones están asociadas a cambios en las necesidades, al proceso de maduración y al cambio de las estructuras cognitivas asociadas a la edad (Franek & Vecera, 2008).

La teoría de la “etapa de la carrera” es otra explicación de por qué esta relación entre edad y satisfacción laboral (Gruneberg, 1976; Kacmar & Ferris, 1989). Los niveles de altas gerencias en las organizaciones generalmente no están disponibles para personas de edades bajas. Por eso los empleados de edad avanzada son los que gozan de estos cargos. Además, el simple hecho de tener una edad más avanzada hace que aumente la confianza en la empresa en la que trabaja y también su prestigio dentro de la misma; por ende aumenta la satisfacción laboral.

Existe una gran cantidad de estudios que afirman que la correlación entre la satisfacción laboral y la edad es positiva y lineal, además de los ya mencionados se pueden citar varios más (Near, Rice, & Hunt, 1978; Ronen, 1978; Siassi, Crocetti & Spiro, 1975; Stagner, 1975; Staines & Quinn, 1979; Weaver, 1978; Doering, Rhodes & Schuster, 1983; Melvin, 1979). A continuación se muestran las explicaciones de algunas investigaciones con las cuales los autores justifican esta relación.

Siassi, Crocetti & Spiro (1975) reportaron niveles más altos de satisfacción laboral en trabajadores mayores de 40 años que en menores de esta misma edad. En estos resultados no se consideró la antigüedad del trabajador. Explican que este aumento en la satisfacción laboral conforme a la edad se debe a un incremento en las habilidades a partir de los 40, como resultado de mayor estabilidad, mayor fuerza del ego y otros factores similares.

Glenn, Taylor & Weave (1977) dice que las diferencias entre las características del grupo de edad al que pertenece el trabajador afectan a la satisfacción laboral, en particular, la educación. Según sus hallazgos, los trabajadores más grandes tienen menos educación formal. Plantea la teoría de que la educación tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral, ya que si esta aumenta, también lo hacen las expectativas, y los trabajadores se pueden aburrir más fácilmente con tareas repetitivas o rutinarias, las cuales se requieren en muchos trabajos. Esto nos lleva a la siguiente relación: al haber más edad hay menos educación, y por lo tanto mayor satisfacción laboral.

Wright & Hamilton (1978) presentan evidencia de que los trabajadores más grandes están más satisfechos ya que tienen mejores trabajos. Aquí se refiere a “mejores” definiéndolo en términos de lo que la gente piensa que es importante en su trabajo.

En general existen cuatro posibles explicaciones por las que la edad y la satisfacción laboral están relacionadas de tal forma (Mottaz, 1987):

- 1.- Las características propias del grupo de edad tienen gran influencia. Por ejemplo, los trabajadores más jóvenes le dan gran importancia a las recompensas intrínsecas del trabajo, como trabajos interesantes y que impliquen un reto. En cambio los trabajadores mayores se interesan más por las recompensas extrínsecas, como el pago o las prestaciones. Es por esto que los trabajadores más jóvenes están más insatisfechos, porque piden más de lo que su trabajo les puede ofrecer.
- 2.- La influencia de los posibles cambios de trabajo. Los trabajadores más grandes tienen mayor antigüedad y experiencia laboral, lo que les permite cambiarse más fácilmente a mejores trabajos.
- 3.- Reducción de expectativas. Como los trabajadores más grandes consideran menos importantes y más difíciles de conseguir recompensas como trabajos interesantes, autonomía y ascensos, esperan menos de un trabajo. Es por esto que están más satisfechos que la gente más joven.
- 4.- Teoría de la acomodación. Cuando un trabajador lleva un tiempo largo en su trabajo ajusta los valores que espera encontrar en un trabajo con las condiciones actuales de su trabajo, lo que resulta en menores discrepancias y por lo mismo mayor satisfacción.

Aparte de los modelos que afirman que la satisfacción laboral se relaciona positiva y linealmente con la edad, existen otros autores que plantean que la relación entre estas dos variables más bien es curvilínea (Luthans & Thomas, 1989), siendo el punto donde empieza a decrecer la satisfacción laboral la edad de los 40 años. Hay tres explicaciones a este fenómeno:

1.- Una explicación posible es que cuando se llega a esa edad existe un proceso de resignación. Los trabajadores más grandes se decepcionan cada vez más, ya que reconocen que sus probabilidades se hacen más y más reducidas.

2.- Sienten más presión por los cambios de tecnología, la sobrecarga de trabajo y el aumento de las políticas de productividad, ya que no están acostumbrados a estas circunstancias.

3.- El trabajador siente que aumenta el stress laboral y que ya no se siente tan satisfecho con su trabajo como antes, y de esta forma se justifica a sí mismo para retirarse antes.

Otro estudio (Clark, 1996) dice que la relación entre edad y satisfacción laboral en el reino unido tiene forma de U, ya que los trabajadores jóvenes y los más grandes son los más satisfechos, y los de edades medias los más insatisfechos.

Sin embargo esta distribución U no aplica para los trabajadores de EUA, ya que ahí los jóvenes tiene regularmente niveles bajos de satisfacción laboral. (Clark, 1996, Lee & Wilbur, 1985)

También hay otro estudio de Eskildsen, Kristensen, & Westlund (2003) que dice que en los países nórdicos la satisfacción laboral aumenta linealmente con la edad.

Parece entonces, que en base a los estudios revisados, la influencia que la edad pudiera tener en la satisfacción laboral no es absoluta, sino que tiene que ver con la cultura (Franek & Vecera, 2008).

En general, hay muchos estudios de la relación entre edad y satisfacción laboral. Sin embargo no se ha podido definir si esta correlación es lineal o curvilínea. Los resultados obtenidos en las diversas investigaciones pueden estar influidos por el grupo al que pertenecen las personas estudiadas.

3.3. Estado civil

En el bienestar subjetivo, así como en el laboral, la satisfacción proveniente de estar casado depende de la comparación con las expectativas individuales, ya sean sociales o culturales, y de cual sea el estado más característico de su grupo de pertenencia (Cavalcante, 2004), es decir, si es más común dentro de su cultura estar casado o no.

Esto implica que el estado civil como predictor de satisfacción laboral no es definitivo. Depende de las características mencionadas anteriormente si estará correlacionado positivamente o negativamente con la satisfacción laboral.

Sin embargo, existe un estudio (Diener & Suh, 1997) que concluye que las personas casadas se sienten generalmente más satisfechas, tanto en la vida como en el ámbito laboral que las no casadas. Dentro de este último grupo se encuentran las personas solteras, viudas o divorciadas.

3.4. Antigüedad

Este inciso comenzará con la definición del concepto de antigüedad. Se refiere a la cantidad de tiempo que una persona ha trabajado para la misma empresa. Es importante resaltar la frase “para la misma empresa” ya que un trabajador puede llevar mucho tiempo trabajando, pero si no lo hizo dentro de una sola empresa, sino que estuvo cambiando constantemente no tendrá mucha antigüedad. Más adelante se mencionarán los factores que hacen esta diferencia.

Al igual que en otras variables revisadas anteriormente, para antigüedad se ha encontrado evidencias contradictorias en cuanto a la influencia que tiene sobre la satisfacción laboral. Un estudio realizado por Levey (1991) encontró que no existe diferencia en la satisfacción derivada de la antigüedad en el puesto que se desempeñe actualmente.

Sin embargo existen muchos otros estudios que afirman que la antigüedad si tiene alguna correlación con la satisfacción laboral (Abraham & Medoff, 1985; Ronen, 1978; Smith, 1996).

Smith (1969) encontró diferencias significativas en la satisfacción laboral basadas en la antigüedad de los trabajadores. Su estudio concluyó que los niveles más altos de satisfacción laboral se presentaban en los trabajadores nuevos o en los que tenían menos de seis meses en la empresa. Después de los seis meses la satisfacción disminuyó.

Ronen (1978) examinó igualmente la relación entre antigüedad y satisfacción. Los resultados de sus estudios fueron complementarios a los de Smith (1969). Ronen descubrió que la relación entre antigüedad y satisfacción laboral describe una curva en forma de U.

Esto quiere decir que cuando un trabajador tiene poca antigüedad su satisfacción laboral será alta (igual que Smith, 1969) y está irá disminuyendo conforme la antigüedad aumente. Sin embargo, descubrió que pasando un determinado punto la satisfacción vuelve a aumentar conforme la antigüedad aumente.

Una posible explicación de que la satisfacción laboral aumente con la antigüedad después de cierto tiempo es que mientras un empleado tiene mayor antigüedad, recibe más protección por parte de la empresa para que no vaya a perder su trabajo, ya que los empleados más antiguos son más valorados por la organización para la que trabajan (Abraham & Medoff, 1985). Esto quiere decir que la antigüedad se traduce en protección. No se ha encontrado evidencia directa

de que esta protección aumente la satisfacción laboral, sin embargo sería lógico pensar que una buena protección contra despidos arbitrarios aumente la satisfacción laboral debido a que aumenta la estabilidad en el trabajo, además de las difíciles condiciones para encontrar trabajo dadas las circunstancias del mercado laboral.

También se ha encontrado relación entre la antigüedad y las posibilidades de ascenso del trabajador (Abraham & Medoff, 1985). Mientras más tiempo tenga una persona dentro de la empresa mayores posibilidades de ascender tendrá. Esto también se puede traducir en aumento en la satisfacción laboral por la fuerte correlación que existe entre estas dos variables (Imparato, 1972; Scarpello & Campbell, 1983; Smith, Kendall & Hulin, 1969; Wanous & Lawler, 1972).

3.5. Escolaridad

La escolaridad en este apartado se refiere al máximo grado de estudios que haya obtenido el trabajador, por ejemplo, preparatoria, licenciatura, maestría, etc.

Esta variable no es la excepción en cuanto a los resultados contradictorios que se han encontrado relativos a la influencia que tiene sobre la satisfacción laboral.

Por un lado, se encuentran los estudios que dicen que no tiene ninguna correlación significativa con la satisfacción laboral (Levey, 1991) u otros que afirman que solamente explica una parte limitada de su varianza (Francés, 1981).

Por el otro, están los estudios que afirman que la escolaridad si tiene influencia sobre la satisfacción laboral (Cavalcante, 2004; Clark, 1996; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2003; Klein & Maher, 1966; Parnes, 1966; Sheppard & Eric, 1972; Wharton, Rotolo & Bird, 2000).

Estudios realizados (Parnes, 1966; Sheppard & Herrick, 1972) afirman que mientras más alto sea el nivel educativo de un trabajador estará más satisfecho con su trabajo. Una posible explicación de esta variación son los efectos indirectos de la escolaridad en la satisfacción laboral. Un nivel mayor de educación posibilita una mejor adaptación a los cambios, mayor libertad y espacio de iniciativa en el trabajo y probablemente un nivel más elevado en la jerarquía o en un sueldo mejor.

Sin embargo, existen otros estudios que afirman que mientras el nivel educativo del trabajador es más alto, su satisfacción laboral disminuye (Clark, 1996; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2003; Wharton, Rotolo & Bird, 2000). El grado académico hace que las expectativas de la persona varíen, ya que cuanto mayor sea el grado de estudios adquirido mayor será la probabilidad de insatisfacción ante tareas muy sencillas o rutinarias, con poca autonomía y poder (Cavalcante, 2004).

De este modo mientras más alto sea el nivel educativo las aspiraciones y expectativas del individuo pueden ser mayores, y estas, si se ven frustradas pueden reflejarse en una

percepción de información insuficiente, con posibles implicaciones negativas en la satisfacción laboral (Cavalcante, 2004).

Un ejemplo de esto es el estudio realizado por Klein & Maher (1966) donde compararon gerentes con carrera universitaria y sin carrera universitaria. La diferencia entre estos dos grupos era la escolaridad, ya que tenían puestos virtualmente iguales en cuanto a nivel jerárquico y nivel de las tareas. Encontraron que los gerentes sin carrera universitaria están más satisfechos con su sueldo y con su trabajo que los que si tenían estos estudios. Este segundo grupo, tiene las mismas condiciones de trabajo que el primero, sin embargo, como ellos invirtieron más tiempo y dedicación en su preparación que los del primer grupo, sienten que deberían de tener mejores trabajos.

La educación no conlleva a satisfactores extrínsecos como dinero, prestigio, autoridad ni autonomía, sin embargo genera insatisfacción con el trabajo ya que hace que las expectativas y aspiraciones sean mayores, y a veces estas no se cumplen (Franek & Vecera, 2008).

3.6. Rango

Se refiere a la jerarquía del puesto dentro de la organización, al status del mismo. Es decir, al nivel de autoridad y capacidad para tomar decisiones más importantes.

Hay pocos estudios que hablan de la influencia del nivel del puesto del trabajo en la satisfacción laboral. Dicen que el nivel del puesto es un buen predictor de la satisfacción laboral. La correlación entre estas dos variables es positiva y lineal, es decir, los trabajadores que tienen puestos más altos generalmente están más satisfechos que los que tienen puestos más bajos. (Clark, 1996; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2003; Kalleberg & Mastekaasa, 2002; Miles, Patrick, & King, 1996; Near, Rice, & Hunt, 1978; Ronen, 1978).

Esto se puede deber a que los puestos más altos generalmente traen consigo características que aumentan la satisfacción laboral de la persona que lo ocupa, por ejemplo: sueldos más altos, mejores instalaciones y condiciones físicas de trabajo, mayor autoridad, más autonomía, etc.

3.7. Otros correlatos a considerar

Ya que se ha revisado una extensa gama de estudios acerca de cómo afectan individualmente algunas variables demográficas veremos a continuación algunos casos en los que se ha encontrado que las variaciones de satisfacción laboral se deben al conjunto de dos o mas factores.

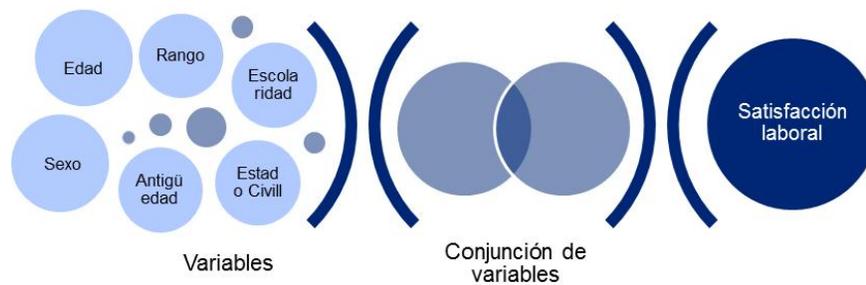


Figura 8. Conjunto de variables que afectan la satisfacción laboral

Por ejemplo, Chapman (1983) encontró que el estado civil y el género tenían influencia mutua sobre la satisfacción laboral. Los resultados que arrojó su estudio muestran que las mujeres solteras tienen menor satisfacción laboral que los hombres casados.

Otro ejemplo de estas relaciones en conjunto se encuentra en un estudio (Moyes, Williams & Koch, 2006) que muestra que las mujeres jóvenes perciben mejores tratos y más apoyo por parte de los supervisores que los hombres jóvenes, y menos discriminación que las mujeres más grandes. Sin embargo, las mujeres jóvenes sienten menos oportunidades de ascenso que los hombres de la misma edad

También Clark, Oswald & Warr (1996) encontraron que edad y antigüedad afectan la satisfacción laboral en una situación de covariación. Complementando este estudio Oshagbeni (2003) afirma que en ocasiones estas dos variables, en conjunto con el rango del puesto no afectan el nivel de satisfacción laboral por si solas, si no que las interacciones entre ellas son las que producen cambios en dicho nivel

Existe otra variable que no es propiamente demográfica pero también tiene influencia sobre la satisfacción laboral. Esta es la condición que tiene una empresa de pertenecer al sector público o al privado. Comparando los niveles de satisfacción entre estos dos se puede apreciar que los trabajadores del sector privado tienen en general mayor satisfacción laboral que los de sector público y niveles más altos de motivación (Janet & Cooper, 1995; Cherniss & Kale, 1987).

Esto se puede deber a que las empresas privadas en general pagan más que las públicas y tienen mayores beneficios como mejores prestaciones. Además los empleados de las empresas privadas resultaron más satisfechos en todos los ámbitos de su trabajo (Franek & Vecera, 2008). Los profesionistas en general del sector privado necesitaban mayores satisfactores intrínsecos del trabajo (Cacioppe & Mock, 1984) ya que este no les proporciona suficientes satisfactores extrínsecos.

Es importante entender los antecedentes y las correlaciones potenciales de la satisfacción laboral, ya que esto ayudará al desarrollo de modelos aplicados de la conducta organizacional (Rousseau, 1977; Yitzhak, 1991) y así se podrán hacer predicciones más eficientes, considerando las características de los trabajadores, lo cual ayudará a evitar situaciones como el ausentismo y la rotación del personal, los cuales son muy dañinos para la empresa.

La relación que existe entre las variables mencionadas en este apartado y la satisfacción laboral se ha descrito en diferentes estudios, sin embargo los resultados no son concluyentes. En diferentes casos se encuentran resultados distintos para las mismas variables. Esto está determinado por el lugar de donde se tomó la muestra y las características propias de la cultura de los trabajadores a los cuales se les mide la satisfacción laboral.

Capítulo 4 Método y Resultados

Problema de investigación

Conocer de qué manera la satisfacción laboral en la cultura mexicana se vincula con el género, la edad, la antigüedad, el estado civil, tipo de empresa, número de hijos, sueldo real, y número de horas trabajadas al día.

Objetivos Específicos

1. Evaluar la satisfacción laboral en hombres y mujeres que trabajen en empresas del sector público y privado
2. Conocer la relación entre la satisfacción laboral de hombres y mujeres en sectores públicos y privados con las siguientes variables: edad, ingreso económico, número de horas trabajadas al día, número de hijos, sueldo real y estado civil.

Muestra

Se aplicó la ESSLA (Escala de Satisfacción Laboral) previamente elaborada con una población de 214 personas que cumplieron con la siguiente característica: tener un trabajo remunerado dentro de alguna empresa en el sector público o privado. Fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, accidental. El 47 % de los participantes son hombres y el 53 % mujeres. Su edad varía en un rango de 19 a 67 años edad y la media fue de 38.3 (la desviación estándar de 11.8).

Tipo de estudio

Correlacional y transversal.

Para encontrar la relación que existe entre los distintos factores que tienen influencia sobre la satisfacción laboral y los factores que la componen se realizará un estudio de tipo correlacional.

Este estudio se llevará a cabo en un solo momento en el tiempo, ya que no se pretende estudiar la evolución de la satisfacción laboral en un solo individuo, sino la variación de la misma en varias personas. Es por esto que el estudio será transversal

Instrumento

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizará un instrumento previamente construido el cual mide satisfacción laboral. Dicho instrumento se llama ESSLA (Escala de Satisfacción Laboral, Pérez, Soria & Carrillo, manuscrito no publicado) y su descripción detallada se encuentra en el capítulo 1.

RESULTADOS

- a) En cuanto a los datos de validez y confiabilidad del cuestionario empleado (ESSLA)

Para corroborar la validez de constructo del cuestionario se realizó un análisis factorial con rotación varimax. Se obtuvieron tres factores que explicaron el 45.79 % de la varianza con un Alpha de Cronbach de .79 de la escala total. Los reactivos se agruparon en los siguientes factores de acuerdo a su contenido: gusto por el trabajo, ambiente laboral y remuneración económica. En la tabla 3 se muestran los Alpha de Cronbach de cada factor, algunos ejemplos de los reactivos que comprenden la Escala de Satisfacción Laboral y sus pesos factoriales.

A continuación se presenta una descripción de lo que significa conceptualmente cada factor, en base las preguntas que se quedaron en cada uno y las definiciones que antes se mencionaron en el capítulo 1.

Gusto por el trabajo. La intensidad de la identificación psíquica del sujeto con su trabajo y por consiguiente con la empresa en la cual lo desempeña. Quiere decir que tanto satisfacen las acciones realizadas a lo largo de la jornada laboral por sí mismas.

Ambiente laboral. Se refiere al entorno formado por las características del lugar de trabajo aunadas a la relación que se tenga con los compañeros de trabajo. Este factor mide que las condiciones del lugar sean las óptimas y si la relación con los colegas da satisfacción al trabajador.

Remuneración económica. Explica la satisfacción que siente el trabajador por su salario, políticas de ascensos, prestaciones y otros estímulos del empleo que permiten la satisfacción de sus necesidades primarias y las de su familia.

Tabla 3. Factores que componen la ESSLA

Factores

Factor 1. Gusto por el trabajo	PF
Alpha = .826, % de V explicada = 17.003, Número de reactivos:10	
Me concentro mucho en mi trabajo	.706
Hago mi trabajo con gusto todos los días	.772
Me motiva ver que se cumplan los objetivos de la empresa	.705
Me gusta lo que hago en mi trabajo	.755
Me siento realmente identificado con mis actividades laborales	.756
Me sorprenden gratamente mis actividades laborales	.562
Me resultan muy interesantes las actividades de mi trabajo	.734

Factor 2. Ambiente de laboral	PF
Alpha = .736, % de V explicada = 12.205, Número de reactivos:11	
Mis jefes critican mi trabajo constantemente	.549
Mi espacio físico de trabajo es muy incomodo	.609
La luz en mi espacio de trabajo es muy incomoda	.680
La ventilación de mi espacio de trabajo es inadecuada	.534
Siento hostilidad de parte de mis compañeros de trabajo	.541
Mis compañeros de trabajo me consideran ineficiente	.512
Mis herramientas de trabajo no funcionan adecuadamente	.528

Factor 3. Remuneración	PF
Alpha = .624, % de V explicada = 6.596, Número de reactivos: 9	
En mi trabajo no percibo incentivos económicos suficientes	.432
Mis empleos me han permitido solventar satisfactoriamente un lugar donde vivir	.376
Considero que mis superiores me motivan a seguir haciendo bien mi trabajo	.461
Me preocupan los gastos médicos si llegara a tener un accidente de trabajo	.406
Me tranquiliza saber que si tengo un accidente laboral mi empresa responderá sin problemas	.503
Estoy conforme con las prestaciones que otorga mi empleo	.640
La competencia por las promociones son justas en mi trabajo	.467

b) Relación entre los factores de la escala

Para evaluar la relación que existe entre los factores que conforman la escala, se realizó una correlación de Pearson. De acuerdo con esto, se encontró que existe una relación positiva entre el factor de remuneración económica y los otros dos factores: ambiente laboral y gusto por el trabajo, como se puede ver en la tabla 4. Es decir, que la satisfacción en términos de lo que se gana está vinculada también con el gusto por el trabajo y el ambiente laboral.

Tabla 4. Relación entre gusto por el trabajo, ambiente laboral y remuneración económica.

	Gusto por el trabajo	Ambiente laboral	Remuneración económica
Gusto por el trabajo	1	.076	.292**
Ambiente laboral	.076	1	.277**
Remuneración económica	.277**	.292**	1

** La correlación es significativa al nivel 0.01

En términos de la estadística descriptiva de los tres factores de manera general se observa que el factor de gusto por el trabajo tiene una media más baja que el resto (1.84, d.e.: 543570), seguido por el de ambiente laboral (2.13 d.e.: 524641), y la más alta la tiene el factor de remuneración económica (2.52 d.e.: 526757).

Tabla 5. Comparación entre la media de satisfacción laboral de cada factor uno de factores: gusto por el trabajo, ambiente laboral y remuneración económica.

Factores	Gusto por el trabajo	Ambiente laboral	Remuneración económica
Media	1.84	2.13	2.52
d.e.	.5435	.5246	.5267

c). Relación entre la satisfacción laboral y las variables individuales y del contexto asociadas a ésta.

Con el fin de cumplir el propósito planteado en esta tesis y analizar la manera en la que la satisfacción se relaciona con las diferentes variables contempladas en este estudio, se llevó a cabo un análisis de correlación entre las variables individuales y contextuales que teóricamente influyen en la satisfacción laboral.

En primer lugar se exploró si existen diferencias en el grado de satisfacción laboral que experimentan las personas en función del género (variable individual), el tipo de empresa y si viven con una pareja o no (contextual). Para tal propósito se realizó una t de Student y se detectó que sólo existen diferencias significativas en términos de las dos variables contextuales.

El tipo de empresa se clasificó en dos: empresas particulares que aluden a cualquier empresa que forme parte de la iniciativa privada, y empresa pública que hace referencia a todas las empresas estatales y paraestatales. De manera que como puede verse en la tabla 5, se detectó que si existen diferencias significativas en el factor de gusto por el trabajo en términos del tipo de empresa. A saber las personas que laboran en empresas privadas presentan mayor gusto por su trabajo ($m = 2.02$) que las persona que laboran en empresas públicas ($m = 1.77$, $sig. = .003$), como lo planteado por la teoría.

Así mismo, podemos ver en la misma tabla que se encontró diferencia en la variable de si vive con su pareja en relación al factor gusto por el trabajo. Las personas que viven con su pareja

muestran un menor gusto por el trabajo en relación con las personas que no viven con su pareja (ver tabla)

Tabla 5. Diferencias en la satisfacción laboral en función del género, tipo de empresa y status con la pareja.

Variable	Remuneración			Ambiente			Gusto por trabajo		
	T	Sig.	media	T	Sig.	media	T	Sig.	Media
Género masculino	1.067	.570	2.56	1.816	.362	2.20	-.882	.171	1.81
Género femenino			2.48			2.06			1.87
Actualmente vive con pareja	.228	.820	2.53	.786	.433	2.16	3.345	.001*	1.72
Actualmente no vive con pareja			2.52			2.10			1.98
Empresa privada	-.286	.775	2.50	-.700	.485	2.08	3.002	.003*	2.02
Empresa pública			2.53			2.14			1.77

* La diferencia entre grupos es significativa al nivel .01

En segundo lugar se exploró si existe una relación entre la satisfacción laboral y las variables vinculadas con edad, escolaridad, número de hijos, sueldo, antigüedad y número de horas diarias de trabajo. Cabe mencionar que todas las correlaciones encontradas fueron negativas, lo cual se explicará más adelante en la sección de discusión.

El factor de gusto por el trabajo fue el que más correlaciones tuvo con las variables demográficas. Se encontró que mientras una persona es más grande, tiene más hijos, gana menos, trabaja más horas al día o aumenta su antigüedad menos le gusta su trabajo. En la tabla 5 se pueden encontrar el nivel de sus significancias.

La única correlación significativa estadísticamente entre las variables mencionadas y el factor de ambiente laboral es con la escolaridad del trabajador (ver tabla 5). Con esto entendemos que mientras mejor preparada se encuentra la persona se percata más de las deficiencias en su ambiente laboral y se siente menos satisfecho con su trabajo.

Por último el factor de remuneración económica se relaciona negativamente con el sueldo real (ver tabla 5). Esto implica que conforme incrementa el sueldo real, parece decrementar la satisfacción con la remuneración económica.

Tabla 6. Correlación entre variables individuales y de contexto con satisfacción laboral

	Edad	Escolaridad	Número de hijos	Sueldo real	Antigüedad	No. de horas trabajadas al día
Gusto por el trabajo	-.254 **	-.045	-.161 *	-.193 **	-.225 **	-.220 **
Ambiente laboral	.014	-.174 *	.044	.074	-.034	.067
Remuneración económica	-.078	-.106	-.056	-.165 *	-.013	-.065

** La correlación es significativa al nivel 0,01

* La correlación es significativa al nivel 0,05.

DISCUSIÓN

Después de haber hecho los análisis necesarios y haber obtenido los resultados pertinentes, es tiempo de hacer la respectiva interpretación para poder entender mejor como es afectada la satisfacción laboral por las distintas variables sociodemográficas.

En primer lugar, como pudimos apreciar en el capítulo anterior, el factor de remuneración económica muestra una correlación positiva con los factores de gusto por el trabajo y ambiente laboral. Sin embargo no se encontraron relaciones entre los otros dos factores. Esto nos indica que las personas que se sienten satisfechas con lo que ganan les gusta lo que hacen y también les gusta el ambiente de su trabajo.

Además, como lo dice la literatura revisada, la satisfacción no es un constructo de una sola dimensión (Sanchez, Artacho & Lopez-Guzman, 2007). Una persona puede estar satisfecha con algunos aspectos de su trabajo y no estarlo con los demás (Locke 1976).

De esta misma sección se desprende que los trabajadores en México están más satisfechos con la remuneración económica en general, es decir sueldo, prestaciones, etc., que con el ambiente en su lugar de trabajo y con la actividad que desarrollan. Considerando el aspecto cultural del mexicano, la remuneración le produce mayor satisfacción por que es la manera en la que puede satisfacer sus necesidades primarias, como alimentación, abrigo, etc. Al tomar en cuenta la pirámide de las necesidades de Maslow este nivel es el primero que se debe satisfacer. Como se menciona en el capítulo 2, el mexicano frecuentemente presenta altas carencias en estas necesidades. Ha estado en contacto con el hambre en muchos casos (Díaz-Guerrero, 1990). El mexicano aprecia en gran medida al dinero porque en el encuentra la solución a sus problemas (Díaz-Guerrero, 1990), los cuales en muchos casos se deben a la ausencia del mismo. Además, retomando nuevamente el capítulo 2, parece no importarle mucho su salud ni su seguridad ya que no se siente vulnerable en este aspecto. No le preocupan los factores higiénicos porque es “macho” y se aguanta, así es que para él el ambiente es un aspecto secundario.

Por otra parte, en la sección de resultados se habla de las relaciones que existen entre satisfacción laboral y las diferentes variables sociodemográficas, ya sean del tipo individuales o de contexto. A continuación se explicarán dichas relaciones y sus posibles causas.

En la variable de género no existió diferencia estadística en cuanto a satisfacción. Como se menciona en el capítulo 3, en la literatura en general no existe una conclusión de si existe o no esta diferencia, ya que hay estudios que encuentran que existe una gran diferencia entre género en cuanto a satisfacción laboral se refiere (Beutel & Marini, 1995; Lueptow, Garovich, & Lueptow, 1995) y otros que no encuentran ninguna diferencia (Brief, Rose & Aldagar, 1977; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2003; Smith & Plant, 1982; Weaver, 1978) como es el caso de la presente tesis.

Los estudios que reportan que la satisfacción laboral entre hombres y mujeres no es igual atribuyen esta disparidad a la diferencia entre valores relativos al trabajo entre género, ya que ambos emplean diferentes posturas para evaluar a sus respectivos trabajos.

Schuler (1975) dice que las mujeres obtienen gran satisfacción de las relaciones laborales con los compañeros en el trabajo. En la cultura mexicana, en general todas las personas buscan el apoyo social y les proporciona una gran satisfacción el hecho de tener a alguien con quien poder platicar y descargar sus emociones. El mexicano siempre está buscando hacer amigos (Díaz-Guerrero, 1990). Es por eso que la satisfacción laboral no cambia en hombres y mujeres. Los dos, hombre y mujer, buscan el contacto social en el trabajo.

Además, cada día hay más jefas de familia en nuestro país, mujeres que tienen que trabajar para mantener a sus hijos y su hogar o algún dependiente económico. El hecho de que existan dependientes económicos es uno de los factores que afectan la satisfacción laboral (Forgionne & Peters, 1982) por lo que si las mujeres se adentran en esta área se encuentran en la misma situación que los hombres, por lo que no debería de haber diferencias de satisfacción.

En muchas empresas se presentan menores oportunidades de desarrollo para las mujeres, al igual que sueldos más bajos (Anker, 1997). Considerando estas circunstancias, deberían de tener menor satisfacción laboral, sin embargo es igual que en los hombres. Quizá si las condiciones laborales del país fueran las mismas para hombres y mujeres la satisfacción de ellas sería más alta. Esta podría ser la línea de trabajo de un estudio posterior.

Como pudimos ver en el apartado de resultados, las demás variables sociodemográficas si tienen efecto sobre las satisfacción laboral.

Para el factor de ambiente laboral vemos que la variable de escolaridad está correlacionada negativamente como lo indica la tabla 6 es decir que mientras más larga sea la trayectoria escolar de un trabajador menos le gusta el ambiente del lugar donde trabaja, corroborando los resultados de algunos estudios revisados (Clark, 1996; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2003; Wharton, Rotolo & Bird, 2000). Esto se debe a que mientras un trabajador tiene mayor educación formal, sus estándares son más altos. Al comparar estos con su situación actual se da cuenta de que su entorno no es como le gustaría que fuera. También, a mayor antigüedad aumentará la probabilidad de insatisfacción ante tareas muy sencillas o rutinarias, con poca autonomía y poder (Cavalcante, 2004).

Existen otros estudios que afirman que el aumento en la antigüedad produce mayor satisfacción laboral, y argumentan que dentro de otras cosas la antigüedad produce un aumento en el sueldo, en las prestaciones y en la jerarquía del trabajador dentro de la empresa (Sheppard & Herrick, 1972). Al extrapolar estos estudios al caso particular de la cultura mexicana podemos observar que los resultados no son los mismos, ya que dentro de esta cultura existen mucho los compadrazgos y el uso de “palancas” para entrar a una empresa o ascender dentro de la misma. Esta situación es la responsable de que un trabajador con menos escolaridad que otro pueda obtener fácilmente un mejor puesto, siempre y cuando conozca a la persona adecuada, por lo que la antigüedad no afecta positivamente la satisfacción laboral en el trabajador mexicano.

Toca el paso de hablar de la siguiente variable. Se encontró que las personas que viven con su pareja, les gusta menos lo que hacen. Como lo menciona la literatura esta correlación se debe en gran parte a las expectativas que tenga una persona de cómo sería vivir en pareja (Cavalcante, 2004). Un estudio mencionado anteriormente (Diener & Suh, 1997) concluye que las personas casadas se sienten generalmente más satisfechas, tanto en la vida como en el ámbito laboral que las no casadas. En el caso de esta tesis los resultados son los opuestos.

Cuando el trabajador mexicano empieza a vivir con su pareja adquiere una serie de responsabilidades que hacen que no se pueda desempeñar igual en su trabajo y esto no le permita acceder a oportunidades de ascenso. Por ejemplo, a un trabajador casado se le hará más difícil aceptar una oferta si esta implica un cambio de residencia. Además, cuando una persona que vive con su pareja pero no comparten las responsabilidades del hogar acaba desgastado tanto física como emocionalmente, cosa que también va en detrimento de su desempeño. Esto, aunado a que tiene mayores gastos que solventar hará que su satisfacción laboral disminuya, siempre y cuando no tenga ingresos mayores.

Para el factor de satisfacción económica se encontró un resultado bastante curioso. Mientras más gana una persona más insatisfecha se siente con la remuneración económica de su trabajo. Esta correlación negativa de entrada suena algo contradictoria, pero si la analizamos nos podemos dar cuenta de que no lo es. Si se considera la teoría revisada, la satisfacción aumenta conforme aumenta el salario y la remuneración económica en general, sin embargo existe un límite el cual si se rebasa el trabajador busca satisfactores del tipo social. También la teoría afirma que el sueldo es percibido por el trabajador no solo por la cantidad que representa sino por el sentido de justicia que el trabajador considera que fue aplicado para definir su sueldo. Los trabajadores con mayores ingresos tienen mayores responsabilidades pero estas no aumentan en la misma proporción que su sueldo y prestaciones. Así, el trabajador cree que debe de ganar más y entonces aumenta la discrepancia entre lo obtenido y lo deseado, y a la luz de la literatura revisada sabemos que esto hace que la satisfacción laboral disminuya. Además las personas que tienen sueldos más altos regularmente están mejor preparados académicamente y tienen más experiencia laboral y esto produce que sus expectativas sean más altas. Como se acaba de mencionar en el párrafo anterior, esto hace que la discrepancia aumente y la satisfacción laboral disminuya.

El último factor de la ESSLA que se analizará es el de gusto por el trabajo. Como vimos en la sección de resultados, este factor se correlaciona negativamente con muchas de las variables sociodemográficas. Tal es el caso de tipo de empresa, edad, número de hijos, horas trabajadas al día antigüedad y ganancia. A medida en que aumentan estas variables la satisfacción laboral disminuye.

En el caso de la primera variable mencionada, es decir, tipo de empresa, la satisfacción por el trabajo puede aumentar debido a que en nuestro país en general, las empresas privadas cuentan con mejores esquemas de trabajo, prestaciones, ambiente y eficiencia que las empresas públicas. En las empresas públicas en ocasiones el objetivo no es maximizar los beneficios, por ejemplo cuando tratan de garantizar la disponibilidad de algún bien (Antón, *M.S.P.*). Esto hace que la productividad de sus trabajadores sea con frecuencia baja. También carecen de competencia, por lo que no necesitan la superación constante. Una empresa

pública no debe de luchar por sobrevivir la competencia contra otras empresas como lo necesita una empresa privada. Su ingreso es constante y no está determinado por la calidad de sus productos y servicios ni por su colocación en el mercado.

En el sector público la escala salarial es fija en función de las cualificaciones del trabajador (Antón, *M.S.P.*) y los funcionarios son muy difícilmente despedidos. En consecuencia, los individuos mejor capacitados se quedan en las empresas privadas (Antón, *M.S.P.*).

En el sector privado puede ser conveniente realizar grandes inversiones, tanto en proyectos de producción como de capacitación. Estas inversiones son en algunos casos muy redituables para los trabajadores. Por ejemplo, si se invierte en adquirir una nueva tecnología se necesita capacitar al personal para su uso efectivo. Una vez que el personal está capacitado es común que su sueldo aumente al igual que su rango y su estabilidad dentro de la empresa. En el sector privado no se pueden hacer estas inversiones tan grandes ya que el presupuesto está determinado anualmente y esto genera muchas restricciones (Antón, *M.S.P.*).

Otra gran diferencia que produce menos satisfacción en el sector público es el comportamiento burocrático. Con la existencia de reglas laborales rígidas no es posible, a menudo, despedir funcionarios ni recompensar una mayor productividad. Esto dificulta el uso de incentivos lo que se convierte en menor satisfacción para el trabajador. En el sector privado la remuneración depende de los resultados de la empresa en mayor medida que en el sector público (Antón, *M.S.P.*). En el sector público los funcionarios no tratarán de obtener los máximos beneficios sino intentarán maximizar el tamaño de la burocracia para así tener menor carga laboral. De cualquier forma, esto no se verá reflejado ni en su sueldo ni en su status ni en ningún otro aspecto de su vida laboral. Por ejemplo, un funcionario público intentará conseguir el despacho más grande o la mejor computadora en vez de tratar de aumentar la productividad del área (Antón, *M.S.P.*).

Considerando todas estas razones, es fácil entender por qué al trabajador de la empresa privada le gusta más su trabajo.

El factor de gusto por el trabajo también se correlaciona negativamente con algunas variables individuales como edad, hijos y antigüedad, así como con las variables de contexto de horas trabajadas al día y sueldo.

Los resultados obtenidos para la variable de edad, en relación con la satisfacción laboral fueron contrarios a los previstos por la teoría. La correlación más común según la literatura revisada es en forma de U, es decir, que mientras la edad aumenta, después de un periodo específico, la satisfacción laboral aumenta con esta; la correlación que se obtuvo empíricamente es lineal negativa, es decir que conforme aumenta la edad del trabajador su satisfacción laboral disminuye. Mottaz (1987) afirma que esta relación en forma de U entre la edad y la satisfacción laboral se debe a 4 posibles razones, las cuales no son excluyentes: las características propias del grupo de edad, la influencia de los posibles cambios de trabajo, reducción de expectativas y la acomodación. Sin embargo existe una teoría que se amolda más al comportamiento y características del trabajador mexicano. Esta dice que la satisfacción en el trabajo comienza a disminuir a partir de los 40 debido a tres posibles razones: ocurre un proceso de resignación, se empiezan a sentir los cambios en la tecnología, sobrecarga de

trabajo y políticas de productividad y justificaciones que el trabajador inventa para jubilarse (Luthans & Thomas, 1989).

Una explicación de que en nuestro país no se ajuste al segundo modelo es que las personas en general no gozan de oportunidades de crecimiento. Esto hace que cuando va más avanzada su carrera se van dando cuenta de que no han obtenido todo lo que esperaban al empezar a trabajar, tanto recompensas económicas como aumento de responsabilidades y status. La gente de nuestro país no alcanza sus objetivos profesionales y esto produce que su satisfacción en el trabajo disminuya. Los jóvenes, en contraparte, tienen grandes esperanzas de su futuro laboral, y al estar apenas empezando con su carrera profesional aprecian mucho más sus primeros triunfos, como el primer trabajo, ya que este le permite cambiar de ser estudiante a ser una persona productiva económicamente, y esto le genera mucha satisfacción. Generalmente el trabajador mexicano de edad avanzada debe de sufrir la resignación de ver sus posibilidades cada vez más reducidas. Además el hecho de no tener acceso a las nuevas tecnologías y el no saber manejarlas hace que este fenómeno se acrecenté. Sumando a estas causas el gusto por el trabajador mexicano por jubilarse antes, y para ello buscar un pretexto, hacen que el trabajador mexicano muestre en estado de baja satisfacción laboral con el paso de los años.

En relación al número de hijos podemos apreciar una correlación negativa con la variable de gusto por el trabajo. Mientras más grande es la cantidad de hijos que una persona tiene evidentemente necesita más dinero para mantenerlos. Si su sueldo no aumenta en la misma proporción, y de hecho no aumenta así, no podrá cumplir las necesidades de toda la familia de manera óptima. Esto produce una gran discrepancia entre la capacidad que posee el trabajo para brindar sustento al trabajador y las necesidades reales del mismo, lo que produce insatisfacción laboral. También el hecho de tener más hijos implica que el trabajador les debes de dedicar más tiempo y esfuerzo, cosa que puede repercutir en su desempeño laboral.

Hasta ahora se han mencionado las correlaciones que existen entre las variables individuales y la satisfacción por el trabajo. Toca el turno de hablar de las variables de contexto que teóricamente presentan correlaciones con la satisfacción en el trabajo, las cuales son rango, tipo de empresa, número de horas trabajadas al día, antigüedad y sueldo.

La variable de rango no se consideró para este estudio. La teoría afirma que si tiene efecto sobre la satisfacción laboral, sin embargo no se pudo hacer una medición objetiva del rango. Esto se debe a varias razones, las cuales se mencionaran a continuación. En primer lugar, aunque dos puestos tengan el mismo nombre, si se encuentran en empresas diferentes no son equivalentes o al contrario, pueden ser totalmente distintos y poseer el mismo nombre. Incluso dentro de una misma empresa, una persona puede tener el mismo nombramiento y sin embargo tener más gente a su cargo, dependiendo del tamaño del área. Así como estas circunstancias afectan la objetividad de la medición, existen muchas otras variables que pueden hacer que los diferentes puestos en distintas empresas no sean equiparables entre si, como el sueldo, tamaño de la empresa, carga de trabajo y responsabilidades, etc. Sería muy costoso tratar en esta tesis esta variable, sin embargo podría considerarse para un estudio posterior en el cual la población de estudio esté más delimitada para poder tener más restringido el universo a estudiar.

La siguiente variable que se analizará es el número de horas que un trabajador permanece dentro de su oficina. Mientras más tiempo trabaja una persona al día menor es su satisfacción laboral.

Podemos encontrar la explicación de esta relación en el hecho de que mientras más horas trabaja una persona menos tiempo libre tiene. Esto implica que no puede realizar las actividades recreativas, sociales o del hogar que quisiera, lo que hace que sienta desagrado por su trabajo y en consecuencia menos satisfacción. Además, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) una jornada de menor duración tiene efectos positivos en el ámbito de la salud (ya que las personas tienen tiempo de descansar y relajarse), la vida familiar (así se puede dar perfectamente la conciliación de la vida laboral-vida familiar ya que la persona cuenta con tiempo para compartir con sus seres queridos), en la reducción de accidentes en el lugar de trabajo (si las personas no están tan cansadas mantienen mejores niveles de atención y concentración), en el aumento de la productividad y en la igualdad de género. Una gran cantidad de horas trabajadas al día afecta la equidad de género porque en general las mujeres le dedican más tiempo al hogar y a la familia que los hombres (De la Garza & Salas, 2003). Esto no les permite trabajar jornadas muy largas ni hacer muchas horas extras, a diferencia de los hombres. Esto puede derivar en una preferencia por parte de la empresa hacia los trabajadores varones.

En cuanto a la variable de antigüedad, se encontró el mismo resultado que Smith (1969). Esta variable se correlacionó negativamente con la satisfacción laboral, en específico con el gusto por el trabajo. Esta relación puede ocurrir debido a que una persona con el paso del tiempo se cansa e incluso se fastidia de realizar las mismas actividades, sobre todo si estas son muy rutinarias y monótonas. El permanecer mucho tiempo en la misma empresa implica que no existen muchas oportunidades de conocer gente nueva, que la ubicación física de la persona es la misma por mucho tiempo y el sueldo puede no variar. Estos factores hacen que una persona pierda el gusto y espontaneidad que un trabajo nuevo le puede ofrecer, por lo que mientras una persona permanezca más tiempo en el mismo empleo menos le gustará el mismo.

Sin embargo existen otros estudios que afirman que la relación entre satisfacción y antigüedad describe una forma de U (Ronen, 1978). Afirman que se debe a que cuando una persona lleva más tiempo en una empresa tiene más seguridad laboral y más oportunidades de ascenso (Abraham & Medoff, 1985; Scarpello & Campbell, 1983). Considerando las condiciones laborales que existen en nuestro país impiden que una persona tenga una buena estabilidad en el trabajo. Puede haber un recorte de personal y perder su trabajo de un día para otro. Además, con el creciente sistema de contratación por honorarios, aunque las personas lleven algún tiempo laborando dentro de la misma empresa esta no les reconoce la antigüedad, por lo que no adquieren mayores prestaciones. Esta también es una de las razones por las que con la antigüedad la satisfacción laboral disminuye. Con el tiempo, los trabajadores se sienten más defraudados cada vez por parte de su empresa.

Por último, cuando un trabajador obtiene mayor remuneración económica, menos le gusta su trabajo. Para que una persona tenga mayores ganancias debe de tener un puesto más alto. Esto conlleva a tener mayores niveles de estrés, más tiempo de horas trabajadas, que como se mencionó anteriormente produce menor satisfacción laboral (Antón, *M.S.P.*), y generalmente tiende a realizar más actividades que no tienen que ver menos con su profesión y más con la

parte administrativa de la empresa. Estos son algunas de las circunstancias que pueden causar que la satisfacción laboral disminuya. Sin embargo esto no pasa en todos los puestos por lo que sería conveniente realizar otro estudio exploratorio para comprobar cual es la causa de este fenómeno.

Limitantes del estudio

Dentro de las principales limitaciones con las que cuenta el presente estudio es el análisis de las personas que trabajan de forma independiente, es decir que son sus propios jefes. Dentro de este grupo se pueden encontrar diversas profesiones, tales como: comerciante, consultor, dueño de micro o pequeña empresa, artista, etc. Al realizar la investigación documental para construir el marco teórico para la elaboración de esta tesis se consultaron principalmente teorías que incluyen tanto un ambiente laboral como la presencia de compañeros y supervisores o jefes. En la mayoría de los trabajos independientes no existen estas figuras, por ejemplo: una persona que es dueño y atiende una tienda pequeña de abarrotes puede ser el único que se encuentre trabajando en esta empresa, por lo que él es su propio jefe. No tiene compañeros de trabajo por lo que no existe un microclima que pueda denominarse ambiente laboral. Existen algunos casos en los que un trabajo independiente podría tener compañeros de trabajo o supervisores, pero por cuestiones de generalización no se incluyeron en este estudio. Debido a que los reactivos están construidos con base en la teoría consultada, no existen dentro de la escala algunos que midan este tipo de trabajos.

Otra limitación del estudio es el análisis de la influencia que tiene el rango del trabajador sobre la satisfacción laboral, como se mencionó en el apartado de *Discusión*. Para poder incluir esta variable dentro del estudio sería necesario hacer un comparativo entre distintos puestos, considerando factores como: sueldo, prestaciones, gente a cargo, personas entre el puesto y el último y el primer nivel de mando dentro de la organización, tamaño de la organización, responsabilidades del puesto, conocimientos requeridos, manejo de herramientas, etc. Ya que son muchos los factores que determinan el rango real que tiene un puesto, se podría incluso realizar un estudio exclusivamente sobre este factor.

Es indispensable incluir el concepto “remuneración económica” en la descripción de la muestra ya que no se incluyeron personas que trabajen como voluntarios dentro de alguna organización. Estas personas podrían tener su satisfacción laboral basada en factores distintos a los considerados en esta tesis, como ayuda al prójimo, autorrealización, valores religiosos, etc. Por lo tanto podría realizarse un estudio independiente de esta población.

Es importante recalcar que dada la naturaleza del estudio no es extrapolable a muestras diferentes a la que se utilizó para su medición: hombres y mujeres del Distrito Federal que trabajan dentro de una organización pública o privada a cambio de una remuneración económica. Esto se debe a que todas las personas consideradas en la muestra cumplen con estas características. Si el estudio se realizara en otra ubicación física, como es otro estado de la República o incluso en otro país los resultados podrían ser diferentes a los observados. Esto se debe a las diferencias culturales entre una población y otra.

Como continuación de este estudio se pueden hacer una serie de comparaciones adicionales, por ejemplo:

- Realizar una muestra para hacer un análisis exclusivamente dentro del sector público o dentro del sector privado, ya que se observó que existen diferencias significativas entre ambos. Al tomar una muestra amplia de cada uno de estos sectores específicos se podrá realizar una segmentación que permita realizar estudios detallados de cada uno de ellos.
- Hacer comparativos entre diferentes estados de la República, considerando una muestra nacional que permita analizar las diferencias entre una población y otra, por ejemplo el Estado de México contra el Distrito Federal
- Se pueden incluir pares de factores que podrían influir sobre la satisfacción laboral, por ejemplo personas que estudien y trabajen al mismo tiempo, personas con más de un trabajo, personas con un trabajo dentro de una organización y otro independiente, etc. Se pueden considerar estas características de forma independiente para encontrar correlaciones entre ellas.

Anexo 1. Glosario

Ambiente laboral	Es una variable que afecta la satisfacción laboral y está constituida por dos factores principalmente: las condiciones físicas del lugar de trabajo y las condiciones sociales del mismo.
American way of life	Esta es una expresión que se refiere al estilo de vida de la gente que vive en Estados Unidos. Es una forma de conducta que surge en el siglo XVII y se identifica por tener un carácter nacionalista, en donde los valores y principios que rigen la vida son la libertad y la búsqueda de la felicidad.
Antigüedad	Tiempo en años que lleva una persona trabajando para la misma organización ininterrumpidamente
Capital humano	Valor que tienen las personas dentro de una organización, relativo a la experiencia, conocimientos, talento y grado de formación que aportan para el logro de los objetivos de la misma
Edad	Número de años que tiene una persona de vivir
Escala Lickert	Tipo de escala que presenta un espectro continuo entre dos extremos opuestos. Solo se puede seleccionar una opción dentro de la escala
Escala multifactorial	Escala que está compuesta por varias dimensiones
Escolaridad	Último grado de estudios de una persona
ESSLA	Escala de Satisfacción Laboral. Instrumento de medición que se utiliza para medir la satisfacción laboral de un trabajador. Está compuesta por 3 factores: remuneración, ambiente laboral e interés por el trabajo
Estado civil	Condición de una persona relativa a su condición en el registro civil. Solo hay dos posibilidades: soltero o casado
Género	Rol social que desempeña una persona de acuerdo a su sexo
Interés por el trabajo	Identificación que siente el trabajador con las actividades que realiza dentro de su jornada laboral
Meta-análisis	Análisis de información realizada sobre datos recopilados en estudios previos
Mexicano	Persona nacida o nacionalizada en México
Organización	Conjunto de personas que realizan una serie de actividades dirigidas a la consecución de un objetivo común por medio de determinados recursos que la organización pone a disposición de los mismos
Otredad	Es la identidad de las demás personas, percibida desde el punto de vista de un individuo
Pseudo-satisfacción laboral	Cuando un trabajador siente frustración y ve los problemas laborales como no solucionables manteniendo sin cambiar su nivel de aspiraciones
Rango	Nivel jerárquico que tiene un trabajador dentro de la organización
Remuneración	Factor que incluye el salario y las prestaciones que recibe un trabajador como consecuencia de su trabajo dentro de la empresa
Satisfacción laboral	Concepto multidimensional y multidisciplinar que supone el estado emocional, actitud, sensación o grado de bienestar que experimenta un individuo hacia su trabajo como consecuencia de la mayor o menor discrepancia existente entre sus expectativas pasadas y presentes acerca de las recompensas y el rol que le ofrece su empleo y la medida en que éstas se cumplen realmente
Sexo	Características fisiológicas que distinguen a un hombre de una mujer
VARIABLES AMBIENTALES	Ver <i>variables de macronivel</i>
VARIABLES DE MACRONIVEL	Agrupación de las variables relativas a las características de las actividades desempeñadas y a las condiciones del lugar y de la empresa donde se trabaja. Algunos ejemplos de este tipo de variables son: gusto por el trabajo, tipo de empresa o ambiente laboral
VARIABLES DE MICRONIVEL	Agrupación de las variables relativas a las características personales del trabajador. Los correlatos de estas características con la satisfacción laboral se han convertido recientemente en el objeto de estudio de varios investigadores
VARIABLES INDIVIDUALES	Ver <i>variables de micronivel</i>

Referencias

Abraham, K.G. & Medoff, J.L. (1984) Length of service and layoffs in union and non-union work groups. *Industrial and Labour Relations Review*, 38, 1, pp. 87-97.

Abraham, K.G. & Medoff, J.L. (1985) Length of service and promotions in union and non-union work groups. *Industrial and Labour Relations Review*, 38, 3, pp. 408-20.

Aldag, R.J. & Brief, A.P. (1975) Age and reactions to task characteristics. *Industrial Gerontology*, 2, pp. 223-239.

Alderfer, C.P. (1972). *Existence, relatedness and growth: human needs in organizational setting*. New York: Free Press.

Alfaro de Prado, A. M., Leal, A. & Rodríguez, L. (2001) *El factor humano en las relaciones laborales*, Madrid: Ed. Pirámide.

Alfonzo, I (1997) *Seguimiento de un diagnóstico de clima organizacional a través de una estrategia de asesoría y apoyo*. Tesis de licenciatura. Director: Jaime Grados Espinoza. Universidad Nacional Autónoma de México.

Andrade, H. (1989) *Alta Dirección*. Mayo, 1, 4, pág. 34 en Diaz-Guerrero, R.(1990) *Psicología del Mexicano*. México: Trillas.

Antón, J.I. (manuscrito no publicado) *Hacienda Pública 1*. Obtenido de internet el 3 de marzo de 2009 de la dirección: www.janton.es/docs/tema5.ppt

Archer, M. (1997) *Cultura y teoría social*. 2ª Ed. Buenos Aires: Nueva Visión.

Arvey, R.D., Carter, G.W. & Buerkeley, D.K. (1991) Job satisfaction. Dispositional and situational influences. In Cooper, C.L. & I.T. Robertson (eds) *International Review of industrial and Organizational Psychology*, 6, pp. 359- 381. New York: John Wiley & Sons.

Bartol, K. & Wortmann, M. (1975) Male versus female leaders: effects on perceived leader behaviour and satisfaction in a hospital. *Personnel Psychology*, 28, pp. 533-47.

Beutel, A.M. & Marini, M.M. (1995) Gender and values. *American Sociological Review*, . 60, pp. 436-48.

Bittel, L. (1979). *Lo que todo supervisor desea saber*. Mc graw Hill, México

Boas, F. (1964) *Cuestiones fundamentales en antropología cultural*. Buenos Aires: Solar/Hachette.

Brief, A. P., Rose, G. L. & Aldag, R. J. (1977) Sex differences in preferences for job attributes revisited. *Journal of Applied Psychology*, 62, 1, 5, pp. 645-646.

Brunet, L. (1987) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.

Brush, D.H., Moch, M.K. & Pooyan, A. (1987) Individual demographic differences and job fulfillment. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, pp. 139-155.

Cacioppe, R., & Mock, P.A. (1984) A comparison of the work experience in government and private organizations. *Human Relations*, 37, 923-940.

Campbell, A., Converse, P. & Rogers, W. (1976) *The Quality of American Life*. New York: Russell Sage.

Cantera, F.J. (2003) *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Nota, abril.

Castellanos, L. (1986) *Hispanic/Latin Women: Cultural norms and prevention* Director de proyecto, Abriendo Puertas. Asociación de Abuso de Alcohol y Drogas de Florida,

Cavalcante, S. J. (2004) *Satisfacción en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas de la Región de Jacobina (Bahía-Brasil)* Tesis Doctoral, Director: Prof. Dr. Xavier Gimeno Soria. Universidad Autónoma de Barcelona.

Centres, R. & Bugental, D. (1966) Intrinsic and extrinsic job motivations among different segments of the working population. *Journal of Applied Psychology*, 48, pp. 88-92.

Clark, A. E. (1996) Job satisfaction in Britain. *Journal of Industrial Relations*, 32, 1, 4, pp. 189-217.

Clark, A. E. (1997) Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4, pp. 341-372.

Clark, A. E., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 69, 57-81.

Cuche, Denys (1999) *La noción de cultura en las ciencias sociales*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Chapman, D. W. (1983). Career satisfaction of teachers. *Educational Research Quarterly*, 7 (3), pp. 40-50.

Cherniss, C., & Kale, S. J. (1987) Public sector professionals, job characteristics, satisfaction and aspirations for intrinsic fulfillment through work. *Human Relations*, 40, 3, 87, 127-136.

Davis, K., & Newstrom, J.(2002). *Comportamiento Humano en el Ttrabajo*. México: Mc Graw Hill.

Diaz-Guerrero, R.(1990) *Psicología del Mexicano*. México: Trillas.

Diego, R., Diego, A., & Olivar, S. (2001). Job satisfaction in banking workers. *Psicothema*, 13(4), 629-635.

Diener, E. & Suh, M.E. (1997) Subjective well-being and age: An international analysis. *Annual Review of Gerontology Geriatrics*, 17, pp. 304-324.

Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R., & Smith, H. (1999) Subjective well-being: These decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 2, pp. 276 - 302

Diener, E., Emmons, R.A., Larsen, R.J.,& Griffin, S. (1985) The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*. 49, 1, pp. 71-75.

Doering, M., Rhodes, S.R. & Schuster, M. (1983), *The Ageing Workforce*. CA: Sage Publications.

Eskildsen, J. K. , Kristensen, K. & Westlund, A. H. (2003) Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries. *Employee Relations*, 26, 1, 2, pp. 122-136.

Espinoza, R. (2006). *Propuesta para mejorar el clima organizacional de una empresa industrial de producción de alimentos*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Consultada de internet en www.monografias.com

Forgionne, G. A. & Peeters, V. E. (1982) Differences in job motivation and satisfaction among female and male managers. *Human Relations*, 35, 1, 2, pp. 101-118.

Francès, R. (1981). *Le satisfacció dans le travail et l'emploi*. Paris : P.U.F.

Franek, M. & Vecera, J. (2008) Personal characteristics and job satisfaction. *E+M Ekonomie a Management ABI/INFORM Global*, 4, pp. 63.

Fried, Y. & Ferris, G. R. (1987) The validity of the Job Characteristics Model: A review and meta- analysis. *Personnel Psychology*, 40, pp. 287-322.

Gibson, J., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (2001). *Las Organizaciones (Comportamiento, estructura, procesos)*. 10° ed. Santiago de Chile: Mc Graw Hill Eds.

Gibson, J.L. & Klein, S.A. (1970) Employee attitudes as a function of age and length of service: a re-conceptualisation. *Academy of Management Journal*, 13, pp. 411-25.

Giddens, A. (1986) *Constitution of Society*, Polity Press, Cambridge.

Glenn, N.D., Taylor, R.D. & Weaver, C.N. (1977) Age and job satisfaction among males and females: a multivariate multi-study study. *Journal of Applied Psychology*, 62, pp. 189-93.

Goodenough, W. (1975) *Cultura, lenguaje y sociedad* en Kahn J.S. (ed.) *El concepto de cultura: textos fundamentales* Anagrama. pp.157-188

Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding job satisfaction*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Gruneberg, M.M. (1976) *Job Fulfillment - A Reader*, New York: Wiley & Sons, Inc.

Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980) *Work Redesign*. Reading USA, MA: Addison-Wesley.

Harris, M.(1981) *El Desarrollo de la Teoría Antropológica. Una Historia de las Teorías de la Cultura*. Madrid: Siglo XXI.

Hersey, P., Blanchard, K. & Johnson, D. (1998). *Administración del Comportamiento Organizacional*. 7ª ed.. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

Hickson, C. & Oshagbemi, T. (1999) The effect of age on the satisfaction of academics with teaching and research. *International Journal of Social Economics*, 26, 4, pp. 537-44.

Holden, E.X. & Black, M.M. (1996) Psychologists in medical schools - professional issues for the future: how are rank and tenure associated with productivity and satisfaction?. *Professional Psychology: Research and Practice*, 27, 4, pp. 407-14.

Hulin, C. L. & Smith, P C.(1964) Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48, pp. 88-92.

Imparato, N. (1972) Relationship between Porter's need satisfaction: questionnaire and the job descriptive index. *Journal of Applied Psychology*, 56, 5, pp. 397-405.

Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989) Construction of a job in general scale: a comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74, 2, pp. 193-200

Janet, B. & Cooper, C. (1995) Job satisfaction, mental health, and occupational stress amo. *Human Relations*. 48, 3, pp. 327- 342. New York.

Judge, T. A., Heller, D. & Mount, M. K. (2002) Five-Factor Model of Personality and Job satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, pp. 530-541.

Judge, T.A. & Watanabe, S. (1993) Another look at the job-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939 – 948.

Jurgensen, C. (1978) Job preferences: what makes a job good or bad? *Journal of Applied Psychology*, 63, pp. 267-76.

Kacmar, K.M. & Ferris, G.R. (1989) Theoretical and methodological considerations in the age-job fulfillment relationship. *Journal of Applied Psychology*, 74, pp. 201-207.

Kalleberg, A. L & Mastekaasa, A. (2001) Satisfied movers, committed stayers. *Work and Occupations*, 28, 1, 2, pp. 183-209.

Kast, F. & Rosenzweig, J. (1996), *Administración en las organizaciones (Enfoque de Sistemas y de Contingencia)* 4^a ed, México: Editorial Trillas.

Katzenstein, P. J. (1996) *The Culture of National Security: Norms and Identity in World Politics*. Nueva York: Columbia University Press.

Keith, P. & Glass, L. (1977) Sex differences in the perception of job factors. *College Student Journal*, 11, pp. 43 - 48.

Kinman, G. (1998) Pressure Points: A Survey into the Causes and Consequences of Occupational Stress in UK Academic and Related Staff. *Association of University Teachers*, London.

Klein, S. M., & Mäher, J. R. (1966). Educational level and satisfaction with pay. *Personal Psychology*, 19, pp. 195-208.

Koch, J.L & Steers, R.M. (1978). Job attachment, satisfaction and turnover among public sector employees. *Journal of Vocational Behavior*, 12, pp. 119-128.

Kremer, H. L., & Goldstein, Z. (1990) The inner world of Israel; secondary school teachers: Work centrality, job satisfaction and stress. *Comparative Education*, 26, pp. 285-297.

Kuhlen, R.G. (1963) Needs, perceived need satisfaction opportunities. *Journal of Applied Psychology*, 47, pp. 56-64.

Lawton, M.P. (1972) *The dimension of morale*. En Kent. D.F. (s.f.). *Research planning and action for the elderly: the power and action of social science*. New York: Behavioral Publications. Págs. 144- 165

Lee, R. & Wilbur, E. R. (1985) Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: A multivariate analysis. *Human Relations*, 38, 1, 8, pp. 781-791
Levering, R. (1993). *Un gran lugar para trabajar*. Javier Vergara Editor S.A, Argentina

Levering, R. (1988) *A great place to work: What makes some employers so good (and most so bad)*. New York: Random Hous

Levey, C. D. (1991). *Job Satisfaction and Work Values among Procurement Buyers and Managers in one Division of a Major Southern California Aerospace Corporation*. Doctoral Dissertation, United States International University.

Lueptow, L.B., Garovich, L. & Lueptow, M.B. (1995) The persistence of gender stereotypes in the face of changing sex roles: evidence contrary to the sociocultural model. *Ethology and Sociobiology*, 16, pp. 509-30.

Luthans, F. & Thomas, L.T. (1989) The relationship between age and job satisfaction: curvilinear results from an empirical study - a research note. *Personnel Review*, 18, 1, pp. 23-26.

Malinowski, B. (1931) *La cultura* En: Kahn, J. S. (compilación)(1995): *El concepto de cultura: textos fundamentales*. Barcelona: Anagrama.

McAllister, D. J. (1995). Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*. 38, (1), pp. 24-59.

McCarney, M., Edwards, S. & Jones, R. (1977) The influence of ethnolinguistic group membership, sex and position level on motivational orientation of Canadian Anglophone and Francophone employees. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 9, pp. 274-82.

McNeilly, K & Goldsmith, R.E. (1991). The moderating effects of gender and performance on job satisfaction and intention to leave in the sales force. *Journal of Business Research*, 22(3), pp. 219-228.

- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 (The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire). *Psicologemas*, 5, pp. 59-74.
- Melvin, E. M. (1979). Job Satisfaction. *Work Environment Preference, and Locus of Control in a Changing Bureaucratic Setting*. Ph.D Dissertation, Illinois Institute of Technology.
- Miles, E. W., Patrik, S. L. & King, W. C. (1996) Job level as a systemic variable in predicting the relationship between supervisory communication and job satisfaction. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 69, 1, 3, pp. 277-292.
- Mottaz, C.J. (1987) Age and work satisfaction. *Work and Occupations*, 14, 3, pp. 387-409.
- Moyes, G.D., Williams, P.A., Koch, B. (2006) The effects of age and gender upon the perceptions of accounting professionals concerning their job satisfaction and work-related attributes. *Managerial Auditing journal*, 21, 5, pp. 536, Bradford.
- Murray, M. A. & Atkinson, T. (1982) Gender differences in correlates of job satisfaction. *Canadian Journal of Behavioural Sciences*, 13, pp. 44-52.
- Near, J. P. , Rice, R. W. & Hunt, R. G. (1978) Work and extra work correlates of life and job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21, pp. 248-64. Normative Express®. Amplitude Research obtenido de internet en: <http://www.normativeexpress.com>. Nueva York: The Free Press.
- O'Reilly, C.A, Caldwell, D.F & Barnett, W.P. 1989. Work group demography, social integration and turnover. *Administrative Science Quarterly*, 34, pp. 21-37.
- Oshagbeni, T. (2003) Personal correlates of job satisfaction: empirical evidence from UK universities. *International Journal of Social Economics*, 30, 11/12, pp. 1210 -1223. Bradford.
- Parnes, H. (1966). The ore-retirement year. *Washington, DC: US Department of Labor*, 1.

Pèrez, M., Soria, S., Carrillo, D. (m.s.p.) *Escala de Satisfacción Laboral*. México.

Pond, S.B. & Geyer, P.D. (1991) Differences in the relations between job satisfaction and perceived work alternatives among older and younger blue collar workers. *Journal of Vocational Behavior*, 39, 2, pp. 251-264.

Powers, P., Rusell, D. (1995). *Disfruta de tu trabajo*. España: Gedisa.

Price, J.L., & Muller, C.W. (1986). *Absenteeism and turnover among hospital employees*. Greenwich: Jai Press.

Rain, J.S., Lane, I.M. & Steinder, D.D. (1991) A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship. *Human Relations Review, and future considerations*, 44, pp. 287 - 305.

Ramírez, C.S, (1961) *El Mexicano: Psicología de sus Motivaciones*. 4ed. México: Pax – México.

Ramos, S. (1989) *El perfil del hombre y la cultura en México* México: Espasa - Calpe.

Reeve, J. (2002) *Motivación y emoción*. 3ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana

Rhodes, S. R. (1983) Age-related differences in work attitudes and behaviour: a review and conceptual analysis. *Psychological Bulletin*, 93, pp. 328-67.

Robins, S. (2004) *Comportamiento organizacional*. 10ª ed. México: Pearson Educación.

Robinson, J. (1969) Life satisfaction and happiness. en J. Robinson, J. y P. Shaver (Eds.), *Measures of Social Psychological Attitudes*. Ann Arbor, MI: Institute for Social Research.

Rode, J.C. (2004) Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. *Human Relations*, 57, 9, pp. 1205. New York.

Rodríguez, E. M. (2004) *Psicología del Mexicano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Ronen, S. (1978) Job satisfaction and the neglected variable of job seniority. *Human Relations*, 31, 1, 4, pp. 297-308.

Rousseau, D.M. (1977) Technological differences in job characteristics, employee satisfaction, and motivation: A synthesis of job redesign research and sociotechnical systems theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 19, pp. 18-42.

Salcedo JA. (1998) *Control y evaluación de recursos humanos*. En: Lázaro de Mercado P., Marín, L. I. (eds) *Motivación saludable: los recursos humanos en el sector de la salud*. Santander: UIMP.

Sanchez, C. S. M., Artacho, R. C., Fuentes G. F., & Lopez-Guzman, G. T. J. (2007) Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector educativo. *Estudios de Economía Aplicada*, 25, 3.

Sánchez, L.M., & Quiroga, E. M. (1995) Relaciones entre satisfacción familiar y laboral: Variables moduladoras. *Anales de psicología*, 11, 1, pp. 63-75.

Scarpello, V. & Campbell, J.P. (1983) Job satisfaction: are the parts there?. *Personnel Psychology*, 36, 3, pp. 577-600.

Schuler, R.S. (1975) Sex organisational level and outcome importance: where the differences are. *Personnel Psychology*, 28, pp. 365-76.

Sheppard, H. & Herrick, N. G. (1972). *Where have all the robots gone? Worker dissatisfaction in the 70s*. New York: The Free Press.

Siassi, L, Crocetti, G. & Spiro, H.R. (1975) Emotional health, life and job satisfaction in ageing workers. *Industrial Gerontology*, 2, pp. 289-96.

Siegel, L. (1969). *Psicología Industrial*. México: Compañía Editorial Continental, S.A.

Smith, D. B. & Plant, W. T. (1982) Sex differences in the job satisfaction of university professors. *Journal of Applied Psychology*, 67, 1, 2, pp. 249-251.

Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, C.L. (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago, IL: Rand McNally.

Spector, P.E. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional. Investigación Práctica*. México: Manual Moderno S.A. de C.V.

Stagner, R. (1975) Boredom on the assembly line: age and personality variables. *Industrial Gerontology*, 2, pp. 23-44.

Staines, G.L. & Quinn, R.P. (1979) American workers evaluate the quality of their jobs. *Monthly Labour Review*, 102, pp. 3-12.

Staw, B. M. & Ross, J. (1985) Stability in the midst of a change: A dispositional approach to Job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70, pp.

Stewart, T. A. (1996) La satisfacción de los empleados en España: una perspectiva europea, *Capital Humano*, 93.

Topa, C.G., Lisbona, B.A., Palaci, D.F. & Morales, D.J. (2005) Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout, y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, Abril, 5, 1, pp. 71-81. Almeria, España.

Torres, L. & Torres, I. (1998) *Introducción a las ciencias sociales. Sociedad y Cultura Contemporáneas*. México: International Tompson Editores.

Tylor, Edward B. (1995) *La ciencia de la cultura*. En: Kahn, J. S.(compilación)(1995)*El concepto de cultura: textos fundamentales*. Barcelona: Anagrama.

UNESCO (1982) *Declaración de México sobre las Políticas Culturales*. Conferencia Mundial sobre las Políticas Culturales, México D.F., 6 de agosto.

Veenhoven, R. (1984). *Conditions of happiness*. Dordrecht, Holland: Reide

Victoria, C.R, López V., Seuc, A. (en prensa) *El Cuestionario de Bienestar Psicológico como propuesta metodológica de evaluación*. Aprobado para publicar en la Revista del Hospital Psiquiátrico de la Habana.

Wanous, J.P. & Lawler, E.D. III (1972) Measurement and meaning of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56, 2, pp. 95-105.

Weaver, C. N. (1974) Correlates of job satisfaction: some evidence from the national surveys. *Academy of Management Journal*, 17, pp. 373-375.

Weaver, C. N. (1978) Sex differences in the determinants of job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21, 1, 2, pp. 265-274.

Weaver, C. N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970s. *Journal of Applied Psychology*, 65, 3, pp. 364-367.

Weaver, C.N. (1978) Sex differences in the determinants of job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 21, 2, pp. 265-74.

Weaver, CN. (1977) Relationships among pay, race, sex, occupational prestige, supervision, work autonomy and job satisfaction in a national sample. *Personnel Psychology*, 30, pp. 437-45.

Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996) Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work, en Cummings, L. L. & Staw, B. M. (1996) *Research in Organisational Behaviour*, 18, pp. 1-74.

Wharton, A. S., Rotolo, T. & Bird, S. R. (2000) Social context at work: a multilevel analysis of job satisfaction. *Sociological Forum*, 15, 1, 1, pp. 65-90.

Wilches, M. E. (sin año) *Cultura o actos y formas del relacionamiento humano. Base para entender la lógica de la interculturalidad*. Convenio Andrés Bello.

Witt, L.A. & Nye, L. G. (1992) Gender and relationship between perceived fairness of pay or promotion and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 77, 6, pp. 910-917.

Woodward, M. (1983) On forecasting grade, age and length of service distributions in manpower systems. *Journal of the Royal Statistical Society Series A - Statistics in Society*, 146, 11, pp. 74-84.

Wright, J.D. & Hamilton, R.F. (1978) Work satisfaction and age: some evidence for the job change hypothesis. *Social Forces*, 56, 4, pp. 1140-1158.

Zas, B. (2002) *La satisfacción como indicador de excelencia*. En internet:
www.psycologia.com/articulos/ar-zasros02.htm#indice

Zeffane, R. M. (1994) Correlates of job satisfaction and their implications for work redesign: A focus on the Australian telecommunication industry, *Public Personnel Management*, March 1, 23, Issue 1.

Zubieta, J.C., Susinos, T. (1992) *Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.