



DOCTORADO INTERINSTITUCIONAL EN ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**RELACIÓN DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS DE
LA MUJER CON LAS VARIABLES DE LOS FACTORES DE
SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA

EMETERIO FRANCO PÉREZ

ASESOR DE TESIS

DR. MANUEL BETANCOURT VELÁZQUEZ

AGOSTO 2006

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

**RELACIÓN DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS
DE LA MUJER CON LAS VARIABLES DE LOS FACTORES
DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.**

TESIS.

Que para obtener el grado de:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

Presenta:
Emeterio Franco Pérez.

Jurado que aprobó el trabajo escrito de tesis para su defensa en el examen oral:


Dr. Manuel Betancourt Velázquez (Asesor).


Dr. José Ramón Torres Solís.


Dr. Humberto Márquez Ríos.


Dr. Jorge Meléndez Huergo.


Dr. Ricardo Varela Juárez.

DEDICATORIA.

Dentro del periodo en el cual realicé los estudios de doctorado, hubo grandes desafíos, éstos únicamente se pudieron enfrentar y resolver con el apoyo de mi familia, por lo cual, les dedico este trabajo.

A mi madre María Guadalupe Pérez Durán y a mi padre Manuel Franco Sánchez, por haberme dado la vida y haberme enseñado a ser un hombre de principios y valores.

A mi esposa Rosa María Xicoténcatl Ramírez, por todo su apoyo, amor y comprensión. Debo resaltar que sin su colaboración no hubiera sido posible lograr este objetivo.

A mis hijos: Rosa Elena, Luis Enrique y Claudia Alejandra, a quienes agradezco todo su apoyo, amor y comprensión y a quienes ofrezco compartir al máximo el tiempo que les pertenece, una vez concluido este ciclo.

A todos mis hermanos: Antonio, Severiano, José, Jerónimo, Piedad, Ángel, José Felipe Antonio y Esperanza.

A todas mis cuñadas: Ana Laura, María del Rosario Adriana, Alicia, Gabriela y Elena de quienes recibí su ayuda incondicional en este trabajo.

A mis conuños: Pedro, Benjamín, Gerardo y Miguel por todo el apoyo recibido.

AGRADECIMIENTOS.

Mi agradecimiento al Dr. Manuel Betancourt Velázquez por todo su apoyo y dedicación en este trabajo.

Mi agradecimiento al Dr. José Ramón Torres Solís, por sus aportaciones en cada uno de los cuatro avances que presenté de esta investigación y en especial cuando me sugirió que realizara un estudio cualitativo para probar la vigencia y la posible aplicación de la teoría de Frederick Herzberg en el campo de estudio que se había planeado.

Mi agradecimiento al Dr. Humberto Márquez Ríos por sus valiosas aportaciones en la aplicación de las técnicas estadísticas para este trabajo.

Mi agradecimiento al Dr. Jorge Meléndez Huergo, por sus aportaciones en cada uno de los cuatro avances que presenté de esta investigación y en especial cuando me sugirió que realizara un estudio cualitativo para probar la vigencia y la posible aplicación de la teoría de Frederick Herzberg en el campo de estudio que se había planeado.

Mi agradecimiento al Dr. Ricardo Varela Juárez por aceptar ser revisor de este trabajo y por sus aportaciones al mismo.

Mi agradecimiento al Dr. Juan Ricardo Jiménez Gómez, de quien he recibido sabios consejos en cada una de las etapas del doctorado.

Mi agradecimiento al Dr. Juan Manuel Tejada Tayabas, por su apoyo y asesoría en el diseño y estructura de este trabajo.

Mi agradecimiento al Lic. Eduardo Gómez Ríos, por su apoyo y confianza para realizar este trabajo.

Mi agradecimiento a la Lic. María Esther Torres Borrego, por su apoyo en este trabajo.

Mi agradecimiento al Dr. Carlos M. Hernández Suárez, por su apoyo y asesoría en el desarrollo de esta investigación.

Mi agradecimiento al Maestro Osva Antonio Montesinos López, por su apoyo y asesoría en esta investigación.

Mi agradecimiento al Dr. Gregorio Herrera Santiago, por su apoyo y asesoría en el desarrollo de esta investigación.

Mi agradecimiento a la Dra. Cristina Schwarz Gehrke, de quien he recibido su amistad y sus consejos desde que inicié el doctorado.

Mi agradecimiento a las personas siguientes: Lic. Sergio Ramírez Hernández, Lic. Francisco Rivera Venegas, Lic. Enrique Puente Gutiérrez, grandes amigos y compañeros de trabajo de quienes aprendí a ser un profesionista con principios y valores.

Mi agradecimiento al Maestro Juan Flores Preciado, y su señora esposa, la Lic. Sara Carrillo de Flores e hijos, de quienes he recibido su cariño y calor de su hogar, durante mi estancia en la Universidad de Colima.

Mi agradecimiento al Lic. en Informática Benjamín Cortés Vega por todo el apoyo que me dio en esta investigación.

Mi agradecimiento a mis amigos de estudio Maestros: Miguel Ángel Vega Campos, Jesús García Martínez, Roberto Carrera Mendoza y José Miguel Barajas Figueroa de quienes recibí su apoyo y comprensión en los momentos en los que debía seguir adelante en la dura tarea de la investigación.

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Por la beca que me otorgó, sin la cual, hubiera sido difícil lograr este objetivo. También manifiesto que me siento orgulloso, al decir que fui becado por CONACYT en un doctorado de calidad.

RESUMEN.

Culturalmente, la mujer mexicana es el centro de la familia, sin embargo, en las últimas décadas, ha tenido que agregar a su papel de ama de casa, nuevos retos surgidos como resultado de su incorporación a la vida laboral. Por lo anterior, se ha convertido en un factor estratégico no sólo para la familia sino también para la población económicamente activa del país. En el crecimiento e incorporación de la fuerza de trabajo del género femenino intervienen diversos factores, entre otros, los que se han considerado de mayor relevancia para este estudio, son los siguientes: demográficos, educativos y económicos. Tomando en cuenta que la mujer actualmente está desempeñando un doble papel, se torna indispensable conocer el grado de significancia de las relaciones de las variables sociodemográficas con las variables de las categorías de los factores de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Por lo anterior, es imprescindible responder a las preguntas de investigación siguientes: ¿son independientes las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera, con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco en su trabajo?, ¿son independientes las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera, con las variables de las categorías del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) en su trabajo? y por último, ¿son independientes las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora?. Para responder a las preguntas de investigación anteriores, se analizaron las diferentes teorías motivacionales tanto de contexto como de contenido y de mayor aplicación en el terreno científico. Después de haber analizado las teorías antes comentadas, se determinó utilizar la teoría de Frederick Herzberg de dos factores, en esta investigación, considerando los múltiples estudios que se han realizado en todo el mundo con la teoría de referencia y posteriormente se revisaron los trabajos de mayor relevancia que se han realizado con la teoría en cuestión y se formularon y probaron las hipótesis siguientes: 1) las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera son independientes con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco en el trabajo., 2) las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera son independientes con las variables de las categorías del factor de insatisfacción o extrínseco en el trabajo y por último las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera son independientes con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora. Para llevar a cabo este estudio se bosquejaron dos líneas de investigación, siendo éstas las siguientes: en la primera se realizó un estudio cualitativo con treinta trabajadoras y cuyo objetivo fue determinar la vigencia y aplicación de la teoría de Herzberg en esta investigación, en la segunda se hizo un estudio cuantitativo incorporando los hallazgos de la investigación cualitativa con una muestra estadística de 249 trabajadoras, la cual, se tomó en forma aleatoria, para responder las preguntas y probar las hipótesis con la prueba estadística Ji cuadrada. Con la primera línea de investigación se comprobó que la teoría de Herzberg es vigente y es aplicable en esta investigación, así como también, se encontraron tres nuevas categorías que no fueron contempladas en la teoría original, siendo éstas las siguientes: calidad por el trabajo realizado, satisfacción por apoyo a la familia y satisfacción personal, la primera categoría fue integrada en el factor de satisfacción o intrínseco y las dos últimas categorías fueron incorporadas en un nuevo factor, al cual, se le denominó factor de satisfacción de la trabajadora. En la segunda línea de investigación se encontraron 90 relaciones con grado de significancia de las variables sociodemográficas con las variables de los tres factores que integran este estudio.

ÍNDICE.

CONTENIDO.	Página.
Introducción.....	1
1. Marco de referencia.....	4
1.1. Factores que están afectando la participación de la mujer.....	5
1.1.1. Factores demográficos.....	6
1.1.2. Factores educativos.....	17
1.1.3. Factores económicos.....	21
2. Revisión de literatura.....	31
2.1. Clasificación de las teorías de motivación.....	31
2.1.1. Teorías de proceso.....	31
2.1.2. Teorías de contenido.....	34
2.2. Motivación, satisfacción e insatisfacción.....	36
2.2.1. Motivación intrínseca y extrínseca.....	37
2.2.2. Concepto de satisfacción en el trabajo.....	38
2.2.3. Concepto de insatisfacción en el trabajo.....	40
2.3. Actitud en el trabajo.....	42
2.4. Teoría de Frederick Herzberg.....	46
2.4.1. Factor de satisfacción o intrínseco en el trabajo.....	47
2.4.2. Factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico).....	47
2.4.3. Estudios con la teoría de Frederick Herzberg.....	50
2.4.4. Crítica a la teoría de Frederick Herzberg.....	56
3. Diseño metodológico.....	59
3.1. Problema de investigación.....	59
3.2. Objetivos de investigación.....	62
3.3. Preguntas de investigación.....	63
3.4. Hipótesis de investigación.....	64
3.5. Justificación del estudio.....	64
3.6. Constructo con dos factores.....	66
3.7. Estudio cualitativo.....	67
3.7.1. Entrevistas con informantes.....	68
3.7.2. Procedimiento y tabulación de información.....	68
3.8. Estudio cuantitativo.....	70
3.8.1. Población.....	70
3.8.2. Unidad de análisis.....	70
3.8.3. Tamaño de la muestra.....	71
3.9. Definición conceptual y operacional de variables.....	71
3.10. Instrumento de medición.....	80
3.10.1. Elaboración del instrumento de recolección de datos.....	83
3.10.2. Estructura del instrumento de recolección de datos.....	84
3.10.3. Validación del instrumento.....	86
3.10.4. Coeficiente alpha de Cronbach.....	87
3.10.5. Coeficiente de Guttman (dos mitades).....	88
4. Análisis de resultados estudios cualitativo y cuantitativo.....	89
4.1. Análisis de resultados estudio cualitativo.....	89

4.1.1.	Estudio cualitativo vs. Teoría de Herzberg.....	97
4.1.1.1.	Ascensos.....	98
4.1.1.2.	Calidad.....	98
4.1.1.3.	Condiciones de trabajo.....	100
4.1.1.4.	Satisfacción por el apoyo a la familia.....	102
4.1.1.5.	Logro.....	104
4.1.1.6.	Administración y políticas de la compañía.....	105
4.1.1.7.	Posibilidad de crecimiento.....	106
4.1.1.8.	Satisfacción personal.....	107
4.1.1.9.	Reconocimiento.....	109
4.1.1.10.	Relaciones interpersonales con las compañeras.....	110
4.1.1.11.	Relaciones interpersonales con el supervisor.....	111
4.1.1.12.	Responsabilidad.....	112
4.1.1.13.	Salarios y prestaciones.....	114
4.1.1.14.	Seguridad en el trabajo.....	115
4.1.1.15.	Status.....	116
4.1.1.16.	Supervisión técnica.....	117
4.1.1.17.	Trabajo en sí mismo.....	118
4.1.1.18.	Vida personal.....	120
4.2.	Análisis de resultados estudio cuantitativo.....	123
4.2.1.	Constructo de tres factores.....	124
4.2.2.	Características sociodemográficas de la muestra.....	125
4.2.3.	Prueba estadística binomial.....	130
4.2.4.	Prueba de ji cuadrada (χ^2).....	135
	Conclusiones.....	148
	Bibliografía.....	160

Tabla 1. La población total según género en México 2005.....	8
Tabla 2. Población por edad, según género 2005.....	10
Tabla 3. Tratados de libre comercio celebrados con México.....	23
Tabla 4. Fiabilidad del cuestionario.....	87
Tabla 5. Resultados del estudio cualitativo.....	90
Tabla 6. Ascensos.....	98
Tabla 7. Calidad en el trabajo realizado.....	99
Tabla 8. Condiciones de trabajo.....	100
Tabla 9. Satisfacción por el apoyo a la familia.....	102
Tabla 10. Logro.....	104
Tabla 11. Administración y políticas de la compañía.....	105
Tabla 12. Posibilidades de crecimiento.....	107
Tabla 13. Satisfacción personal.....	107
Tabla 14. Reconocimiento.....	109
Tabla 15. Relaciones interpersonales con las compañeras.....	110
Tabla 16. Relaciones interpersonales con el supervisor.....	111
Tabla 17. Responsabilidad.....	113
Tabla 18. Salarios y prestaciones.....	114
Tabla 19. Seguridad en el trabajo.....	115
Tabla 20. Status.....	117
Tabla 21. Supervisión técnica.....	117
Tabla 22. Trabajo en sí mismo.....	119
Tabla 23. Vida personal.....	120
Tabla 24. Estudio cualitativo de la teoría de Herzberg.....	122
Tabla 25. Nivel de escolaridad de la muestra.....	125
Tabla 26. Estado civil de las trabajadoras.....	126
Tabla 27. Rango de edad de la muestra.....	127
Tabla 28. Cantidad de dependientes económicos de la muestra.....	128
Tabla 29. Antigüedad de las trabajadoras en la empresa.....	128
Tabla 30. Tipo de contrato de trabajo.....	129
Tabla 31. Salario diario.....	130
Tabla 32. Prueba estadística binomial.....	131
Tabla 33. Grado de significancia de las relaciones de las variables del estudio.....	137
Tabla 34. Asociación variables sociodemográficas con factor de satisfacción o intrínseco.....	138
Tabla 35. Asociación variables sociodemográficas con factor de insatisfacción o extrínseco.....	140
Tabla 36. Asociación variables sociodemográficas con factor de satisfacción de la trabajadora.....	144

Índice de Figuras.	Página
Figura 1. El crecimiento de la población en México 1970-2004	7
Figura 2. La población ocupada en México, en el periodo 1970-2004.	11
Figura 3. La tasa de fecundidad de la mujer mexicana de 1970 a 2005.	14
Figura 4. La tasa de crecimiento media anual de la población 1950-2000.	16
Figura 5. La esperanza de vida de la mujer mexicana de 1970 a 2005.	17
Figura 6. La educación promedio de la mujer mexicana de 1970 a 2000.	18
Figura 7. El analfabetismo de la mujer mexicana de 1970 a 2000.	21
Figura 8. El desempeño del comercio de México 1993 a 2003.	24
Figura 9. La inversión extranjera directa, periodo de 1994 a 2003.	25
Figura 10. Inversión extranjera realizada en México en el año 2003.	26
Figura 11. Las inversiones directas de Norteamérica realizadas en México 1986 a 2003.	27
Figura 12. Inversiones directas de la Unión Europea, realizadas en México 1994 a 2003.	28
Figura 13. El producto interno bruto de México 1990 a 2004.	29
Figura 14. Constructo de dos factores.	67
Figura 15. Tamaño de la muestra.	71
Figura 16. Constructo de tres factores.	124
 Cuestionario Anexo I.	 168

INTRODUCCIÓN.

Durante los últimos siete lustros en México, se ha venido gestando en forma paulatina un fenómeno de trascendencia nacional, este hecho está modificando las estructuras social, familiar, política y económica de nuestro entorno. El fenómeno, al cual, me refiero es el de la incorporación de la mujer en el trabajo remunerado. Hoy en día podemos encontrar a la mujer trabajando en casi todos los campos de la economía nacional, tal como lo podemos observar, tanto en la vida cotidiana, como a través de los indicadores del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) y los resultados de las encuestas sobre la población ocupada que realiza en forma trimestral y anual la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

De acuerdo con la última encuesta realizada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en 2004, la población ocupada fue de más de 14.9 millones de mujeres en el país, por tal motivo, es importante realizar estudios de carácter científico en este campo, los cuales, contribuirán a incrementar el conocimiento de los factores que afectan positivamente y negativamente la relación laboral de la mujer en el centro de trabajo.

El espectro de estudio sobre la mujer en el terreno laboral es amplio, por lo cual, esta investigación se limita a estudiar el grado de significancia de las relaciones de las variables sociodemográficas, siendo éstas las siguientes: escolaridad, edad, estado civil, cantidad de hijos que viven en casa, dependientes económicos, antigüedad en la empresa, tipo de contrato y salario, con las variables de la teoría de Frederick Herzberg, denominada también de dos factores, los cuales, son los siguientes: factor satisfacción o intrínseco, el cual, está conformado con las variables que guardan una relación con el contenido del puesto, siendo éstas las siguientes: ascensos, trabajo en sí mismo, logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento, el segundo factor llamado de insatisfacción o extrínseco (higiénico) se refiere al contexto del puesto y está integrado por las variables siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con las compañeras de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal. La sustentación para elegir las ocho variables sociodemográficas de la trabajadora obrera que

labora en la industria automotriz, así como, la determinación de utilizar la teoría de dos factores de Frederick Herzberg en esta investigación, se basa en los dos aspectos siguientes:

Primero, las variables sociodemográficas elegidas para este estudio son extremadamente sensibles en la vida laboral, familiar, social y económica de la trabajadora, así como también, porque cada una de ellas genera múltiples efectos entre ellas y se refleja en el comportamiento de la mujer trabajadora, ejemplo, el estado civil genera efectos con el número de hijos, situación económica, cantidad de dependientes económicos, así como también, el nivel de escolaridad genera derivaciones con la categoría del puesto que desempeña la trabajadora en la organización, en el nivel de ingreso, cantidad de hijos, estado civil, antigüedad de la trabajadora en la empresa entre otras. Las características sociodemográficas de los trabajadores y trabajadoras han sido consideradas en estudios de motivación (De Quijano y Navarro, 1998), así como también, en estudios de rediseño de tareas y satisfacción laboral (Osca, y Urien, 2001) entre otros.

Como segundo aspecto y para poder precisar la teoría más adecuada para esta investigación, se analizaron las diferentes teorías de mayor relevancia en el aspecto científico. Después de haberse analizado las teorías antes comentadas, se determinó utilizar la teoría de Frederick Herzberg. La teoría en cuestión, fue considerada para realizar este estudio por su amplitud, así como también, porque se acopla en forma adecuada en esta investigación y por la cantidad de de estudios que se han realizado en otros países, como ejemplo de éstos, son los realizados por Moyle, Skinner, Rowe y Gork en 2003. Es importante aclarar que este trabajo de investigación tiene como objetivo central conocer el grado de significancia de las relaciones de las variables sociodemográficas con las variables de los factores de la teoría de Herzberg. Quizás en un futuro se realizará un estudio para conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción de la trabajadora obrera y la relación que guardan con las variables sociodemográficas.

Para tratar de conocer lo anterior, esta investigación contempla dos estudios: uno de tipo cualitativo y otro cuantitativo. El estudio cualitativo se llevó a cabo con treinta trabajadoras, siendo el objetivo específico el de revisar la vigencia de la teoría en cuestión, desde la perspectiva de la mujer trabajadora y su posible aplicación en esta investigación, dado que la teoría fue desarrollada a mediados del siglo XX en Estados Unidos de Norteamérica, probada

en diversos países con cultura diferente a México y sobre todo, es importante hacer notar que en los estudios anteriores no hubo distinción de género.

Posteriormente y para aprovechar los hallazgos que arrojó el método cualitativo se llevó a cabo un estudio de tipo cuantitativo con una muestra de 249 trabajadoras, con la finalidad de conocer la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas con las variables de los factores de satisfacción o intrínseco y de insatisfacción o extrínseco (higiénico) de la teoría de Herzberg.

Esta investigación es importante para diversos sectores del conocimiento, pero sobre todo, para las organizaciones que emplean a la mujer como fuerza de trabajo, ya que será un punto de partida para conocer la doble función que la mujer está desarrollando en el país, es decir, la de ama de casa y la de mujer con trabajo remunerado, por lo cual, es indispensable evaluar los efectos que se generan como resultado de la relación laboral entre la mujer trabajadora y las organizaciones y cómo se refleja en el nivel y calidad de vida de la trabajadora, así como también, en la productividad de la organización.

Este estudio está estructurado bajo un marco de referencia integrado por los principales factores que están contribuyendo al crecimiento sostenido de la fuerza de trabajo del género femenino en el país, así como también, por la revisión de la literatura inicial y final que se ha generado con la teoría de referencia, cabe resaltar, que esta investigación se apoyó para su consecución tanto en el método cualitativo como en el cuantitativo y por último, se presenta la sección de análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación

1. MARCO DE REFERENCIA.

Con el propósito de conocer los principales agentes que están contribuyendo al crecimiento e incorporación de la fuerza de trabajo del género femenino al trabajo remunerado en México, a continuación, se presenta el desarrollo de los aspectos siguientes: antecedentes del crecimiento de la fuerza de trabajo de la mujer en México, los factores demográficos, educativos y económicos que están influyendo en el crecimiento sostenido de este fenómeno.

ANTECEDENTES.

Hasta la mitad del siglo XX, la función de la mujer en la sociedad mexicana fue predominantemente la de ama de casa, dedicada al cuidado de los hijos y esposo, realizar labores de tejido, bordado, costura, preparar recetas de cocina, limpiar y decorar el hogar, lavar y planchar la ropa de la familia, mantener los enseres domésticos, leer y preparar recetas médicas sencillas para las enfermedades o accidentes leves sucedidos principalmente a los niños de la casa (Montes de Oca, 2003). Sin embargo, lo anterior es historia ya que ha tomado responsabilidades de mayor peso como son: conducir el proceso educativo de los hijos, interactuar con una sociedad que está en constantes cambios, tanto en lo social, como también, en lo político, cultural y económico, los cuales, la han orillado a salir del hogar en busca de un trabajo, el cual, generalmente no es remunerado en forma adecuada por el empleador, aprovechándose de la condición de la mujer. No obstante lo anterior, el crecimiento de la fuerza de trabajo de este género es vertiginoso, de ahí, la importancia de conocer con mayor precisión este fenómeno, con la finalidad de generar espacios de estudio para una mejor comprensión y apoyo a la mujer.

En los últimos treinta y cinco años, la fuerza de trabajo de la mujer ha crecido en forma sostenida en casi todos los sectores de la economía mexicana, al grado que en 1970 había únicamente 2.4 millones de mujeres desarrollando actividades remuneradas y para 2004, la cifra rebasó los 14.9 millones de mujeres que participaron en el mismo rubro, tal como lo

muestran los resultados de la encuesta de empleo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de 2004.

Al incorporarse la mujer a las organizaciones para desarrollar una actividad remunerada, se está enfrentando a diversas dificultades de trascendental relevancia, tales como son: discriminación, pobreza, falta de conocimiento de las organizaciones sobre las características de este género como fuerza de trabajo, desnutrición, enfermedades diversas tales como: el papiloma humano, cáncer de mama y cérvico-uterino, estrés, ansiedad, desintegración familiar, dificultad para el acceso y continuación en el sistema escolar, analfabetismo, problemas de conducta individual y de grupo, exceso en la carga de trabajo etc. De lo anterior, se desprende que la fuerza de trabajo de la mujer mexicana, debe ser estudiada en diferentes vertientes con un enfoque científico, con la finalidad de conocer y contribuir en mejorar la calidad y nivel de la trabajadora y de su familia.

Como se puede observar el campo de estudio es amplio, sin embargo, es importante considerar que se debe empezar por alguna de la múltiples aristas que ofrece este espacio de investigación, por tanto, este estudio se enfoca a tratar de conocer cuál es el grado de significancia de las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera con las variables de los factores intrínsecos o de satisfacción, extrínsecos o higiénicos y las variables de satisfacción de la trabajadora.

A continuación se analizarán los factores de mayor relevancia, los cuales, entre otros están contribuyendo en el crecimiento e incorporación de la fuerza de trabajo del género femenino en el país.

1.1. FACTORES QUE ESTÁN AFECTANDO LA PARTICIPACIÓN DE LA MUJER.

En el control de los factores demográficos, educativos y económicos, el Estado ha desempeñado un papel fundamental al trazar políticas orientadas a disminuir el crecimiento poblacional en forma geométrica, incrementar los niveles de educación en todos los sectores y estabilizar la economía del país. Es importante hacer notar que aún queda un tramo bastante considerable por recorrer en estos rubros, en relación con los países desarrollados. De acuerdo a lo anterior, a continuación se analiza con detalles los *factores demográficos, educativos y*

económicos que tienen un impacto en el crecimiento de la fuerza de trabajo del género femenino y como consecuencia en la generación de empleos.

1.1.1. FACTORES DEMOGRÁFICOS.

Los factores demográficos de mayor relevancia, entre otros, que inciden en la incorporación de la mujer en casi todos los sectores de la economía del país son los siguientes: el crecimiento de la población, los cambios en la estructura poblacional, el crecimiento en la población ocupada, los cambios en la estructura de la población de adultos, jóvenes, adolescentes y niños, la planeación reproductiva, la disminución en tasa de fecundidad, la disminución en la tasa de crecimiento media anual, la disminución en la tasa de mortalidad de la mujer y el incremento en la esperanza de vida de la mujer.

Crecimiento de la población en México 1970-2004. Para entender con precisión el fenómeno del crecimiento poblacional conviene revisar algunos términos técnicos. El concepto crecimiento natural de la población se define como la diferencia entre el número de nacimientos y defunciones en un año determinado (Consejo Nacional de Población [CONAPO], 2005).

El *crecimiento social total o migración neta total* se refiere a la suma algebraica de la migración neta interestatal y de la migración neta internacional (CONAPO, 2005). El *crecimiento total*, consiste en la variación del monto de la población durante un año determinado. Este crecimiento es el resultado de la suma del crecimiento natural y social de la población (CONAPO, 2005). El crecimiento acelerado de la población mexicana en las últimas tres décadas, ubica al país en el lugar número 11 en el mundo, sólo por debajo de China, India, Estados Unidos, Pakistán y Brasil entre otros (CONAPO, 2003).

Analizando la tendencia de crecimiento de 1970 al 2004, puede observarse un aumento en la proporción de mujeres con relación al número de hombres (Figura 1). El XII Censo General de Población y Vivienda 2000, registró 97.5 millones de habitantes en el país, de los cuales, 49.9 millones son mujeres y 47.6 millones son hombres, lo que arroja un índice proyectado de femineidad de 105 mujeres por cada 100 hombres. Las mujeres viven en promedio 4.5 años más que los hombres y la esperanza de vida para ese momento era de 77.9 para la mujer y de 73.4 años para el varón a nivel nacional, la mediana en cuanto a la edad de la población era de

22 años; 23 para la mujer y de 22 para el hombre. Así como también, había en ese tiempo en el país 22.3 millones de hogares, de los cuales el 79.4 % estuvieron dirigidos por un hombre y 20.6 % por una mujer (CONAPO, 2003).

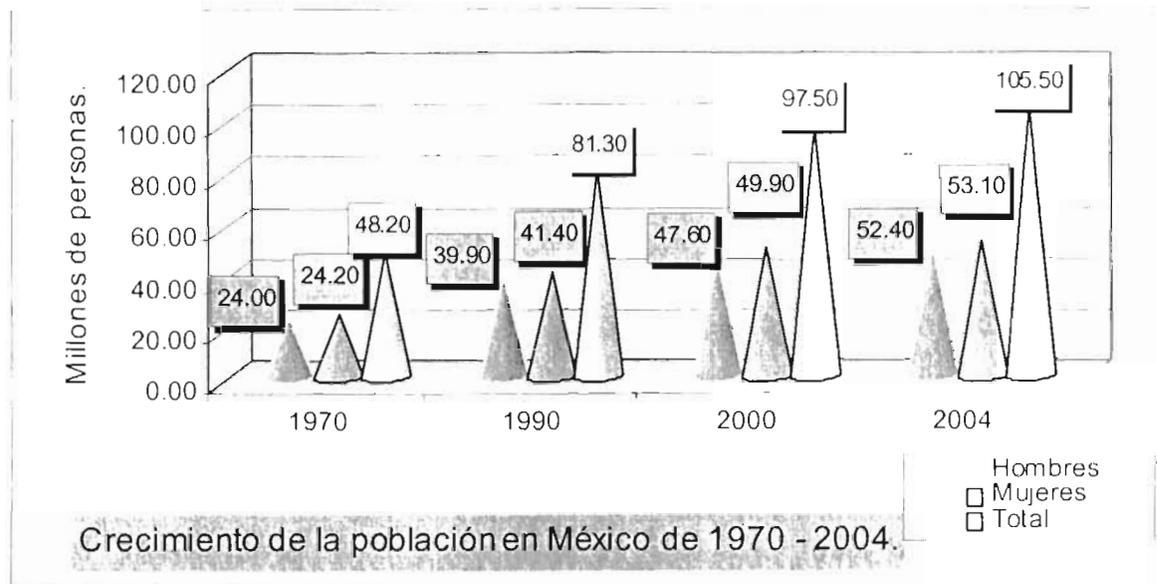


Figura 1. El crecimiento de la población en México 1970-2004

Fuente: Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI, 2004).

Población total según género 1950-2000.

CONAPO (2002). Proyecciones de la población en México 2000-2050.

Gráfica diseñada por el autor

Población total por entidad federativa. En la Tabla 1 se muestra la proyección de la población por género y por entidad federativa, la finalidad de esta tabla es conocer la cantidad de mujeres que hay en el país, la cual, es de gran importancia para este estudio, ya que se puede observar incluso que la cantidad de mujeres es mayor a la cantidad de hombres, por lo anterior, debemos poner especial atención en el crecimiento de esta fuerza de trabajo de ambos géneros en el país.

En la Tabla 1 se muestra la proyección total de la población de México, para finales de 2005, la cual, ascenderá a 106.4 millones de habitantes, 52.9 millones son hombres y 53.5 millones son mujeres, siendo el índice de femineidad de 101.12 %, es decir que por cada 100 hombres hay 101.12 mujeres, el índice anterior muestra que en nuestro país hay más mujeres que hombres, tal como se puede apreciar en la Tabla de referencia (CONAPO, 2002). Como se

puede apreciar, los cambios demográficos en México son constantes, por lo cual, se está modificando en forma dinámica el perfil sociodemográfico de la población en el país, esto determina que en los próximos años las demandas sociales en sus aspectos cualitativos y cuantitativos irán variando, sobre todo en los aspectos de educación, salud, vivienda, empleo, desarrollo regional y equidad entre los grupos sociales (CONAPO, 2001).

Tabla 1. La población total según género en México 2005.

Proyección de la población total por entidad según género, 2005			
Entidad Federativa.	Hombres.	Mujeres.	Total.
Aguascalientes.	509,321	534,693	1,044,014
Baja California.	1,499,090	1,448,746	2,947,836
Baja California Sur.	258,247	244,376	502,623
Campeche.	393,074	382,691	775,765
Coahuila.	1,281,054	1,262,106	2,543,160
Colima.	295,826	295,524	591,350
Chiapas.	2,220,121	2,196,963	4,417,084
Chihuahua.	1,737,288	1,695,230	3,432,518
Distrito Federal.	4,292,618	4,522,179	8,814,797
Durango.	773,085	781,863	1,554,948
Guanajuato.	2,465,609	2,599,729	5,065,338
Guerrero.	1,618,524	1,642,052	3,260,576
Hidalgo.	1,174,966	1,214,946	2,389,912
Jalisco.	3,384,519	3,430,289	6,814,808
México.	7,329,634	7,342,764	14,672,398
Michoacán.	2,066,559	2,160,458	4,227,017
Morelos.	851,925	865,327	1,717,252
Nayarit.	503,849	493,805	997,654
Nuevo León.	2,135,784	2,106,771	4,242,555
Oaxaca.	1,826,629	1,890,208.00	3,716,837
Puebla.	2,731,520	2,805,477.00	5,536,997
Querétaro.	794,932	806,169.00	1,601,101

Proyección de la población total por entidad según género, 2005			
Entidad Federativa.	Hombres.	Mujeres.	Total
Quintana Roo.	563,933	527,563.00	1,091,496
San Luis Potosí.	1,188,139	1,221,172.00	2,409,311
Sinaloa.	1,403,671	1,367,477.00	2,771,148
Sonora.	1,262,547	1,224,519.00	2,487,066
Tabasco.	1,039,246	1,030,276.00	2,069,522
Tamaulipas.	1,591,523	1,572,323.00	3,163,846
Tlaxcala.	532,372	539,939.00	1,072,311
Veracruz.	3,610,272	3,685,663.00	7,295,935
Yucatán.	902,239	905,400.00	1,807,639
Zacatecas.	691,174	725,691.00	1,416,865
Nacional.	52,929,290	53,522,389.00	106,451,679

Fuente: CONAPO (2002) Proyecciones de la población por municipio y entidad federativa a mitad de año 2000-2030.
Tabla diseñada por el autor

Proyección de la población por edad en 2005. De la Tabla 2 se desprende el análisis siguiente: la cantidad de varones y mujeres en el rango de edad de 15 a 50 años de edad es similar, de lo anterior se concluye que la fuerza potencial de un género en relación con el otro es similar de ahí la importancia de realizar este estudio. Las diferentes variables de crecimiento traerán consigo una continua transformación de la estructura de la población, por edad y por género, tal como se aprecia en la Tabla 2, ya que la cantidad de mujeres en el país continuará siendo mayor, por lo cual, el índice de femineidad que se proyecta, para el año 2005 será de 101.12 %, lo cual, significa que por cada 100 hombres, habrá 101.12 mujeres y para el año 2050, (CONAPO, 2002) se proyecta que el mismo índice será de 103.61 %, lo que significa, que por cada 100 hombres habrá 103.61 mujeres.

Como se puede apreciar hoy en día en la población urbana, la mujer está participando en los diferentes niveles educativos de la misma manera que el varón, incluso en algunos grupos de estudio universitarios podemos encontrar más mujeres que hombres. Lo anterior demuestra un

gran avance y un cambio en la cultura mexicana, el cual, se refleja en la igualdad de derechos y obligaciones para la mujer y el varón.

Tabla 2. Población por edad, según género 2005.

Proyección de la población total por grupo quinquenales de edad según género, 2005.			
Grupo de edad.	Género.		Total.
	Hombres.	Mujeres.	
0 a 4	5,029,240	4,814,411	9,843,651
5 a 9	5,506,651	5,280,675	10,787,326
10 a 14	5,785,788	5,566,067	11,351,855
15 a 19	5,478,372	5,334,994	10,813,366
20 a 24	5,107,900	5,060,319	10,168,219
25 a 29	4,713,655	4,735,634	9,449,289
30 a 34	4,282,790	4,356,672	8,639,462
35 a 39	3,756,452	3,869,108	7,625,560
40 a 44	3,219,096	3,353,115	6,572,211
45 a 49	2,657,618	2,804,495	5,462,113
50 a 54	2,063,754	2,206,777	4,270,531
55 a 59	1,571,112	1,708,086	3,279,198
60 a 64	1,213,968	1,348,482	2,562,450
65 a 69	933,604	1,069,492	2,003,096
70 a 74	682,441	813,515	1,495,956
75 a 79	449,297	560,068	1,009,365
80 a 84	265,200	346,935	612,135
85 a 89	131,283	179,244	310,527
90 a 94	58,163	81,696	139,859
95 a 99	19,470	27,657	47,127
100 y más	3,436	4,947	8,383
Nacional	52,929,290	53,522,389	106,451,679

Fuente: CONAPO (2002b). Proyecciones de la población en México 2000-2050.
Tabla diseñada por el autor

Población ocupada en el periodo 1970-2004. En la Figura 2 se presenta el crecimiento de la fuerza de trabajo ocupada de ambos géneros en el periodo de 1970 a 2004. De lo anterior se

desprende que mientras la fuerza de trabajo del género masculino ha crecido en el mismo periodo 1.7 veces, la fuerza de trabajo del género femenino ha crecido 5.2 veces, por lo cual, es importante su estudio.

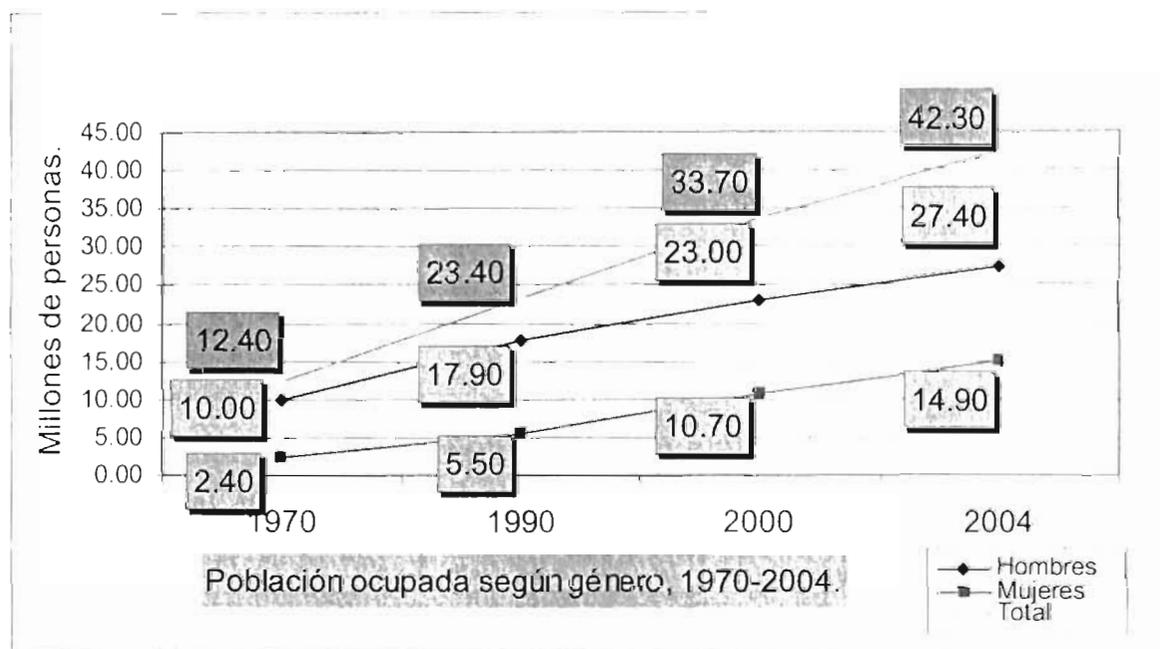


Figura 2. La población ocupada en México, en el periodo 1970-2004.

Fuente: INEGI (2003). Población ocupada según sexo 1950-2000.

INEGI (2004). Población ocupada según sexo 1991-2004.

STPS (2004). Encuesta anual de empleo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social 2004

Gráfica diseñada por el autor

Población ocupada. Este indicador se construye a partir del número de personas ocupadas de 12 años y más, que realizaron alguna actividad económica, al menos una hora en la semana de referencia, a cambio de un sueldo, salario, jornal u otro tipo de pago en dinero o en especie. Incluye a las personas que tenían trabajo pero no laboraron en la semana en cuestión, por alguna causa temporal, sin que hayan perdido el vínculo con su trabajo (vacaciones, licencia por maternidad, enfermedad, mal tiempo o porque estaban en espera de iniciar o continuar con las labores agrícolas, etc.). También están incluidas las personas que ayudaron en el predio, fábrica, tienda o taller familiar sin recibir un sueldo o salario, así como también, a los aprendices o ayudantes que trabajaron sin remuneración (INEGI, 2003).

Es importante comentar que la estructura de la población ocupada en la actividad económica del país, se ha modificado en forma sorprendente, con el devenir del tiempo, si comparamos

las dos épocas siguientes: 1930 y 2000. En 1930, la población ocupada, estaba distribuida de la siguiente manera: sector primario concentraba el 72.3 %, el sector secundario el 15 % y el sector terciario el 11.8 %, y para el año 2000 se distribuyó de la siguiente manera: sector primario 16.1 %, sector secundario 28 % y en el sector terciario el 53.8 % (INEGI, 2001).

Como se puede apreciar, los cambios en los sectores y el porcentaje de población ocupada, en cada uno de ellos son significativos. Los aspectos anteriores son factores que han contribuido a la integración de la mujer en la actividad económica del país, sobre todo, por el tipo de actividades que demandan los sectores, en los cuales, se ha concentrado la fuerza de trabajo en los últimos años.

En la Figura 2, se muestra un comparativo del crecimiento de la población ocupada entre hombres y mujeres en los últimos 34 años (INEGI, 2003). La población de mujeres ocupadas, en los diferentes sectores de la economía mexicana, creció de 2.4 millones en 1970 (INEGI, 2003) a más de 14.9 millones en 2004 (STPS, 2004), en términos porcentuales el crecimiento de la fuerza de trabajo de la mujer, ha sido firme, ya que éste ha sido del 520.8 % en el periodo de referencia; sin embargo, la población ocupada masculina, en el mismo periodo, no ha corrido con la misma fortuna, ya que únicamente ha crecido en un 174 %, al pasar de 10 millones en 1970 a 27.4 millones en el año 2004. Como se puede apreciar la cantidad de la población ocupada de mujeres, es importante, y cada día participan en campos de la economía que anteriormente estaban destinados exclusivamente para los varones, de acuerdo con la encuesta de empleo que realiza en forma trimestral y anual la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Población de adultos en México. En el país en el 2001 habían 53.5 millones de personas mayores de 25 años; de los cuales 37.7 millones eran mayores de 25 y menores de 50 años de edad (CONAPO, 2002) y en general, su vida productiva se ha desarrollado en condiciones de baja remuneración, alto subempleo y un ahorro prácticamente nulo, además de que la mayoría cuenta con una educación insuficiente y muchos adolecen de protección en el cuidado de la salud, lo anterior fue declarado por el presidente Vicente Fox Quesada en su cuarto Informe de Gobierno (Fox, 2004). Los más de 15.7 millones restantes tenían 50 años o más (CONAPO, 2002), aunque algunos se desempeñaron productivamente en periodos en los que la economía tenía mayor estabilidad, las crisis económicas constantes han puesto en grave riesgo su situación financiera o patrimonial. En particular, los 5.6 millones de adultos con 65 años o

más (CONAPO, 2002). De la cantidad de adultos anteriores el 75 % no están protegidos por la seguridad social, de acuerdo con el cuarto Informe de Gobierno del Presidente Vicente Fox Quesada.

Los jóvenes, adolescentes y niños en México. Los jóvenes, adolescentes y niños suman 52.3 millones, los cuales, conforman las generaciones nacidas en México durante el pasado cuarto de siglo (CONAPO, 2002), la totalidad de su vida ha transcurrido en un ambiente de inestabilidad económica y de cambios tecnológicos y sociales acelerados. La mayoría de los 21.0 millones de jóvenes, hombres y mujeres con edades entre 15 y 24 años (CONAPO, 2002), demandan una buena educación, salud, cultura, recreación y deporte pero, sobre todo, un fuerte impulso a la apertura de oportunidades económicas, inclusión social y gran énfasis en los aspectos de equidad, dada la diversidad que caracteriza a la población. Los niños y adolescentes con edades hasta de 14 años suman 32.0 millones (CONAPO, 2002). Además de necesidades de salud, educación entre otras, este grupo enfrenta problemas emergentes como son: situaciones de violencia, desintegración familiar, adicciones a las drogas, trabajo infantil, entre otros. Un caso muy notable es el de los llamados “niños de la calle”, los niños que limpian parabrisas en las calles de todo el país, etc. Por lo anterior, es importante que las políticas que diseñe el Gobierno se dirijan hacia los grupos de la infancia, la adolescencia y la juventud, las cuales, serán trascendentes para el desarrollo nacional, porque representan el futuro de México.

Planificación reproductiva. La tasa de fecundidad está en constante disminución (CONAPO, 1999), como se puede apreciar en la Figura 3, este descenso ha estado relacionado con un incremento en el nivel de instrucción y el uso de métodos anticonceptivos, lo anterior ha sido posible gracias al desarrollo de los métodos anticonceptivos dentro de los factores de mayor relevancia, a su difusión y a la ampliación constante de la cobertura de los servicios de salud reproductiva en el país (CONAPO, 2000). La disminución de la fecundidad fue posible gracias al avance de los programas de planificación familiar y salud reproductiva, expresado por el incremento del número de mujeres en edad fértil que usan algún método anticonceptivo, el cual, fue de 12.3 a 13.5 millones en el periodo de 2000 a 2004, así como también, la proporción de mujeres en edad fértil que mantienen relaciones sexuales y practican la anticoncepción de 71.1 a 73.2, por ciento, en el mismo periodo, lo anterior fue informado por el Presidente Vicente Fox Quesada en el cuarto Informe de Gobierno. (Fox, 2004)

Tasa de fecundidad de la mujer mexicana. Tasa global de fecundidad. Es el número promedio de hijos que habría tenido una mujer (o grupo de mujeres) durante su vida, de haber mantenido un comportamiento conforme a las tasas específicas de fecundidad y de no haber estado expuesta a riesgo de mortalidad, desde el nacimiento hasta el término de su periodo fértil (CONAPO, 2000).

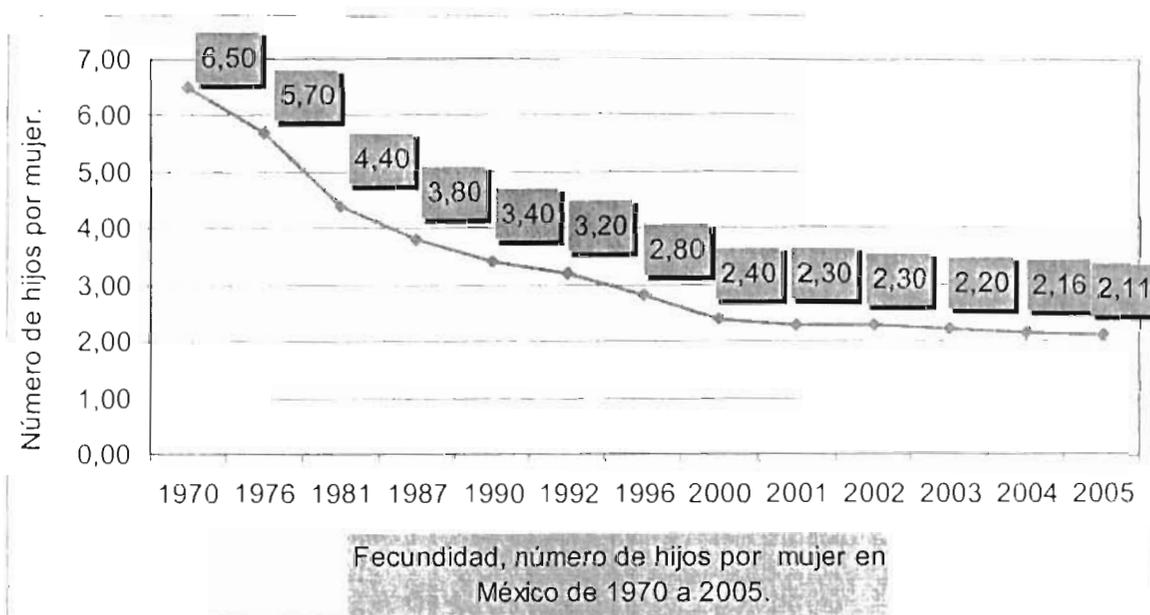


Figura 3. La tasa de fecundidad de la mujer mexicana de 1970 a 2005.

Fuente: CONAPO (2002). Tasa global de fecundidad 1960-2000. INEGI (2004). Tasa de crecimiento media anual 1950-2000. CONAPO (2000). República Mexicana: Indicadores demográficos 1990-2050. Gráfica diseñada por el autor.

La tasa global de fecundidad (TGF) (CONAPO, 2000) en México indica el promedio de hijos nacidos vivos que una mujer tiene durante su vida reproductiva (15 a 49 años). En el país y hasta la segunda mitad de la década de los setenta, el número de hijos por mujer fue de 6,5 hijos, en años subsecuentes; entre 1987 y el 2003 disminuye y pasa de 3,8 a 2,2, y se proyecta que para finales del año 2005, la tasa global de fecundidad será de 2,1 hijos por mujer (CONAPO, 2002)

En México se han generado cambios sociodemográficos que favorecen la integración de la mujer a la actividad laboral (INEGI, 2003), uno de éstos es el descenso en la tasa de fecundidad, tal como se muestra en la Figura 3.

La tasa global de fecundidad se ha venido reduciendo en forma importante como se aprecia en la Figura 3, ya que en 1970 fue de 6.5 hijos por mujer y para el 2005 se ha proyectado una tasa global de fecundidad de 2.11 hijos por mujer (CONAPO, 2003), de tal manera, que esta variable está influyendo en forma importante en la incorporación de la mujer a la actividad laboral remunerada, como resultado de haber terminado su ciclo reproductivo a una edad joven. Como resultado del descenso en la tasa de fecundidad la estructura de la población femenina se está transformando (CONAPO, 2000), se proyecta que la población femenina menor de 15 años para finales del año 2005 será de 15.6 millones y de 14.7 millones en el año 2010. En contraste, la población femenina mexicana, entre 15 y 64 años continuará incrementándose y pasará de 34.9 en el 2005 a 38.2 millones en el 2010, finalmente la cantidad de mujeres de 65 años o más se incrementará en el mismo periodo de referencia de 3.1 a 3.7 millones (CONAPO, 2002). Los cambios anteriores generarán importantes consecuencias en la conformación del espectro de demandas sociales en el país como son: educación, vivienda, seguridad social, seguridad pública, alimentación, vestido, así como también, la demanda de nuevos empleos.

Tasa de crecimiento media anual de la población. La Figura 4 muestra la tasa de crecimiento media anual de la población en el país, la cual, ha mostrado una tendencia a la baja, a partir del año de 1950, al ubicarse en el 3 %, sin embargo, como se puede observar en el periodo de 1960 a 1970, la tendencia mostró un incremento en relación con el periodo anterior, al registrar una tasa de 3.4 %. La estabilización de esta tendencia se muestra en una forma de mayor consistencia, a partir del periodo de 1970 a 1990 siendo la tasa de 2.6 % y a partir de este periodo como se puede observar en la figura de referencia, la tendencia es a la baja, hasta situarse en 1.8 % en el 2000 (INEGI, 2004). El comportamiento de la tasa media de crecimiento de la población ha generado cambios importantes en la estructura de la población, tanto en adultos, jóvenes y niños.

Al disminuir la tasa media anual de crecimiento de la población en el país, ha permitido que la mujer mexicana termine el ciclo reproductivo a una edad temprana, lo que permite que la mujer se pueda integrar a la actividad económica del país, siendo relativamente joven, por lo cual, este es un factor más que contribuye a la incorporación de la mujer a los centros de trabajo.

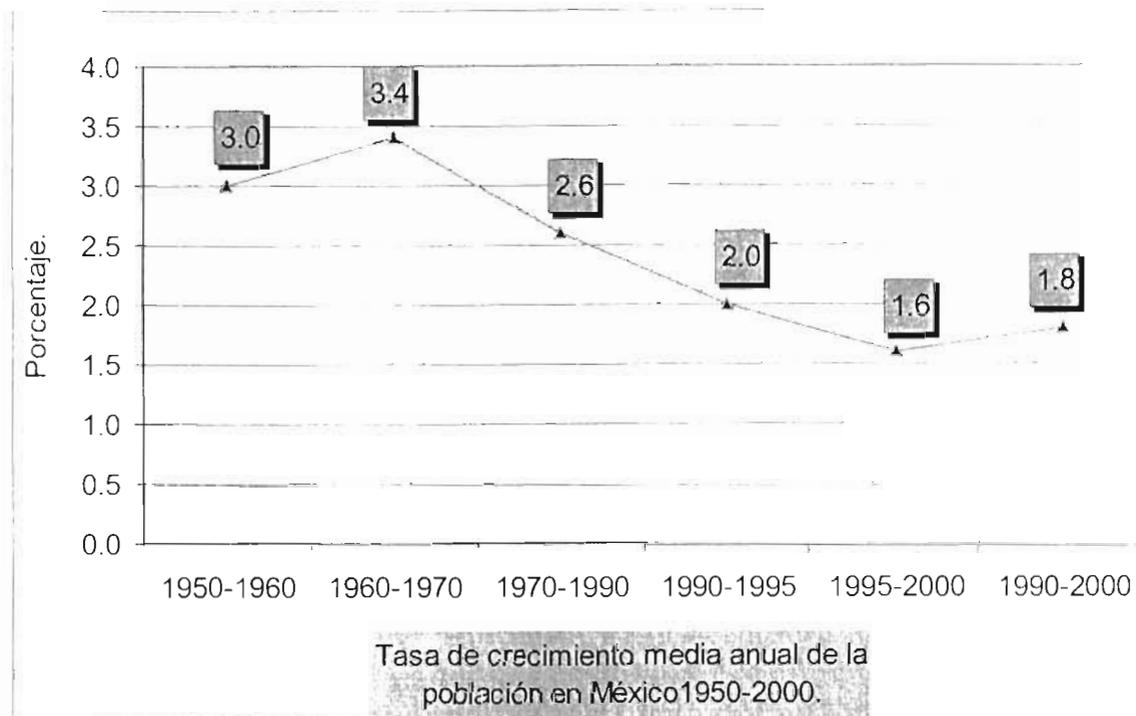


Figura 4. La tasa de crecimiento media anual de la población 1950-2000.

Fuente: INEGI (2004). Tasa de crecimiento media anual 1950-2000.

Gráfica diseñada por el autor

Esperanza de vida de la mujer mexicana de 1970 a 2005. La esperanza de vida de la mujer mexicana, este indicador se define como el promedio de años que espera vivir una persona al momento de su nacimiento sobre la base de la tasa de mortalidad por edad para un año determinado (CONAPO, 2005). En la Figura 5 se aprecian los cambios significativos en cuanto a esperanza de vida de la mujer, ya que durante el periodo de 1970 al año de 2005 (CONAPO, 2000), se ha generado un incremento de 13.75 años en la esperanza de vida para la mujer: El factor antes comentado, se está modificando en forma positiva como resultado de las políticas de salud establecidas por el gobierno federal, así como también, por el incremento en los años de escolaridad de la población del país.

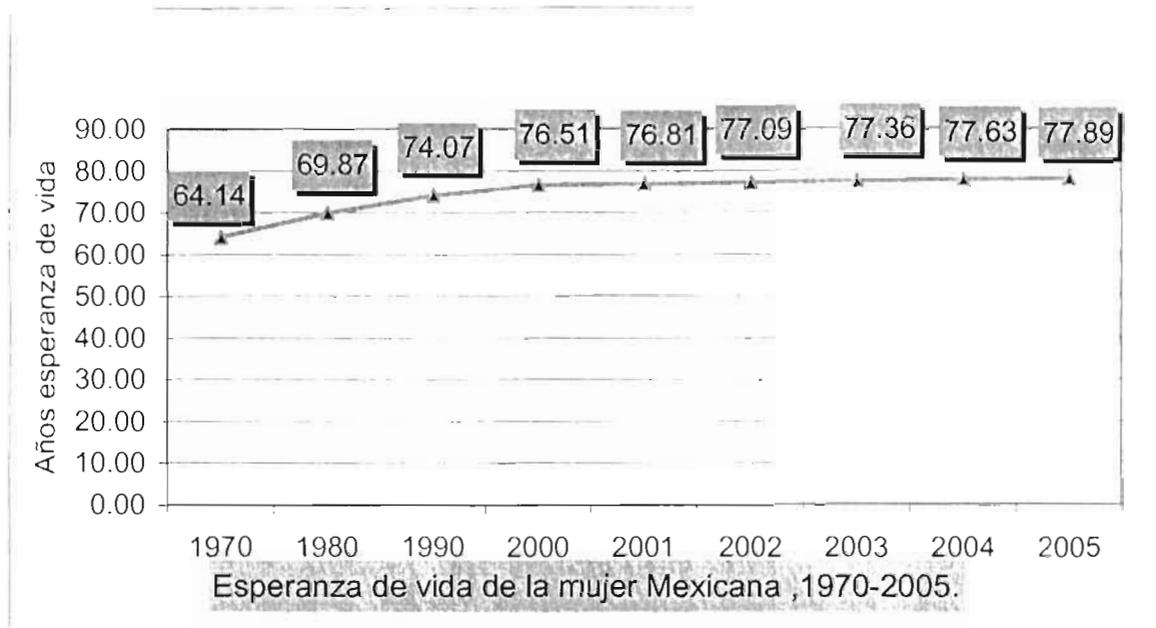


Figura 5. La esperanza de vida de la mujer mexicana de 1970 a 2005.

Fuente: CONAPO (2000). República Mexicana: Indicadores demográficos básicos 1990-2050. CONAPO (2000). México. El destino demográfico que se anuncia a mitad del siglo XXI
Gráfica diseñada por el autor

Tasa de mortalidad en México. Los cambios en la tasa de mortalidad, se asocian con los avances en el campo de la medicina y con los cambios en la higiene y salubridad alcanzados en el país, por lo anterior, la tasa de mortalidad es actualmente de poco más de 4 defunciones por cada mil habitantes, mientras que en el año de 1930 la tasa fue de 27 defunciones por cada mil personas (INEGI, 2001), lo cual, significa un cambio demográfico importante en la estructura de la población mexicana y ésta se refleja en el indicador de esperanza de vida de los mexicanos y especialmente en el género femenino.

1.1.2. FACTORES EDUCATIVOS.

Los factores educativos de mayor relevancia que han contribuido en la incorporación de la mujer en el campo laboral remunerado, son los siguientes: incremento de los años promedio cursados por éstas, disminución en el rezago educativo y en la tasa de analfabetismo entre otros.

Años promedio en educación. En la Figura 6, se observa el avance lento, pero progresivo del promedio de los años cursados en la escuela por el varón y la mujer en el país. En el año de 1970 el promedio de años cursados para los varones fue de 3.7 y para las mujeres de 3.2 años, treinta años después y específicamente en el año 2000, el promedio de años cursados para los varones fue de 7.8 años y para las mujeres fue de 7.3 años, tal como se muestra en la figura de referencia, de lo anterior se desprende una diferencia significativa de seis meses en promedio de escolaridad que favorece al varón, sin embargo, esta brecha se está cerrando al paso del tiempo (INEGI, 2003).

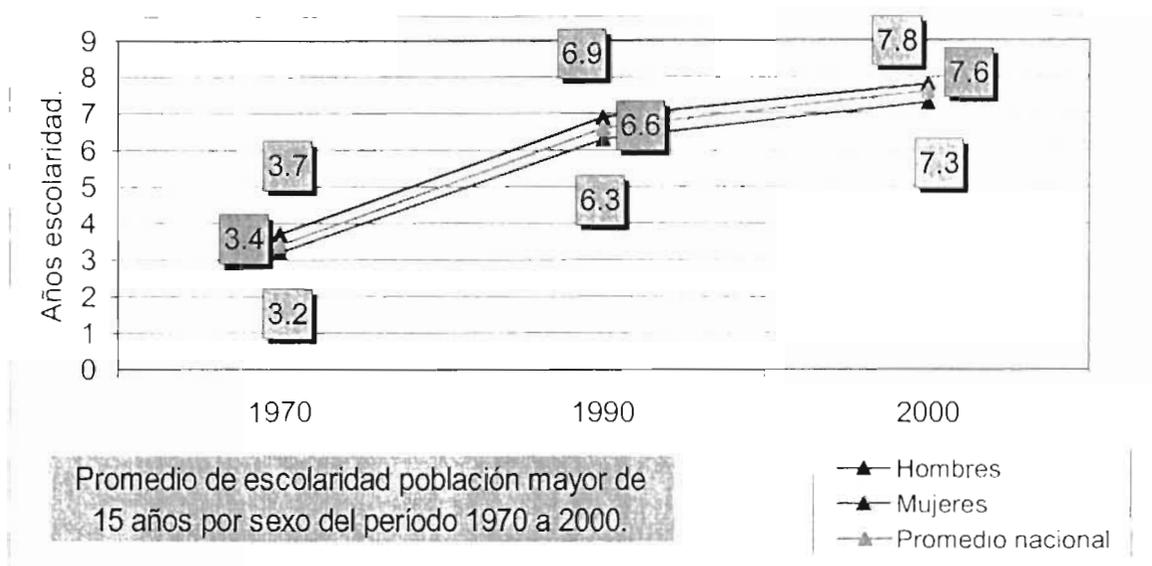


Figura 6. La educación promedio de la mujer mexicana de 1970 a 2000.

Fuente: INEGI (2003). Indicadores seleccionados sobre nivel de escolaridad, promedio de escolaridad, aptitud para leer y escribir y alfabetismo, 1960-2000.
Gráfica diseñada por el autor

El factor educativo ha sido determinante en la vida de los mexicanos, ya que repercute positivamente en la tasa de fecundidad, disminuye la mortandad infantil, e incrementa la esperanza de vida de la mujer y como consecuencia se mejora la salud de la familia. Al disminuir la tasa de fecundidad, la mujer tiene la posibilidad de participar en el desarrollo económico del país al ingresar en los diferentes campos de la economía, siendo una mujer joven.

La educación es un factor concluyente e incluyente en la incorporación de la fuerza de trabajo de la mujer en los centros de trabajo, al incrementarse las capacidades y conocimientos de la

mujer, se ha facilitado el acceso a mejores oportunidades de desarrollo. Sin embargo, la desigualdad en el país sigue prevaleciendo, sobre todo en aspectos de educación y salud, esto lo podemos observar, especialmente entre los indígenas (Comisión para el Desarrollo de Pueblos Indígenas [C'DI], 2001) y la población de las comunidades rurales (SEP, 2003).

La decidida acción del Gobierno Federal y el interés mostrado por la sociedad durante la segunda mitad del siglo XX, y lo que llevamos del siglo XXI, han generado un impulso importante en la educación en el país, observándose avances importantes en las estructuras sociales. En particular, el apoyo a la educación pública, desde el nivel de preescolar, primaria y secundaria hasta el nivel de doctorado, han abierto oportunidades significativas de movilidad social y mejoramiento económico para los mexicanos.

La educación es el único medio para disminuir las diferencias entre el varón y la mujer y sobre todo, en cuanto al tipo de empleo e ingreso, ya que en este tiempo los empleos menos calificados y de menor ingreso están ocupados por el género femenino, sin embargo, las diferencias entre los años promedio de escolaridad entre varones y mujeres se acorta afortunadamente en cada ciclo escolar, hoy en día, estamos convencidos la mayoría de los mexicanos en que la formación educativa es una necesidad, por lo cual, varones y mujeres deben tener las mismas oportunidades de preparación en todos los niveles educativos de nuestro sistema, para lograr un mejor nivel de vida para todos los mexicanos.

Rezago educativo. Este indicador se define como la situación de atraso con respecto al avance escolar considerado normal, en que se encuentra la población de 15 años y más de acuerdo con el nivel de escolaridad logrado en el Sistema Educativo Nacional. En este rubro se observa un descenso en el porcentaje de población de 15 años y más con rezago educativo, de 90.7 % en 1970 a 52.6 % en el 2000, el índice sigue siendo muy alto y se convierte en un punto central, que debe ser atendido por el sistema educativo nacional (INEGI, 2001).

El director general del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), Ramón de la Peña Manrique, aseveró que hay tres Méxicos: uno educado de casi 30 millones; otro que estudia que son aproximadamente 32 millones, y el México en el rezago educativo que son 30 millones de mexicanos, de los cuales, seis millones son analfabetas. (De La Peña, 2004)

Por otra parte, el rezago educativo en el país es considerable, pues alrededor de 36 millones de habitantes abandonaron la escuela antes de concluir la educación básica y hoy se enfrentan a limitadas oportunidades para su desarrollo.

Otras deficiencias se relacionan con la insuficiente vinculación entre la educación tecnológica y el aparato productivo, con el mantenimiento de paradigmas que no han valorado adecuadamente la adquisición y el desarrollo de capacidades para aprender durante toda la vida, y con la poca atención que se da a la ciencia, a la investigación científica y al fomento de la innovación (SEP, 2003).

Por otra parte, no obstante que se observa un descenso en el porcentaje de población de 15 años y más con rezago educativo, de 96.7 en 1970 a 52.6 % en el 2000, el índice sigue siendo elevado y se convierte en un punto central de alerta para el sistema educativo mexicano, ya que esto dificulta el desarrollo y crecimiento de todos los habitantes de este país.

Tasa de analfabetismo. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), considera que el analfabetismo funcional se presenta cuando una persona mayor de quince años, no ha cubierto al menos 4 años de la educación básica, y como consecuencia se ha rezagado educativamente, para el Censo General de Población y Vivienda, considera como analfabeta al que no sabe leer ni escribir.

Es importante, reseñar que los criterios censales para contabilizar a la población analfabeta han venido variando a través del tiempo: en 1895 se consideró como analfabetas a los habitantes de 6 años y más que no sabían leer ni escribir, en los censos subsecuentes se consideró a los individuos de 10 años y más, sin embargo, a partir de 1980, se consideró como analfabeta al individuo con 15 años y más que no sabía leer ni escribir.

La educación como una de las principales prioridades nacionales, registra cambios positivos y grandes retos. En 1970 sólo 6 de cada diez niños de 6 a 14 años asistían a la escuela, ahora estudian 9 de cada diez; la tasa de analfabetismo disminuyó de 26 % a 9 % en los últimos 30 años y el promedio de escolaridad pasó de 3.4 años en 1970 a 7.6 en el año 2000 (INEGI, 2001).

En las últimas tres décadas como se puede apreciar en la Figura 7, el analfabetismo ha venido disminuyendo en grado notable, considerando el total de la población de 15 años y más, de acuerdo con los resultados de los censos de población de 1970, 1980, 1990 y 2000, sin embargo, en la figura de referencia se observa que el porcentaje de analfabetismo de la mujer es mayor en relación al porcentaje de analfabetismo del hombre, lo cual, refleja en parte la historia y la cultura del México antiguo. La disminución del analfabetismo en el país es un factor adicional que está contribuyendo a que la mujer se esté incorporando día con día, en las

ACT 391

diferentes áreas de la actividad económica de México y como consecuencia, es un factor de desarrollo y crecimiento para el país.

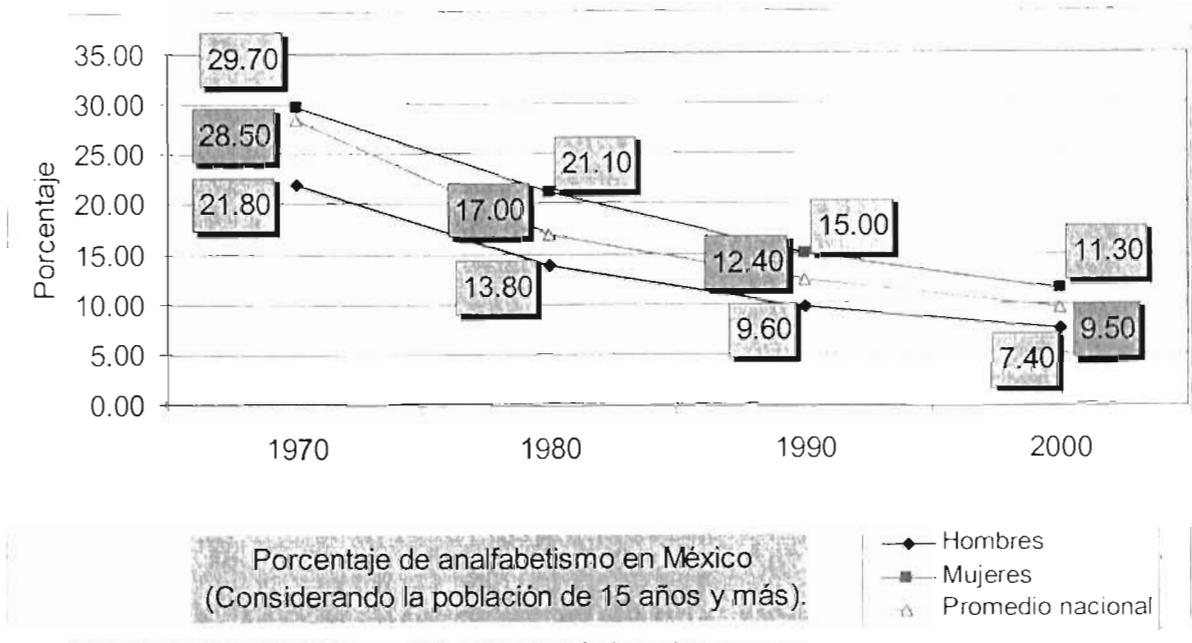


Figura 7. El analfabetismo de la mujer mexicana de 1970 a 2000.

Fuentes: INEGI (2004). México de un Vistazo, Educación, Ciencia y Tecnología. Tasa de analfabetismo por sexo 1990-2000. CONAPO (2001). La condición social de la mujer Analfabetismo de 1970 a 2000. Gráfica diseñada por el autor.

1.1.3. FACTORES ECONÓMICOS.

Los factores económicos que están influyendo en el incremento en la incorporación de la mujer en el campo laboral son principalmente: los cambios en la economía, los avances tecnológicos, los tratados de libre comercio, el incremento de la inversión extranjera directa, el desempeño del comercio de México con otros países y el crecimiento del producto interno bruto entre otros, por lo anterior, es importante analizar los cambios en la economía del país.

Cambios en la economía de México. En los últimos treinta y cinco años los cambios estrepitosos en la economía del país, han deteriorado el nivel de vida y la calidad de ésta, de los mexicanos, el poco ahorro que habían construido algunos de los sectores de la población se afectó en forma considerable, uno de los indicadores que permiten revisar el pasado de la vida

económica del país, son las altas tasas de inflación que se registraron en el periodo de referencia, las cuales, fueron las siguientes: de enero de 1970 a diciembre de 1980, la cifra fue del 421.14 %, de enero de 1981 a diciembre de 1990, fue de 14,589.02 %, de enero de 1991 a diciembre de 2000, fue de 338.75 % y por último de enero de 2001 a febrero de 2005, la cifra de inflación registrada fue de 20.44 % (Banco de México, 2005) y como resultado los salarios de los trabajadores han perdido el 80 % del poder adquisitivo, lo anterior lo aseveró la investigadora de la UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México) Rosalina Garavito el día 30 de abril de 2005, al periódico la jornada (citada por Poy, 2005).

De lo arriba analizado, se concluye que la inflación ha sido un factor que ha afectado en forma eminente la economía de los habitantes de éste país, por lo cual, el ingreso familiar se ha deteriorado en forma desmedida, e incluso ha sido insuficiente para cubrir las necesidades básicas del hogar. Por lo anterior, ha sido inexcusable la integración de la mujer a los centros de trabajo, para poder resolver las necesidades básicas de la familia como son: alimentación, vestido, educación y salud entre otras.

Tratados de libre comercio. En la Tabla 3, se muestran los once tratados de libre comercio que se han celebrado entre México y otros países desde 1994 hasta el 2004, los cuales, han incrementado el comercio, las inversiones en el país y como consecuencia se han generado fuentes de empleo, en las cuales, se han empleado a los trabajadores y trabajadoras mexicanas. Antes de la firma de los tratados de libre comercio, la economía mexicana tradicionalmente se sustentaba en un modelo de desarrollo económico proteccionista y en una industrialización dirigida a la sustitución de importaciones: la postura de México se respaldó en la riqueza de recursos naturales, sobre todo en las reservas del petróleo (Secretaría de Economía, 2004). Con las estrategias anteriores, se provocaron altas tasas de inflación, las cuales, desencadenaron las crisis económicas en el país como las de los años de 1976, 1982, 1986 y 1994. Los procesos de crisis anteriores se generaron entre otros por los factores externos e internos siguientes: por el déficit en la cuenta corriente, altas tasas de inflación y déficit público (Secretaría de Economía, 2004). La ruptura del modelo económico anterior, se inició en la década de los 90, con una estrategia de crecimiento orientada al exterior de acuerdo con el plan del Gobierno de Carlos Salinas de Gortari para el sexenio de 1989-1994.

Los once tratados de libre comercio celebrados entre México y otros países del continente americano y europeo en la última década del siglo XX y los primeros años del siglo XXI, han

colocado al país como la octava potencia comercial mundial y la primera en América Latina, con una participación del 44 % en las exportaciones y 49 % en las importaciones totales de la región (Secretaría de Economía, 2004).

En los últimos diez años, México ha triplicado sus exportaciones al pasar de 51.9 mil millones de dólares a 164.9 mil millones de dólares en el periodo de 1993 a 2003 e incrementando sus importaciones en 161 %, al pasar de 65.4 a 170.6 mil millones de dólares en el mismo espacio de tiempo (Secretaría de Economía, 2004).

Tabla 3. Tratados de libre comercio celebrados con México.

Tratados de libre comercio celebrados entre México y otros países.		
Tratados	Países que firmaron el tratado	Fecha en que entró en vigor
ILCAN	Estados Unidos y Canadá	1 de enero de 1994
TLC- G3	Colombia y Venezuela	1 de enero de 1995
TLC- México-Costa Rica	Costa Rica	1 de enero de 1995
TLC- México-Bolivia	Bolivia	1 de enero de 1995
TLC- México-Nicaragua	Nicaragua	1 de julio de 1998
TLC- México-Chile	Chile	1 de agosto de 1999
TLCUEM	Unión Europea	1 de julio de 2000
TLC México-Israel	Israel	1 de julio de 2000
TLC México-TN	El Salvador, Guatemala y Honduras	15 de marzo de 2001, con el Salvador y Guatemala y 1 de junio de 2001 con Honduras
TLC México-AELC	Islandia, Noruega, Liechtenstein y Suiza	1 de julio de 2001
TLC México- Uruguay	Uruguay	15 de julio de 2004

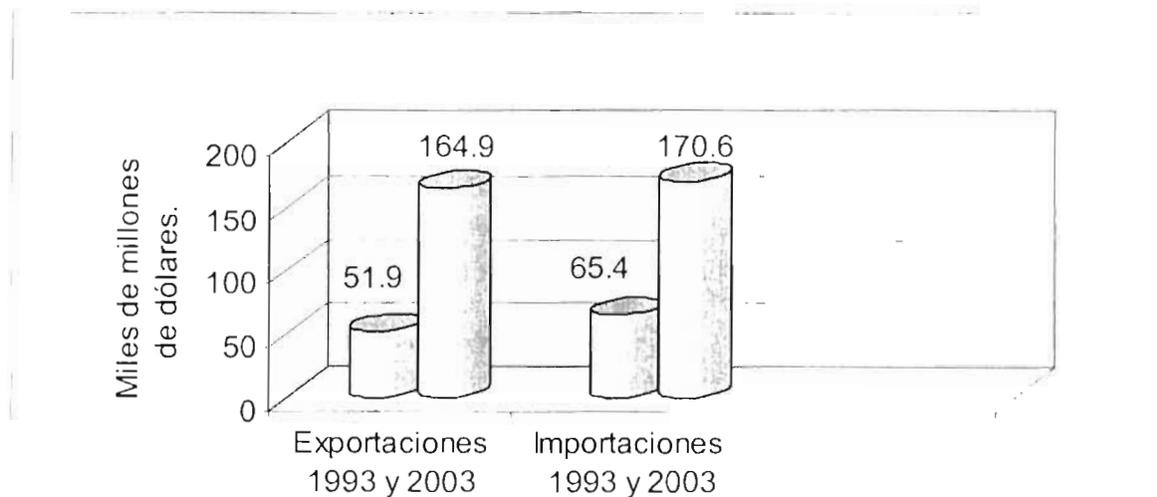
Fuente: Secretaría de Economía (2004).
Tabla diseñada por el autor

Como se puede observar, el intercambio comercial a través de los tratados de libre comercio ha generado una revolución económica de suma importancia, al participar en mercados activos y mercados potenciales de millones de consumidores alrededor del mundo de productos y servicios, así como también, se han generado miles de empleos entre los países involucrados, por lo cual, considero que los tratados de libre comercio han sido un factor de importancia

para la incorporación de la fuerza de trabajo del género femenino en los centros de trabajo sin desconocer que también han generado efectos negativos importantes en los países firmantes.

Desempeño del comercio de México. De la Figura 8, se desprende que el flujo del comercio entre México y el mundo ha representado un factor importante en la generación de empleos como resultado del intercambio de productos y servicios entre los países involucrados.

En el periodo de 1993 a 2003 México triplicó sus exportaciones de 51.9 mil millones de dólares a 164.9 mil millones de dólares y las importaciones han pasado en el mismo periodo de 65 a 170.6 mil millones de dólares (Secretaría de Economía, 2004). Es importante considerar que el 86 % del comercio total de México durante el 2003, se realizó con los 32 países de mayor importancia en el mundo, con los cuales, tiene tratados comerciales (Secretaría de Economía, 2004). México cuenta con acceso seguro y preferencial con los países de tres continentes, lo anterior permite continuar incrementado las exportaciones manufactureras y contribuye a mantener el crecimiento y el empleo. Es importante hacer notar que Estados Unidos de Norteamérica sigue siendo el principal cliente para el país, ya que en 2003, recibió el 88.7 % de las exportaciones de México.



Exportaciones e importaciones de México en 1993 y 2004

Figura 8. El desempeño del comercio de México 1993 a 2003.

Fuente: Secretaría de Economía. (2004).

Gráfica diseñada por el autor

Inversión extranjera directa. Como resultado de las reformas en la Ley de Inversión Extranjera y los acuerdos de libre comercio, así como también, los acuerdos para la promoción y protección recíproca de las inversiones realizados por México con otros países, se han abierto nuevas oportunidades de inversión, al otorgar mayor certidumbre jurídica a los inversionistas nacionales y extranjeros, estas medidas han generado confianza en los inversionistas, de ahí que en el periodo de 1994 a 2003, tal como se muestra en la Figura 9, hubo un incremento en el flujo de inversiones extranjeras realizadas en México. Los efectos de las acciones realizadas por el Gobierno Federal, han generado un gran interés en los países inversionistas (Secretaría de Economía, 2004).

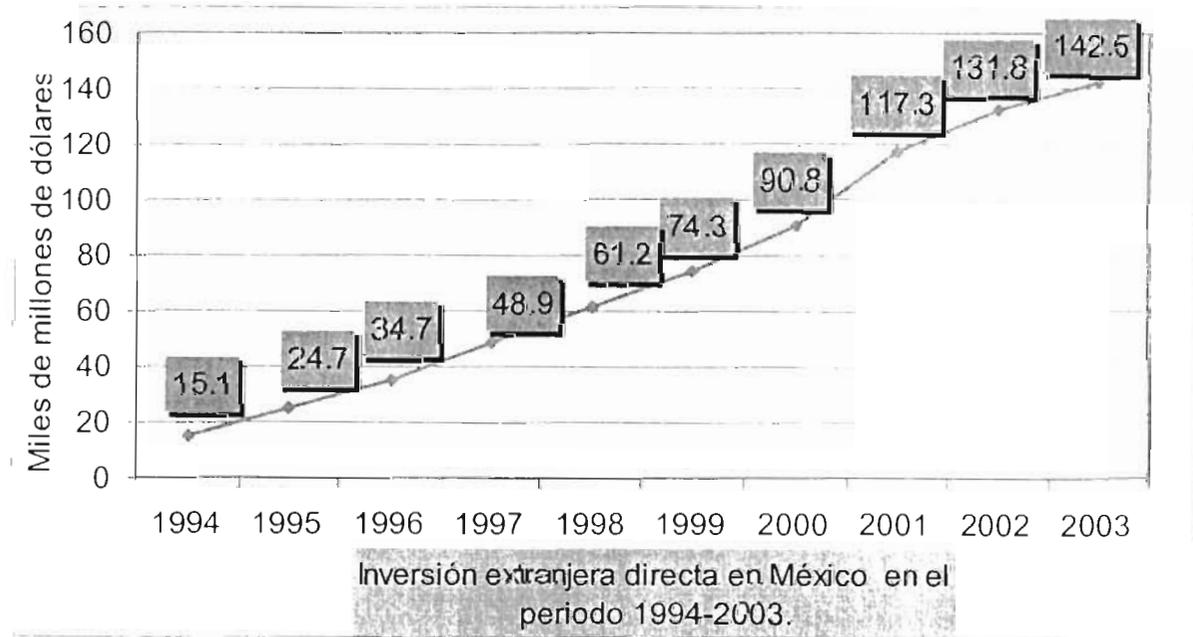


Figura 9. La inversión extranjera directa, periodo de 1994 a 2003.

Fuente: Secretaría de Economía (2004).

Gráfica diseñada por el autor

Inversión extranjera directa en el año 2003, México fue uno de los países receptores de mayor importancia de Inversión Extranjera Directa (IED) entre los países en desarrollo, tal como se muestra en la Figura 10.

La inversión recibida por México, ubica a éste, en el cuarto lugar, estando adelante únicamente los países siguientes: China en primer lugar, con una inversión directa recibida de 436.4 mil millones de dólares, Hong Kong en la posición número dos con 188.9 mil millones de dólares y Brasil ocupa el tercer lugar con una inversión directa recibida de 174.7 mil millones de dólares (Secretaría de economía, 2004).

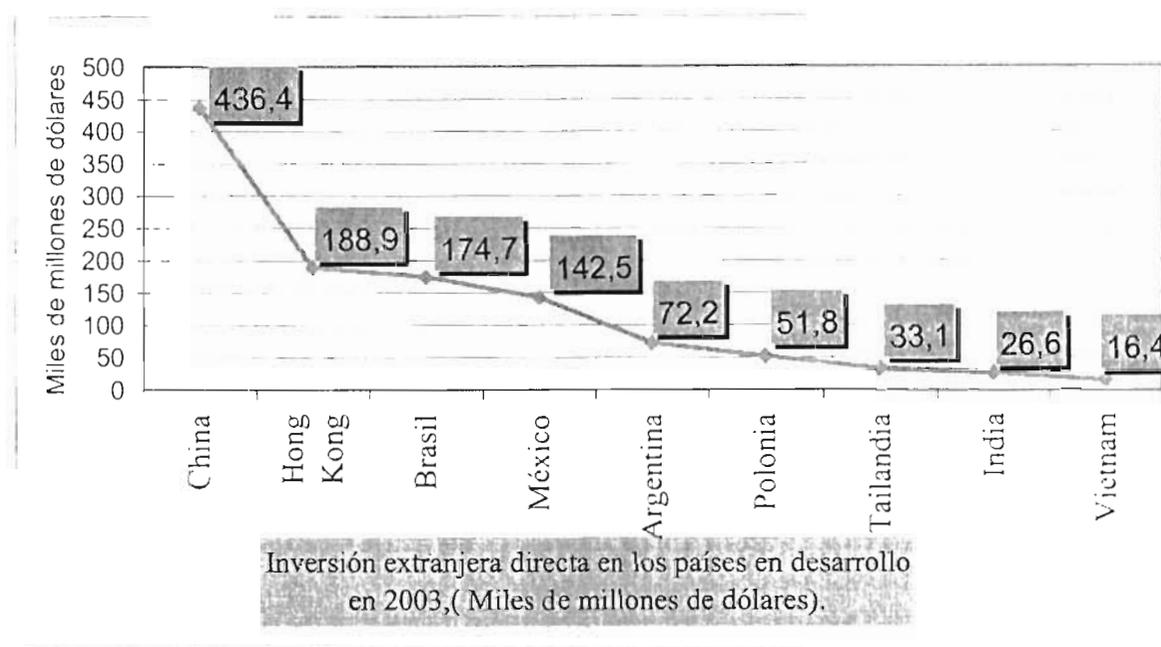


Figura 10. Inversión extranjera realizada en México en el año 2003.

Fuente: Secretaría de Economía (2004j).

Gráfica diseñada por el autor

Inversiones directas de Norteamérica. Con la finalidad de analizar la importancia de los tratados de libre comercio, es importante hacer un comparativo del flujo de inversiones realizadas en México, tal como se bosqueja en la figura 11, durante los periodos siguientes: 1986 a 1993 y de 1994 a 2003 (Secretaría de Economía, 2004), es decir antes de la firma de los tratados de libre comercio de mayor importancia y después de la firma de los mismos. Es importante hacer notar que México ocupó la segunda posición en América Latina en la recepción de inversión, considerando la estabilidad social y política que hay en el país.

El país que ocupó la primera posición como inversionista en el país fue los Estados Unidos de Norteamérica con el 64.3 % del total de la inversión recibida en el periodo de 1994 a 2003. Las inversiones anteriores de mayor relevancia se realizaron en los sectores siguientes:

manufacturas el 49.5 %, servicios financieros el 24.7 %, comercio el 10 %, transporte y comunicaciones el 4.9 % entre otros rubros, como se puede observar las inversiones se han realizado en sectores que han generado empleos, de ahí la importancia de seguir luchando por ser un país competitivo en el concierto de la economía globalizada (Stiglitz, 2003).

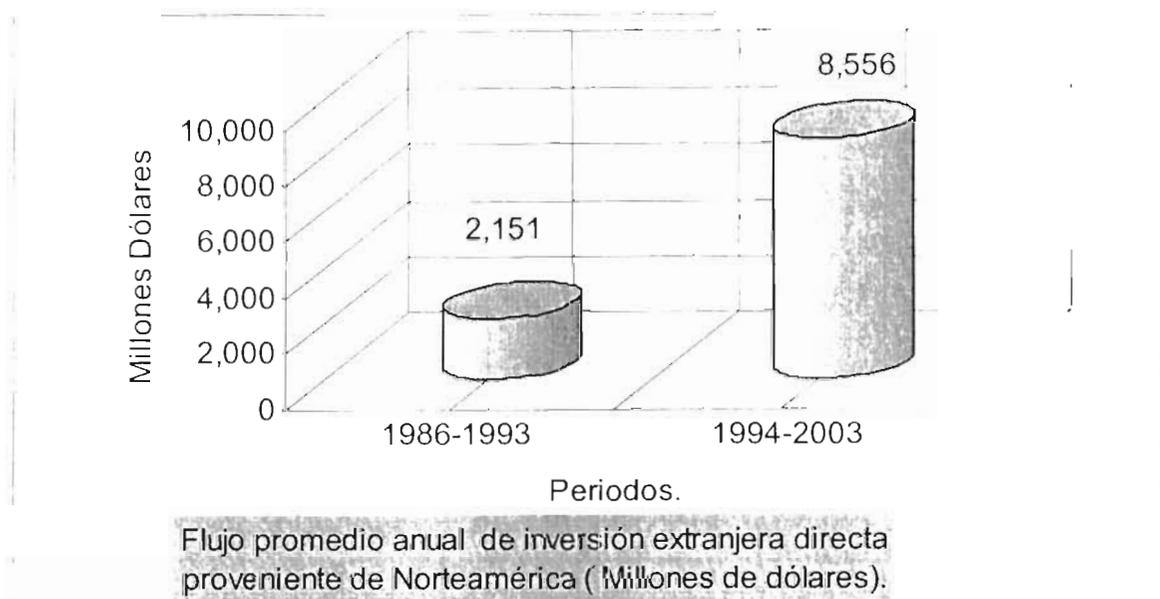


Figura 11. Las inversiones directas de Norteamérica realizadas en México 1986 a 2003.

Fuente: Secretaría de Economía (2004).
Gráfica diseñada por el autor

Inversiones directas de la Unión Europea. Con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio con la Unión Europea (TLCUEM), el comportamiento de las inversiones extranjeras directas provenientes de dicho bloque, tal como se muestra en la Figura 12, se han incrementado en promedio en forma anual de 2,310 millones de dólares a 3,489 millones de dólares en los periodos de: 1994 a 1999 y de 2000 a 2003 respectivamente. Las inversiones anteriores se han traducido en nuevos empleos para los mexicanos, al abrirse nuevas empresas productoras de bienes y servicios, las cuales, entran a competir en un mercado globalizado (Stiglitz, 2003), en donde, se ofrecen y se compran productos de alta calidad a precio competitivo, mejorando con lo anterior el nivel y calidad de vida de los consumidores. Otro

punto relevante son las jugosas utilidades que los inversionistas obtienen al participar en mercados de millones de consumidores.

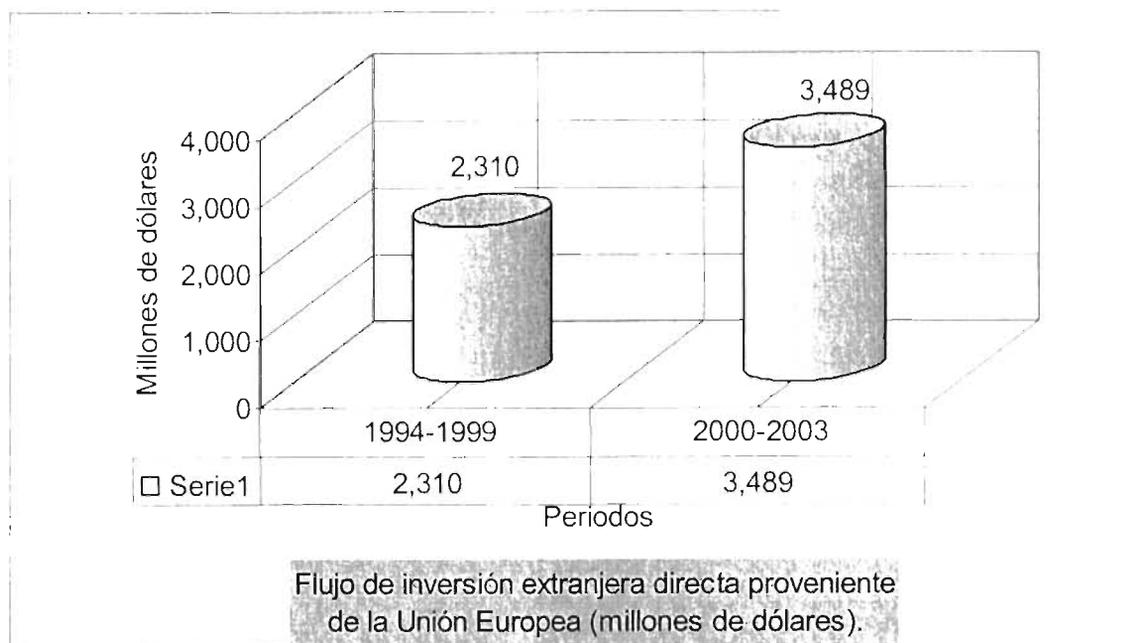


Figura 12. Inversiones directas de la Unión Europea, realizadas en México 1994 a 2003.

Fuente: Secretaría de Economía (2004).

Gráfica diseñada por el autor

Producto interno bruto de México. En la Figura 13 se muestra el producto interno bruto (PIB) de México, generado en los últimos catorce años. El (PIB) se estima considerando el marco conceptual y metodológico del sistema de Cuentas Nacionales de México, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, el cual, está integrado por los sectores siguientes: servicios, industrial y agropecuario (INEGI, 2005). El PIB de servicios, incluye el transporte, almacenaje, comunicaciones, comercio, restaurantes, hoteles, servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler, servicios comunales, sociales y personales (INEGI, 2005). El PIB del sector industrial, el cual, está integrado por los componentes siguientes: construcción, manufacturas, generación de electricidad, gas, agua y minería (INEGI, 2005). El PIB del sector agropecuario, está formado por el sector agropecuario, silvicultura y pesca (INEGI, 2005). El crecimiento del Producto Interno Bruto

en el periodo de estudio, no ha sido consistente, como se puede observar en la Figura 13, al registrarse en promedio la cifra de 3.15 % anual.

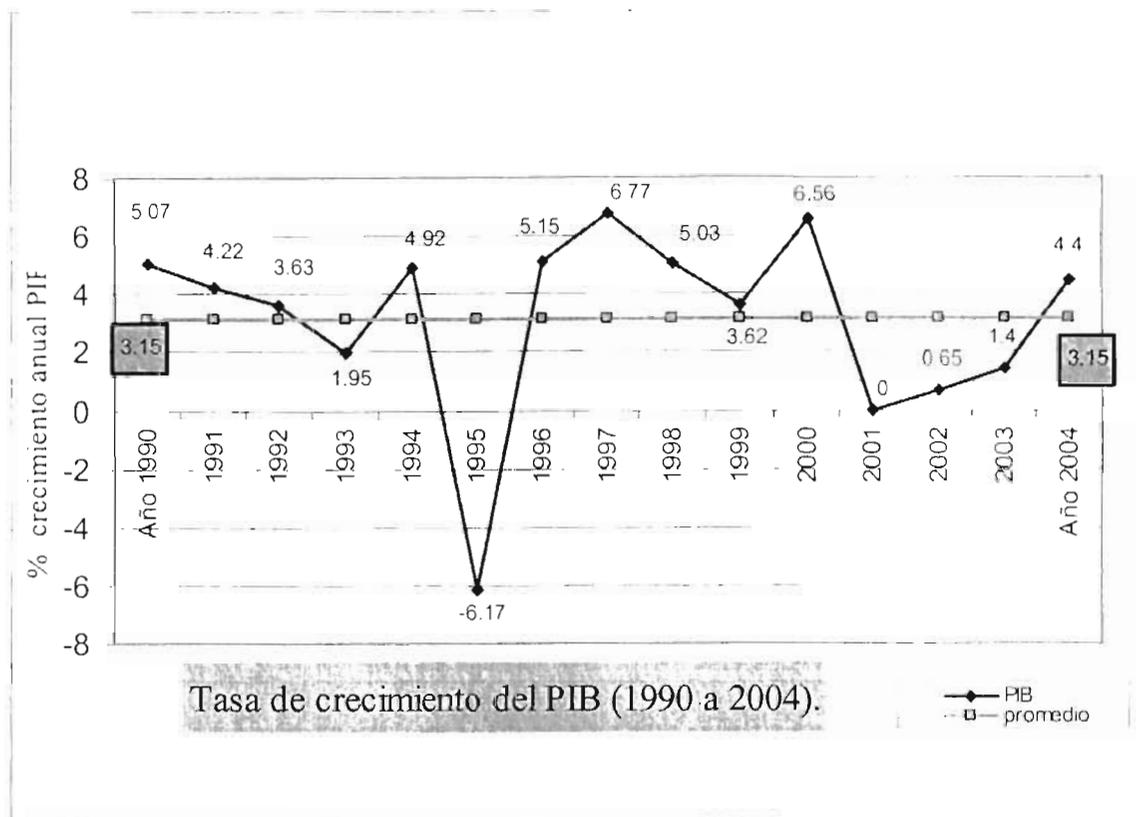


Figura 13. El producto interno bruto de México 1990 a 2004.

Fuente: Banco de México (2005).
 Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2005).
 Gráfica diseñada por el autor

De lo anterior se desprende que aunque el crecimiento ha sido mínimo e irregular, el PIB se está relacionando con en la generación de empleos en el país. De acuerdo con la declaración realizada por el Presidente de la República Lic. Vicente Fox Quesada el día 28 de junio del 2004, en su gira de trabajo por el Estado de Puebla en la inauguración de la planta de Pepsi Cola, dio a conocer, que por cada punto porcentual de incremento en el Producto Interno Bruto (PIB) se generan 100 mil empleos en el país. Por lo cual, la incorporación de esta fuerza de trabajo ha contribuido en el crecimiento del PIB del país.

Los factores demográficos, educativos y económicos antes descritos, están incentivando la incorporación en forma creciente de la fuerza de trabajo de la mujer, en casi todas las ramas de

la economía mexicana, tal como se puede apreciar en la información recolectada a través de las encuestas que realiza en forma trimestral y anual la Secretaría del Trabajo y Prevision Social, sobre la población ocupada en 2004.

2. REVISIÓN DE LITERATURA.

Este Capítulo se divide en tres secciones para una mejor comprensión, siendo éstas las siguientes: en la primera sección, se presenta la revisión de las teorías motivacionales tanto de contexto como de contenido de mayor aplicación en el ámbito científico, en la segunda, se reseña cada una de las definiciones de los conceptos de motivación, satisfacción, insatisfacción y actitud, por último, se muestra una síntesis de los estudios de mayor relevancia que se han realizado, tanto en México, como en el extranjero, considerando la teoría de dos factores de Frederick Herzberg, en la cual, se sustenta este estudio.

2.1. CLASIFICACIÓN DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN.

Todas las teorías de motivación tienen por objeto determinar las razones por las cuales las personas adoptan determinados comportamientos así como el proceso que los ocasiona. Considerando lo anterior, las teorías motivacionales se dividen para su estudio en teorías de contenido y de proceso. Las teorías de contenido son aquéllas que centran su atención en “aquello que” motiva el comportamiento humano, mientras que aquéllas que se concentran en “cómo” es motivado el comportamiento humano se les denomina teorías del proceso (Da Silva, 2002).

2.1.1. TEORÍAS DE PROCESO.

Teoría de las expectativas de Vroom (1964). Este autor presenta en su teoría de motivación la primera formulación sistemática de la teoría de las expectativas relacionada con el lugar de trabajo. Los estudiosos de este campo deben entender el proceso de motivación y las opciones de los individuos basadas en preferencias, salarios, bonos, premios y realizaciones. La teoría de las expectativas de Vroom, aunque tiene sus críticos, cuenta con abundante evidencia científica que apoya su teoría. Esta teoría sostiene que la fortaleza de una tendencia a actuar de cierta manera depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto sea seguido por un resultado determinado y de lo atractivo del resultado para el individuo.

En términos prácticos, la teoría de las expectativas dice que un trabajador está motivado para ejercer un alto nivel de esfuerzo, cuando considera que éste le llevará a una buena evaluación del desempeño; y una buena evaluación del desempeño lo conducirá a recompensas organizacionales como son: ascensos, promociones, bonos de productividad, incremento salarial, las recompensas satisfacen las metas personales del trabajador. La teoría en cuestión se enfoca en las relaciones siguientes: el entendimiento de las metas individuales, la unión de los esfuerzos y el desempeño, entre el desempeño y las recompensas y, finalmente, entre las recompensas y la meta de satisfacción individual. Como modelo de contingencia, la teoría de las expectativas reconoce que no existe principio universal para una explicación de las motivaciones de todo mundo. Además no sólo porque entendemos las necesidades que un trabajador busca satisfacer, no se puede asegurar que el individuo perciba un alto desempeño como el camino necesario para la satisfacción de estas necesidades. El intento por validar esta teoría se ha complicado por la metodología, los criterios y los problemas de medición. Como resultado, muchos estudios publicados que tienen la intención de apoyar o negar esta teoría deben interpretarse con cuidado (Kinicki y Kreitner, 2003).

Teoría del refuerzo de Skinner (1972). Este autor en 1953 estableció una teoría del refuerzo referida al aprendizaje que tiene lugar como consecuencia de la conducta. Para este autor, los estímulos que siguen u ocurren después de la conducta de una persona, son los factores que determinarán la probabilidad de que en un futuro se repita la misma conducta, con ciertas características cualitativas. Por lo tanto, la teoría del refuerzo resulta una base teórica importante para explicar la motivación en términos de las recompensas que obtiene una persona por una forma de comportamiento determinado. Skinner en su libro de ciencia y conducta humana establece las bases de esta teoría, sustentada en un enfoque conductual, el cual, sostiene que el reforzamiento condiciona el comportamiento. Los dos están filosóficamente empatados. Los teóricos del reforzamiento ven el comportamiento como causado por el ambiente. Usted no necesita estar interesado. sostendrían, en los eventos cognoscitivos internos; lo que controla su comportamiento son los reforzadores.

La teoría del reforzamiento ignora el estado interno del individuo y se concentra únicamente en lo observable, en lo que le ocurre a la persona cuando realiza alguna acción ya que no tiene en sí mismo. De ahí a que también se le asocie con una perspectiva de estímulo-respuesta, con aquello que induce al comportamiento, no es, en estricto sentido, una teoría sobre la

motivación. No obstante, proporciona un medio poderoso de análisis de las variables que controlan el comportamiento y es por esta razón que se considera típicamente en las discusiones sobre motivación.

Teoría de la equidad. Adams crea la teoría de las comparaciones de los individuos, comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad. De acuerdo con la teoría en cuestión existen cuatro referentes de comparación que un trabajador puede utilizar (Robbins, 2004).

1.- Interno propio. Las experiencias de un empleado en una posición diferente dentro de su organización actual.

2.- Externo propio. Las experiencias de un trabajador en situación o posición fuera de su organización actual.

3.- Interno de otro. Otro individuo o grupo de individuos dentro de la organización del trabajador.

4.- Externo de otro. Otro individuo o grupo de individuos fuera de la organización del trabajador.

Los trabajadores podrán compararse con amigos, vecinos, compañeros de trabajo y colegas de otras organizaciones. El referente que escojan los trabajadores estará influido tanto por la información que éste tenga acerca de los referentes, como también, por lo atractivo de la referencia. Las muestras de comparación que tanto el hombre como la mujer prefieren compararse con el mismo sexo, también se han encontrado resultados de investigaciones, en las cuales, las mujeres obtienen menos beneficios que los hombres en posiciones semejantes y tienen menores expectativas de salario que los hombres en el mismo trabajo. Así que una mujer que toma a otra mujer como referencia tiende a resultados en un estándar de comparación más bajo. Lo anterior nos lleva a concluir que los trabajadores cuyos trabajos no son segregados por el sexo harán más comparaciones entre los sexos que aquéllos cuyos puestos están dominados por los hombres o mujeres, esto también sugiere, si las mujeres toleran salarios más bajos, probablemente se debe al estándar de comparación que ellas utilizan.

Hundley (2001). Este autor establece que los trabajadores que llevan poco tiempo de haber ingresado en una organización tienen poca información de los sueldos y beneficios que ganan sus compañeros de trabajo, así que, para obtener la información en cuestión se apoyan en sus

propias experiencias personales. Por otro lado, los trabajadores que tienen una larga antigüedad en la organización se apoyan en sus compañeros para obtener la información y hacer las comparaciones que les beneficien. Los ejecutivos de primer y segundo nivel obtienen información de otras empresas para realizar sus comparaciones y de esta forma toman decisiones de continuar o cambiar de empresa sobre todo en esta época en la cual el ingreso es una parte central para continuar o no en un trabajo.

Teoría de las metas. (Bandura, 1974). Este autor planteó desde una perspectiva diferente una teoría de aprendizaje social, desde la cual reconoció el papel de las consecuencias sobre la conducta, pero enfatizó el carácter social de éstas. El planteó que las personas pueden aprender al observar las consecuencias sobre las conductas de otras personas. Esto permite alguna forma de anticipación y con ella el establecimiento de metas por parte de la persona. Cuando observa, por ejemplo, que un trabajador manifiesta una conducta como el ocio, desperdicio, incumplimiento, manifestación de una conducta negativa ante una orden recibida de su jefe inmediato, etc., y sigue percibiendo su salario sin ningún tipo de consecuencia negativa, entonces puede orientar su conducta de la misma manera para obtener también las mismas consecuencias. La teoría del establecimiento de las metas presupone que un individuo está comprometido con la meta, esto es, que está determinado a no disminuirla ni abandonarla. Finalmente la teoría de la fijación de las metas está ligada a la cultura, está muy bien adaptada en países como Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, ya que sus elementos clave se alinean razonablemente bien con la cultura norteamericana (Robbins, 2004).

2.1.2. TEORÍAS DE CONTENIDO.

Las teorías de contenido centran su atención en los factores de la persona, que fortalecen, orientan, mantienen y detienen la conducta. Estas teorías pretenden determinar las necesidades específicas que motivan a la gente, a continuación se presenta un análisis de las teorías en cuestión (Gibson et al. 2001).

1.- *Teoría de la jerarquía.* Maslow la desarrolla en 1954. Este autor presenta la jerarquía de necesidades en cinco niveles, los cuales, son los siguientes: fisiológicas, seguridad, sociales, estima y auto-realización. Maslow concibe una jerarquía de necesidades por el hecho de que el hombre es una criatura, cuyas necesidades crecen durante toda su vida. A medida que el

hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento (Maslow, 1991).

2.- *Teoría de dos factores.* Los autores siguientes Herzberg, Mausner y Synderman en 1959 presentan la teoría de dos factores, denominados de satisfacción o intrínsecos, de insatisfacción extrínsecos (higiénicos) y las categorías para cada uno de los factores es la siguiente: para el factor de satisfacción o intrínseco son: trabajo en sí mismo, responsabilidad, ascensos, crecimiento, logro y reconocimiento y para el factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) son: la política de la empresa y la administración, la supervisión, las relaciones con el supervisor, las condiciones de trabajo, salario, las relaciones entre compañeros, vida personal, interrelaciones con los subordinados, status y seguridad en el trabajo (Herzberg et al 1967). Con la teoría antes comentada se han realizado una multiplicidad de réplicas en todo el mundo y en diferentes culturas, cumpliendo con el rigor científico, como ejemplo de lo anterior, están los estudios realizados por Leach y Westbrook en el año 2000 y los recientemente realizados por Smith y Randolph en el año 2005.

3.- *Teoría de las necesidades aprendidas.* (McClelland y Winter, 1970). Estos autores propusieron en su teoría, que las necesidades aprendidas de la motivación están estrechamente relacionadas con los conceptos de aprendizaje. Los autores comentaron que muchas necesidades tienen su origen en la cultura de la sociedad, siendo las de mayor importancia las siguientes: necesidades de logro, necesidades de afiliación y la necesidad de poder. McClelland y Winter afirmaron que cuando una necesidad se hace intensa, motiva a la persona a adoptar el tipo de comportamiento que lleva a satisfacerla, también, propusieron la hipótesis de que el crecimiento económico de una sociedad se basa en el nivel de necesidades de logro de sus componentes, y que el desarrollo económico de naciones enteras puede experimentar mejoras notables estimulando la necesidad de logro de la población.

4.- *Tres necesidades.* Alderfer en 1972 desarrolla su teoría de la jerarquía de tres necesidades, siendo éstas las siguientes: crecimiento, relación y existencia (Davis y Newstrom, 2003). Las necesidades existenciales o de orden inferior, incluyen las necesidades fisiológicas y las de seguridad. Las necesidades de relaciones que corresponden a las necesidades de pertenencia y de amor de la teoría de Maslow. Las necesidades de crecimiento, que corresponden a las necesidades de valoración y realización personal de Maslow, se combinan con las necesidades de relación para sustituir las necesidades de orden superior. La teoría de

Alderfer como la de Maslow, afirman que las necesidades insatisfechas motivan a la persona, así como también, los dos teóricos están de acuerdo en que las personas, primero satisfacen las necesidades de orden inferior y después las de orden superior. Alderfer afirma que la satisfacción de las necesidades de orden superior hace que aumente la importancia de éstas (Gordon, 1997).

2.2. MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN.

En esta sección iniciamos definiendo en el concepto de motivación, por tanto Maslow la define como el resultado de los impulsos realizados por el hombre para cubrir sus necesidades primarias y secundarias (Maslow, 1991), para Rodríguez (2000) la motivación es el conjunto de razones que explican los actos de un individuo, para McTeer (1979) la motivación son los comportamientos activos, integrados y dirigidos, del organismo y por último para Gibson et al. (2001) la motivación “motivo” es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Después de revisar y analizar las diversas definiciones de motivación mostradas por los autores anteriores, a continuación se presenta la definición siguiente: Motivación es la fuerza interior que impulsa al ser humano a través de estímulos externos e internos, la cual, es utilizada por éste para satisfacer sus necesidades individuales y las de su familia.

El impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo proveniente del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. En este último aspecto la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo, que representa lo que las personas saben de sí mismas y del ambiente que las rodea. Los actos del ser humano son guiados por su conocimiento, por lo que piensa, sabe y prevé, pero al actuar de ésta o de aquélla manera corresponde al campo de la “motivación”. Para responder qué es la motivación deben analizarse los conceptos de fuerzas activas e impulsoras (deseo y rechazo). El individuo desea poder, status y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. El análisis motivacional especifica una meta determinada, para cuya consecución el ser humano gasta energías. Como las personas son diferentes, las necesidades varían de un individuo a otro y producen diversos patrones de comportamiento. Asimismo, los valores

sociales y las capacidades individuales para alcanzar los objetivos también son diferentes. Adicionalmente, las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo (Krieger, 2001). Las necesidades generan estados de motivación casual, de la conducta cotidiana sugiere que necesidades del trabajador son intangibles o al menos se encuentren en un recóndito lugar de la conciencia (Reeve, 2002).

En el trabajo, los administradores o patrones implantan sistemas de incentivos como son sistemas de bonos por productividad, pago por asistencia perfecta al trabajo, incremento en la prima de vacaciones, aguinaldo, reconocimiento por años de trabajo a través de pagos en efectivo o distintivos con el logotipo de la empresa. Cualquier actividad, se puede considerar a la luz de una orientación motivacional intrínseca o una extrínseca (Robbins, 2004; Reeve, 2002 y Krieger, 2001).

2.2.1. MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECA.

La motivación intrínseca emerge de manera espontánea de las necesidades psicológicas orgánicas, la curiosidad personal y los empeños innatos por crecer (Robbins, 2004; Reeve, 2002 y Krieger, 2001). Puesto que las personas presentan necesidades psicológicas orgánicas innatas, cuentan con los medios para experimentar satisfacciones espontáneas inherentes, al comprometerse en actividades interesantes. Cuando la persona se compromete con las tareas, se siente comprometida y autodeterminada, experimenta la motivación intrínseca. De manera funcional, la motivación intrínseca proporciona la motivación innata para involucrar el ambiente, perseguir intereses personales y presentar el esfuerzo necesario para ejercitar y desarrollar habilidades y capacidades (Reeve, 2002; Krieger, 2001 y Herzberg, et al 1967).

La motivación extrínseca surge de una fuente externa. Es una razón creada en forma ambiental para incentivar o persistir en una acción. La motivación extrínseca significa un medio para obtener un fin, ejemplo si una persona realiza un esfuerzo adicional durante la jornada de trabajo y obtiene un 10 % más de piezas o productos sobre el estándar obtendrá un bono, o bien cuando un trabajador se capacita internamente y externamente tiene mayores posibilidades de ascender a mejores posiciones y como consecuencia obtendrá una mayor remuneración etc. (Robbins, 2004; Reeve, 2002 y Krieger, 2001).

La diferencia esencial entre los dos tipos de motivación reside en la fuente que energiza y dirige la conducta. Con la conducta motivada intrínsecamente, la motivación emana de necesidades internas y la satisfacción espontánea que la actividad proporciona; con la conducta motivada extrínsecamente, la motivación surge de incentivos y consecuencias que se hacen contingentes en el comportamiento observado. (Robbins, 2004; Reeve, 2002 y Krieger, 2001).

2.2.2. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.

Concepto de satisfacción en el trabajo. La satisfacción es una respuesta afectiva y emocional. La satisfacción en el trabajo es la medida en que una persona obtiene placer en su trabajo, como resultado de la conjugación de las diversas variables que se presentan en la relación laboral, las cuales, son entre otras, las siguientes: ascensos, reconocimiento, el tipo de trabajo que desempeña, el nivel de posición que se ocupa en la organización, el trato que recibe en el trabajo por su jefe inmediato, etc. Lo anterior significa que no se trata de un concepto unitario sino que se trata de un conjunto de variables, las cuales se integran en factores. La necesidad de continuar realizando estudios sobre la satisfacción de las personas en el trabajo, es indispensable sobre cuando en el trabajador y las organizaciones están participando en una economía globalizada, en la cual, la fuerza de trabajo es un factor relevante en el ámbito competitivo (Stiglitz, 2003; Valdés, J. y Valdés, D., 2002). La satisfacción laboral es una respuesta estrictamente individual. Una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas en su trabajo, manifestando éstas a través de una participación comprometida con los objetivos de la organización, trabajo en equipo y en propuestas de mejora continua, etc., así como también, cuidar el porcentaje de desperdicio y rechazos de los productos; mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes negativas en la organización, las cuales, se reflejan en su comportamiento, al obtener una menor productividad en la jornada comparada con los estándares, poca o nula participación en los procesos de mejora continua, así como también, poca participación en el trabajo en equipo, a tal grado, que se convierte en un obstáculo para la organización (Muchinsky, 2002).

Una persona satisfecha realizará propuestas de mejora para su trabajo y para la organización dependiendo del nivel del puesto que ocupe, mostrará una mayor participación en las reuniones de trabajo, influirá en sus compañeros de una manera positiva, habrá buenos

comentarios de sus compañeros y jefes sobre su participación, tendrá mayores posibilidades de ascenso y generalmente recibirá buenos incrementos de sueldo o bien obtendrá un mejor bono o una mejor participación de las utilidades generadas por la empresa, como resultado de su buen desempeño.

Variables que afectan la satisfacción en el trabajo. Al realizar treinta entrevistas con las trabajadoras de la empresa en donde se realizó esta investigación, ellas manifestaron que hay en el interior de la empresa algunas variables intrínsecas y extrínsecas que afectan el nivel de satisfacción en el trabajo, las primeras son: la dificultad para obtener ascensos a los puestos de mayor categoría o remuneración, la falta de reconocimiento por el trabajo realizado y la monotonía del mismo y las segundas son: las relaciones de trabajo inadecuadas entre las trabajadoras y el supervisor, así como también las relaciones negativas entre las compañeras de trabajo, la falta de una planeación al realizar cambios frecuentes en la línea de producción, el bajo porcentaje del bono de productividad, trabajo poco interesante, trabajo que demanda un esfuerzo físico alto, o también, poco apoyo del jefe inmediato, presión excesiva de éste último para cumplir los objetivos de la organización, las variables anteriores fueron las expresadas por las trabajadoras con mayor frecuencia en el estudio cualitativo. La literatura muestra que la satisfacción laboral tiene una relación directa con la disminución en la rotación de personal, disminución del ausentismo, puntualidad en el trabajo, disminución de robos de materiales, productos y la violencia entre los trabajadores (Davis y Newstrom, 2003). Las investigaciones revelan que la satisfacción en el trabajo varía de un país a otro (Kinicki y Kreitner, 2003).

Variables familiares que disminuyen la satisfacción en el trabajo. Las variables externas que afectan la satisfacción en el trabajo, de acuerdo con lo expresado por las trabajadoras en las entrevistas realizadas en la empresa, al iniciar esta investigación, son las siguientes: cuando los hijos se enferman, el bajo rendimiento que obtienen en la escuela y en algunos casos cuando alguno de los miembros de la familia se drogan, el poco apoyo del esposo o pareja en la tarea de conducir el hogar y la escasa participación en el gasto familiar.

Diferencia entre motivación y satisfacción. La motivación se relaciona con el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o una meta. La satisfacción se refiere al placer que experimenta una persona cuando satisface un deseo. Por lo tanto, desde un punto de vista administrativo, puede suceder que una persona tenga una alta satisfacción en el empleo pero un bajo nivel de motivación por él o viceversa (Krieger, 2001). La motivación es considerada

como una predisposición hacia una actuación que lleve a la consecución de un fin establecido, la satisfacción es el resultado de la evaluación de lo conseguido, es decir es un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el trabajo (Porter citado por Prado y Vecino; 1999).

Los factores situacionales que contribuyen en un mayor nivel en los patrones de motivación en el contexto organizacional de la conducta son los siguientes: el tratamiento que le proporciona la organización para el trabajo, el tipo de normas que regulan la relación laboral, los valores con los cuales trabaja la organización, tipos o estilos de autoridad, el ejercicio del poder, cada uno de los factores anteriores afectan la participación de las personas y el tipo de motivación que los hace funcionar. Schein (citado por Krieger, 2001) establece que existen dos condiciones para que la gente trabaje eficientemente, genere compromiso, lealtad y entusiasmo por la organización y sus objetivos y se sienta satisfecha de su trabajo. Estas condiciones son las siguientes:

1.- La medida en que se compaginen las expectativas del individuo en relación con lo que la organización puede darle y lo que él pueda dar a la organización a cambio y las expectativas que la organización tiene de lo que puede dar y de lo que puede recibir a cambio.

2.- La naturaleza de lo que en realidad se intercambia. Las necesidades de las organizaciones y de las personas están en constante cambio sobre todo por la interacción social y la competitividad de las organizaciones, considerando que las necesidades del ser humano integran un sistema siendo éstas internas y externas.

2.2.3. CONCEPTO DE INSATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.

La motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros están asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los trabajadores aseguran experimentar en su trabajo y que se atribuyen al contexto de sus puestos de trabajo, a los cuales, Herzberg denominó factores de insatisfacción o de higiene porque actuaban de manera análoga a los principios de la higiene médica (Herzberg et al. 1967), también establece que la insatisfacción en el trabajo es generada por los factores extrínsecos siendo éstos los siguientes:

1 - *Administración y políticas de la compañía.* Esta categoría describe los componentes de una secuencia de eventos, en los cuales, los aspectos globales de la compañía son un factor. Se identificaron dos tipos de características: primera, se relaciona con una adecuada o inadecuada organización y administración de la compañía. La segunda se relaciona con los efectos positivos y negativos de las políticas de la compañía.

2.- *Supervisión técnica.* Esta categoría considera el nivel de competencia o incompetencia, lo justo o injusto, disposición o indisposición que tiene el supervisor para delegar alguna responsabilidad, además de tener la habilidad para capacitar y enseñar a su personal.

3.- *Relaciones interpersonales con el supervisor.* En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal entre una persona y otra, se consideran tres subniveles: interrelaciones con un superior, interrelaciones con un subordinado e interrelaciones con un compañero.

4.- *Condiciones de trabajo.* Esta categoría identifica las condiciones físicas adecuadas o inadecuadas en donde se lleva a cabo el trabajo, tales como ventilación, luz, espacio, herramientas, frío, calor, etc.

5.- *Salarios y prestaciones.* Esta categoría incluye todas las secuencias de eventos, en las cuales, las compensaciones juegan un papel importante, todo ello involucra los incrementos en sueldos y/o salarios, así como también, por las expectativas no logradas en el incremento de los mismos.

6.- *Relaciones interpersonales con las compañeras.* En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal, entre una persona y otra; se consideran tres subniveles: interrelaciones con un superior, interrelaciones con un subordinado e interrelaciones con un compañero.

7.- *Vida personal.* En esta categoría se incluyen los aspectos que afectan la vida personal del trabajador de tal modo que son un factor determinante, en los sentimientos relacionados con su trabajo. Ejemplo, cuando la compañía exige al trabajador cambiar su lugar de residencia.

8.- *Status.* Es la posición que tiene asignado un trabajador dentro de la organización, esta puede variar de acuerdo a las asignaciones de las tareas formales, o bien con las tareas informales asignadas.

9.- *Seguridad en el trabajo.* En esta categoría se incluye la estabilidad e inestabilidad de la compañía en relación con sus trabajadores.

Manifestación de insatisfacción de las trabajadoras de la empresa en estudio. La insatisfacción de las trabajadoras de la empresa en donde se hizo este estudio expresaron que la insatisfacción se muestra de múltiples maneras tales como: renunciar al trabajo, generar con dolo el desperdicio de materiales, elaborar productos fuera de especificaciones, no lograr cumplir con los estándares de producción, faltar a su trabajo en forma frecuente, llegar tarde a la puerta de la organización, llegar después de la tolerancia al lugar de trabajo, generar descomposturas en la maquinaria y equipo, introducir sustancias en los productos, las cuales, dañan el producto y la imagen de la organización, tirar materia prima y productos que no cumplen con las especificaciones del cliente, robo de materiales y productos, realizar en forma incorrecta los reportes para las diferentes áreas que tienen relación con producción, escribir mensajes en los baños de la organización, emplazar y estallar una huelga, transmitir su inconformidad a través de volantes dentro de la compañía, reclamos por la falta de pago en salarios y en beneficios, influir negativamente en sus compañeras de trabajo, etc.

2.3. ACTITUD EN EL TRABAJO.

Para poder comprender el concepto de satisfacción en el trabajo es importante entender el concepto de actitud dentro de la conducta humana. Actitud: es una predisposición aprendida para responder de una manera constante en forma favorable o desfavorable hacia un objeto dado. Las actitudes afectan el comportamiento en un nivel distinto al de los valores que son diferencias globales que influyen en el comportamiento hacia objetos, personas o situaciones específicas (Krieger, 2001; Kinicki y Kreitner, 2003; Davis y Newstrom, 2003). En general existe congruencia entre valores y actitudes. Un trabajador que valora en un buen nivel el comportamiento servicial podría tener una actitud negativa en cuanto a colaborar o ayudar a un compañero con poca ética (Kinicki y Kreitner, 2003). Actitud es la predisposición a responder, de manera consciente, a diversos aspectos de las personas, las situaciones o los objetos. Inferimos la actitud de una persona a partir de la forma como ésta expresa sus creencias, sentimientos o intenciones del comportamiento ante un objeto o una situación, a partir de las reacciones fisiológicas y de origen perceptivo o partir del comportamiento evidente (Gordon, 1997).

Fuentes de las actitudes. Las actitudes como los valores se adquieren de los padres, maestros, jefes, amigos, compañeros de trabajo etc., los seres humanos nacemos con predisposiciones

genéticas, después, en los primeros años empezamos a moldear nuestras actitudes de acuerdo con aquéllos a quien admiramos, respetamos, o tal vez hasta odiamos y temamos. Si observamos el escenario teatral cotidiano en el interior de la familia, la madre o el padre están corrigiendo a cada momento la actitud y el comportamiento de alguno de los hijos, con la finalidad de alinear las actitudes y el comportamiento hacia los patrones establecidos por la sociedad. En las organizaciones se han establecido reglamentos, que emanan de las leyes generales aplicables a la sociedad, con la finalidad de normar en forma estandarizada las actitudes y comportamiento de los trabajadores dentro de las organizaciones para el desarrollo de las actividades en forma armónica (Krieger, 2001; Kinicki y Kreitner, 2003; Davis y Newstrom, 2003).

Tipos de actitudes. Una persona puede tener miles de actitudes, sin embargo, el comportamiento organizacional enfoca su estudio en un número limitado relacionadas con el trabajo. La mayoría de las investigaciones sobre el comportamiento organizacional se han desarrollado considerando las siguientes tres actitudes: satisfacción en el trabajo, compromiso con éste, y el compromiso organizacional (Krieger, 2001; Kinicki y Kreitner, 2003; Davis y Newstrom, 2003).

Mitos de la motivación según Herzberg. En conferencias sustentadas por Herzberg con los industriales, él siempre encontró que el público asistente deseaba obtener respuestas rápidas y prácticas, así que Frederick les decía, empezaré por dar una fórmula directa y práctica para motivar a las personas. ¿Cuál es la manera más sencilla, y directa de lograr que alguien haga algo? ¿Pedírselo? Pero si responde que no lo quiere hacer, entonces se requiere una asesoría psicológica para determinar el motivo de su terquedad. ¿Ordenárselo? Su respuesta demuestra que no ha comprendido, así que tiene que intervenir un experto en métodos de comunicación, para enseñar como se debe uno comunicar con el trabajador. ¿Proporcionarle un incentivo económico? No se requiere enseñarles a los empleadores la complejidad y dificultad que implica la creación de un sistema de incentivos. ¿Enseñarle? Esto significaría un costoso programa de entrenamiento. Por lo anterior, necesitamos un método sencillo. Todo público cuenta con un administrador partidario de la acción “acción directa”, mismo que grita. “¡Dale una patada!” y este tipo de administrador tiene razón. La manera más segura y menos directa de lograr que alguien haga algo es propinarle un puntapié, darle lo que podría llamarse “PAT” (puntapié).

Herzberg dice ¿Por qué no es motivación el PAT? Si doy una patada a mi perro (en la parte trasera o delantera), éste se moverá. Y cuando quiera que se mueva otra vez, ¿Qué debo hacer? Tendré que darle otra patada. De manera similar se puede hacer con un trabajador, se le puede cargar la batería una vez y posteriormente volverla a cargar, sin embargo, no podremos hablar de motivación, hasta que el trabajador tenga su propio generador, entonces no necesitará estímulos externos. Considerando lo anterior, podemos analizar algunas prácticas con el PAT positivo que según Herzberg motivan al personal (Herzberg, 1968).

1.- Reducir el horario de trabajo, constituye un medio maravilloso de motivación para el personal.

2.- Incrementar los sueldos en forma de espiral, han motivado al personal pero sólo para pedir el siguiente aumento.

3.- Prestaciones extrasalariales, la industria ha superado al más paternalista de los estados tratándose de la concesión de ayuda “desde la cuna hasta la tumba” estas prestaciones ya no son premios ahora son derechos.

Frederick comenta que cuando los esquemas económicos y la actitud de holgazanería de los trabajadores fueron insaciables, los empresarios empezaron a escuchar a los científicos conductistas, quienes más por conocimientos humanistas, que por conocimientos científicos criticaron a los administradores, por no saber como tratar al personal, el siguiente PAT surgió como resultado de lo anterior.

4.- El entrenamiento en relaciones humanas. Este concepto ha generado costosísimos programas de capacitación en relaciones humanas y a la postre sigue la misma interrogante ¿Cómo motivar a los trabajadores? El fracaso del entrenamiento en relaciones humanas para producir motivación, llevó a la conclusión de que los supervisores o administradores no eran psicológicamente fieles a sí mismos al poner en práctica su honestidad interpersonal, así que para sustituir este concepto, fue desarrollado el PAT de entrenamiento de la sensibilidad.

5.- Entrenamiento de la sensibilidad. ¿Verdaderamente, pero verdaderamente, se conoce a sí mismo? ¿Confía verdaderamente, pero verdaderamente en otros? Actualmente el fracaso del entrenamiento de la sensibilidad es explicado, por quienes se han convertido en explotadores oportunistas de esta técnica a través de llevar cursos y más cursos al mismo personal.

Los gerentes de personal se dieron cuenta, que las ventajas de la comodidad, economía o relaciones interpersonales derivadas del PAT, eran temporales, por lo cual, éstos concluyeron

que el defecto no radicaba en lo que hacían los trabajadores, sino radicaba en que los trabajadores no podían apreciar lo que hacían. Lo anterior abrió paso PAT de las comunicaciones (Herzberg, 1968).

6.- Comunicaciones. Se invitó a profesores de comunicaciones a formar parte de la división de programas de entrenamiento para los trabajadores de la administración y ayudar a lograr que los trabajadores comprendieran lo que la administración hacía por ellos. Pero esto no generó motivación alguna en los trabajadores, por lo anterior, surgió la idea lógica que los administradores no escuchaban lo que decían sus trabajadores. Por lo anterior surgió el siguiente PAT de comunicación bilateral.

7.- Comunicación bilateral. Las administraciones ordenaron que se efectuaran encuestas de la moral de sus trabajadores, proyectos de sugerencias y programas de participación en grupo. En esta forma tanto los trabajadores como los administradores se comunicaban y se escuchaban mutuamente, pero sin que la motivación mejorara notablemente. Los científicos conductistas empezaron a revisar sus conceptos, datos y posteriormente llevaron a las relaciones un paso más allá. Un rayo de la verdad empezaba a brillar en los escritos de los psicólogos de las “necesidades de orden superior.” Lo anterior, trajo como consecuencia un enfrentamiento entre los psicólogos conductistas con los psicólogos de las relaciones humanas y esto generó un nuevo PAT, la participación laboral.

8.- Participación laboral. Este enfoque hacia sentir al trabajador que él era quien determinaba, hasta cierto punto, lo que hacía en su trabajo. La meta era proporcionarle al trabajador la sensación de realización en lugar de la realización verdadera de la tarea. Con lo anterior, aun no se visualizaba la motivación de los trabajadores, de ahí salió el siguiente PAT, el de asesoría al trabajador.

9.- Asesoría para los trabajadores. El uso inicial de este PAT, se puede atribuir al experimento de Hawthorne de la Western Electric Company, efectuado a principios de la década de los años treinta. En aquél entonces, se vio que los trabajadores albergaban sentimientos irracionales que interferían en el funcionamiento racional de la compañía. De esta forma, la asesoría fue el medio para descargar al trabajador de problemas al contárselos a alguien.

Es de lamentar que muchos de estos programas, al igual que los otros, no parecen haber reducido la presión de las exigencias por descubrir la manea de motivar a los trabajadores.

Puesto que el sistema de PAT sólo tiene como resultado, el movimiento a corto plazo, podemos pronosticar con certeza que el costo de estos programas aumentará constantemente y que se desarrollarán variantes nuevas, de los mismos, a medida que los antiguos PATS positivos alcancen su punto de saciedad (Herzberg, 1968).

2.4. TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG.

Durante el siglo XX se generaron una gran cantidad de teorías, cuyo enfoque fundamental ha sido conocer los factores que generan motivación, satisfacción e insatisfacción en el trabajador, cuando éste se encuentra desarrollando actividades en los centros de trabajo. Las teorías en cuestión han dado pauta a una gran cantidad de críticas a favor y en contra, sin embargo, lo sobresaliente de lo anterior, es el acercamiento a un mayor conocimiento de los factores que generan satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Dentro de las múltiples teorías desarrolladas, la de Herzberg es una de las más criticadas, pero también, es una de las de mayor aplicación en el terreno industrial, para determinar el nivel de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Frederick Herzberg, fue profesor distinguido de administración en la "University of Utah in Salt Lake City" y jefe del departamento de psicología de la "Case Western Reserve University en Cleveland" dedicó muchos años al estudio de la motivación, dentro de los Estados Unidos, así como también, en el extranjero, escribió varios artículos y libros, así como también, dictó un sinnúmero de conferencias en todo el mundo (Herzberg, 1968).

Frederick Herzberg creó su teoría motivacional en 1959, y la denominó teoría de dos factores, los cuales, son los siguientes: factor de satisfacción o intrínseco, el cual, está conformado con las variables de las categorías que guardan una relación con el contenido del puesto, siendo éstas las siguientes: ascensos, trabajo en sí mismo, logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento, el segundo factor llamado de insatisfacción o extrínseco (higiénico), el cual, se refiere al contexto del puesto y está integrado por las variables de las categorías siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con las compañeras de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal (Herzberg, Mausner, y Snyderman, 1967).

2.4.1. FACTOR DE SATISFACCIÓN O INTRÍNSECO EN EL TRABAJO.

1.- *Ascensos.* Esta categoría se mide por los cambios de puesto o categoría que ha obtenido el trabajador dentro de la organización, hay situaciones donde un individuo es transferido de una parte de la compañía a otra, sin ningún cambio en su posición, pero con incremento de oportunidades de un trabajo con mayores responsabilidades.

2.- *Trabajo en sí mismo.* En esta categoría el entrevistado manifiesta su sentimiento, con relación a lo bueno o lo malo del trabajo que realiza actualmente.

3.- *Logro.* En esta categoría se incluyen los éxitos por trabajos concluidos, solución de problemas, justificación y observación de los resultados del mismo.

4.- *Posibilidad de crecimiento.* En esta categoría el trabajador debe responder de acuerdo a su situación participativa y evidencias objetivas que posibilitan su crecimiento o dificultan el mismo. El crecimiento puede ser no solamente horizontal o vertical sino también de acuerdo a su formación educativa o sus habilidades individuales.

5.- *Reconocimiento.* El mejor criterio para esta categoría son algunos actos de distinción para el trabajador, realizados, por sus compañeros, supervisores, jefes, gerentes, clientes o público en general.

6.- *Responsabilidad.* En esta categoría se incluyen los factores relacionados con la autoridad y obligación de responder por un trabajo asignado, ya sea propio o ajeno.

2.4.2. FACTOR DE INSATISFACCIÓN O EXTRÍNSECO (HIGIÉNICO).

1.- *Condiciones de trabajo.* Esta categoría identifica las condiciones físicas adecuadas o inadecuadas en donde se lleva a cabo el trabajo, tales como ventilación, luz, espacio, herramientas, frío, calor.

2.- *Administración y políticas de la compañía.* Esta categoría describe los componentes de una secuencia de eventos, en los cuales, los aspectos globales de la compañía son un factor. Se identificaron dos tipos de características: primera, se relaciona con una adecuada o inadecuada organización y administración de la compañía; la segunda, se relaciona con los efectos positivos y negativos de las políticas de la compañía.

3.- *Relaciones interpersonales con las compañeras.* En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal, entre una persona y otra; se consideran tres subniveles: interrelaciones con un superior, interrelaciones con un subordinado e interrelaciones con un compañero.

4.- *Relaciones interpersonales con el supervisor.* En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal entre una persona y otra; se consideran tres subniveles: interrelaciones con un superior, interrelaciones con un subordinado e interrelaciones con un compañero.

5.- *Supervisión técnica.* Esta categoría considera el nivel de competencia o incompetencia, lo justo o injusto, disposición o indisposición que tiene el supervisor para delegar alguna responsabilidad, además de tener la habilidad para capacitar y enseñar a su personal.

6.- *Salarios y prestaciones.* Esta categoría incluye todas las secuencias de eventos, en las cuales, las compensaciones juegan un papel importante, todo ello involucra los incrementos en sueldos y/o salarios, así como también por las expectativas no logradas en el incremento de los mismos.

7.- *Seguridad en el trabajo.* En esta categoría se incluye la estabilidad e inestabilidad de la compañía en relación con sus trabajadores.

8.- *Status.* Es la posición que tiene asignado un trabajador dentro de la organización, ésta puede variar de acuerdo a las asignaciones de las tareas formales, o bien con las tareas informales asignadas.

9.- *Vida personal.* En esta categoría se incluyen los aspectos que afectan la vida personal del trabajador de tal modo que son un factor determinante, en los sentimientos relacionados con su trabajo. Ejemplo, cuando la compañía exige al trabajador cambiar su lugar de residencia.

La decisión de utilizar la teoría antes comentada se basa en que la estructura y contenido de cada factor de primer nivel, así como también, cada una de las categorías que integran cada factor de la teoría en cuestión, ensambla en forma adecuada, con las características del estudio de investigación que se está realizando, sustentado lo anterior, en el resultado del estudio cualitativo que se realizó, el cual, forma parte de este trabajo (Herzberg, et al 1967).

HIGIENE VS. SATISFACTORES.

Frederick Herzberg en 1968 comentó “permítanme por favor volver a plantear la eterna pregunta así: ¿Cómo se instala un generador en un trabajador?” Es importante para contestar la pregunta anterior realizar un breve repaso de esta teoría de dos factores el de satisfacción e insatisfacción o higiénico, con relación a las actitudes laborales, es necesario antes de postular sugerencias teóricas y prácticas. La teoría originalmente provino de acontecimientos en la vida laboral de ingenieros y contadores. Se realizaron en un tiempo corto por los investigadores en cuestión, 16 investigaciones aplicando la teoría de referencia, con base en una amplia variedad de poblaciones incluyendo algunas en los países comunistas, por cual, el estudio inicial, ha llegado a ser uno de los más repetidos en el campo de las actitudes laborales. Los resultados de dichos estudios han sido corroborados por otras muchas investigaciones realizadas utilizando procedimientos diferentes, lo cual indica que los factores comprendidos en la generación de la satisfacción laboral están separados y son distintos de los factores que generan la insatisfacción laboral. Puesto que hay que reconocer distintos factores según se examine la satisfacción o la insatisfacción laboral, habremos de concluir que ambas actitudes no se contraponen; lo contrario de la satisfacción laboral no es la insatisfacción laboral; y de igual manera lo contrario de la insatisfacción laboral no es la satisfacción laboral, sino la ausencia de insatisfacción. Herzberg mencionó que la definición del concepto es un problema de semántica, puesto que normalmente consideramos que la satisfacción es lo contrario de insatisfacción y viceversa. Pero tratándose de entender la conducta de las personas en sus trabajos, existe algo más que un juego de palabras.

Son dos las necesidades diferentes del hombre que tiene relación con este asunto. Se puede decir que un grupo de necesidades deriva de la naturaleza animal, el impulso natural de evitar el dolor producido por el ambiente, más todos los impulsos adquiridos que se condicionan a las necesidades biológicas primarias, ejemplo: el hambre, impulso biológico básico, que hace necesario ganar dinero; así el dinero se convierte en un impulso específico.

El otro grupo de necesidades está relacionado con una característica específica humana, la capacidad de relación y, mediante la relación la obtención de desarrollo psicológico. Los estímulos de las necesidades del desarrollo son las tareas que producen desarrollo; en el marco industrial, son el contenido laboral. Y al contrario los estímulos que producen conductas para evitar el dolor se hayan en el ambiente laboral (Herzberg, et al. 1968).

2.4.3. ESTUDIOS CON LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG.

Con la teoría de referencia se han realizado múltiples estudios en todo el mundo, tal como se muestra en esta sección. A continuación se presenta una síntesis de 22 estudios de los más sobresalientes, en los cuales, se aplicó la teoría de Herzberg, considerando la época, así como también, por la relación que guardan con la investigación que se presenta en este trabajo.

Estudio de satisfacción e insatisfacción de contadores e ingenieros. Para probar su teoría consideró una muestra de 203 contadores e ingenieros y utilizó un instrumento de recolección de datos a través de una entrevista. La pregunta formulada fue la siguiente: describa ¿cuáles acontecimientos laborales, ocurridos dentro de su trabajo le han dejado una satisfacción extrema o una insatisfacción extrema? La información generada, ésta fue tabulada y agrupada por categorías de acuerdo con los dos factores (satisfacción e insatisfacción). Del estudio en cuestión resultaron dos conclusiones básicas: primera que hay un conjunto de condiciones extrínsecas y éstas incluyen: la política de la empresa y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales, el salario, estatus y la seguridad en el trabajo. Según la teoría de Herzberg dice que las categorías de este factor denominado higiene o condiciones extrínsecas no motivan al trabajador y su ausencia resulta en una insatisfacción. La segunda conclusión arrojada por este estudio, fue que hay un segundo factor denominado condiciones intrínsecas o condiciones de satisfacción, las cuales, están relacionadas con el contenido del trabajo, siendo éstas las siguientes: logro, reconocimiento, realización del trabajo, trabajo en sí mismo, responsabilidad, ascensos y crecimiento. En este sentido la teoría de Herzberg dice que la existencia de este factor denominado de satisfacción o condiciones intrínsecas genera altos niveles de motivación, los cuales, se manifiestan en los resultados laborales, de ahí, que se clasifiquen como motivadores o satisfactores laborales y su ausencia no resulta excesivamente insatisfactoria. Es muy importante considerar que la teoría de Frederick establece que los factores de satisfacción e insatisfacción son bidimensionales (Herzberg et al. 1967)

Doce estudios de investigación sobre satisfacción e insatisfacción. (Herzberg, 1968) en este artículo muestra el resumen compuesto por los factores causantes de la satisfacción e insatisfacción, obtenidos de una muestra constituida por 1,685 trabajadores. Los resultados en cuestión nos indican que los motivadores fueron la causa primordial de la satisfacción, y los factores de higiene constituyen la causa principal de la insatisfacción laboral. Los resultados

mostrados son el producto de 12 investigaciones diferentes, que comprendieron: supervisores de nivel bajo, mujeres profesionales, administradores agrícolas, hombres a punto de retirarse de su puesto administrativo, personal de mantenimiento de hospitales, supervisores de fabricación, enfermeras, personal de manejo de productos alimenticios, oficiales militares, ingenieros, científicos, amas de casa, maestros, técnicos, empleadas de líneas de ensamblaje, contadores, capataces finlandeses e ingenieros húngaros. Los resultados se muestran en porcentajes del total de los sucesos laborales “positivos y negativos” las cifras suman más del 100 por ciento, tanto en el renglón de Higiene como en el renglón de Motivación o Satisfacción, porque con frecuencia se pueden atribuir cuando menos dos factores a un mismo acontecimiento, ejemplo: un ascenso, a menudo lo podemos también relacionar con la categoría de responsabilidad, otro ejemplo, una respuesta típica dentro de la pequeña cantidad de acontecimientos laborales positivos que formaron parte del aspecto de las políticas de la empresa y administración era: “Estaba contento porque la compañía reorganizó el departamento y yo no tenía que rendir cuentas a la persona con quien no me llevaba bien” (Herzberg, 1968).

Satisfacción e insatisfacción en el trabajo en México. En México, se encontró un estudio realizado por Morales (1989), el cual, denominó “un estudio sobre la satisfacción e insatisfacción en el trabajo en México.” El estudio en cuestión se realizó con una muestra de 316 trabajadores, éstos representaron el 33 % de la población total del departamento de mantenimiento del área de refinación de Pemex, el objetivo central de esta investigación fue rechazar o comprobar cuatro hipótesis relacionadas con la teoría de Frederick Herzberg de 1959, siendo los resultados los siguientes: Hipótesis número 1, se confirmó, ya que las respuestas de los sujetos estudiados, mostraron que los factores que determinan la satisfacción en el trabajo son diferentes a los que determinan la insatisfacción. Hipótesis número 2, se confirmó, ya que los factores extrínsecos al trabajo son los que generan satisfacción en el trabajo y los factores intrínsecos que se encontraron lograron la insatisfacción ya que están relacionados con el contexto del trabajo. Hipótesis número 3, se confirmó, al encontrar asociaciones significantes con las variables demográficas de la edad, escolaridad, nivel de ocupación y antigüedad, y los factores motivacionales. Hipótesis número 4, únicamente se encontró asociación significativa con la variable de nivel de ocupación y los factores de higiene. Con base en los resultados encontrados en este estudio se concluye que la teoría de

satisfacción e insatisfacción de Frederick Herzberg de 1959, puede ser aplicada con éxito en la muestra del estudio referido.

Estudio comparativo entre el sector público y privado. Este estudio se realizó en los Estados Unidos de Norteamérica y se consideró una muestra de 486 trabajadores distribuidos en dos organizaciones, del total de la muestra, el 72 % de los cuestionarios fueron contestados y retornados. De la muestra del sector privado, la cantidad de cuestionarios que retornaron fue de 173, representando el 66 % y del sector público la cantidad de cuestionarios que retornaron fueron 177, los cuales, representaron el 78 %. Las cuatro hipótesis planteadas en esta investigación fueron probadas usando la técnica de la prueba de t. La hipótesis 1, comparando los resultados arrojados por el total de la muestra de ambos sectores, hay una diferencia significativa en la valoración de los factores de satisfacción e insatisfacción. Los empleados valoran significativamente mayor a los factores de satisfacción que a los factores de insatisfacción. Por lo cual, los resultados apoyan la hipótesis planteada. Hipótesis 2, el resultado del factor de satisfacción en los empleados fue de 33.76 mientras que el factor de higiene en la insatisfacción fue de 32.69 en esta hipótesis la diferencia no fue significativa entre los dos grupos. Por lo cual, la hipótesis se rechaza, de acuerdo con los valores que resultaron. Hipótesis 3, los valores de los dos sectores fueron computados en los factores de satisfacción e insatisfacción para ambas organizaciones, siendo para la organización privada de 30.33 y para la pública de 30.23. Comparando los dos sectores, la diferencia resultante no es significativa, por lo cual, la hipótesis se rechaza. Hipótesis 4, el significado del valor del factor de higiene fue de 33.39 para el sector público y de 32.61 para el sector privado. Comparando ambos sectores la diferencia que resultó es significativa entre ambos sectores. Por lo cual, los empleados del sector público valoraron el factor de higiene significativamente mejor que los empleados del sector privado. Por lo tanto, los resultados apoyan la hipótesis (Maidani, 1991).

Satisfacción e insatisfacción en el gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica. Este estudio fue conducido en un laboratorio del Gobierno de los Estados Unidos de Norteamérica, con la finalidad de determinar los factores que son importantes para la motivación e insatisfacción en el trabajo. La estructura utilizada para este estudio fue la teoría de dos factores (satisfacción e insatisfacción) de Frederick Herzberg. Los resultados demostraron que con pequeñas diferencias, la teoría de Herzberg fue generalmente aplicada en este ambiente

Los investigadores y gerentes estuvieron de acuerdo sobre la importancia de varios factores en el desempeño y la satisfacción. Los investigadores reportaron resultados de menor satisfacción que los gerentes (Leach y Westbrook, 2000).

Satisfacción e insatisfacción de los consejeros rurales y urbanos. El presente estudio examinó las diferencias en las percepciones de la satisfacción en el trabajo, entre los consejeros profesionales de rehabilitación rurales y urbanos en los Estados Unidos de Norteamérica, el sector se dividió en 10 regiones para su estudio, estratificando éstas en dos secciones la rural y la urbana. La muestra que se consideró para este estudio fue en forma aleatoria integrada por la cantidad de 315 consejeros, representando el 84 % del total de la población, al final se recibió el 70 % de los cuestionarios enviados. Los resultados mostraron que los consejeros rurales estaban menos insatisfechos que los consejeros urbanos con relación a los factores extrínsecos del trabajo, así como también, por la localización de la oficina (lugar de trabajo); la seguridad en la oficina, estacionamiento, áreas circuladas, y la seguridad en el trabajo relacionada con los viajes. Adicionalmente, los consejeros rurales reportaron estar más satisfechos con la buena salud y varios factores de confort relacionados con el ambiente de trabajo. Sin embargo, no se encontraron diferencias relacionadas con el total de la satisfacción en el trabajo ni en las variables demográficas (Faubion, Palmer, y Andrew, 2001).

Estudio de satisfacción e insatisfacción de ingenieros en los Estados Unidos de Norteamérica. En este estudio se examinaron las respuestas proporcionadas por un grupo de ingenieros, cuyas edades fluctuaban sobre los 55 años, con respecto a los factores de satisfacción en el puesto de trabajo. La discusión fue sobre los cambios en las perspectivas de su comportamiento, considerando la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow; y la teoría de Herzberg en cuanto a los impactos de las actitudes sobre los aspectos de satisfacción. Los factores citados por los ingenieros como más dominantes en la determinación de su nivel de satisfacción en este estudio fueron muy similares a los reportados por Herzberg y Maslow. Es importante resaltar que en esta investigación se formularon tres premisas siendo éstas las siguientes: primera, los ingenieros después de la jubilación deben ser muy importantes para la industria, en este sentido la investigación reveló que hay poca información sobre este sector de trabajadores; segunda en los últimos veinte años se han realizado investigaciones con la finalidad de conocer cuáles son los factores que motivan a este tipo trabajadores y cómo retenerlos, no se encontró evidencia con grado de significancia respecto a los factores que

motivan y que pueden contribuir a retener a este grupo de trabajadores y tercera, los ingenieros en edad de jubilación son los únicos que no necesitan de su salario para satisfacer sus necesidades básicas, la investigación arrojó que los trabajadores que llegan a esta edad, generalmente han hecho un buen ahorro y tienen una buena seguridad financiera. De acuerdo con los resultados de la investigación, este grupo de ingenieros están motivados por las necesidades de tercer y cuarto nivel de acuerdo con la teoría de las Jerarquías de Maslow, también es importante hacer notar que la investigación sustenta que la teoría de Maslow describe adecuadamente las necesidades de este grupo de trabajadores. (Lord, 2002).

Satisfacción e insatisfacción de médicos en Estados Unidos de Norteamérica. En este trabajo se estudió las relaciones entre el nivel de satisfacción e insatisfacción en diez diferentes aspectos relacionados con su trabajo y con sus planes para dejar su trabajo. La muestra fue de 1939 médicos de los Estados Unidos de Norteamérica. El grupo de médicos viejos arrojó un nivel mayor de satisfacción en relación con los médicos jóvenes en ocho de las diez áreas de estudio. El 27 por ciento de los médicos, mencionaron que en un plazo de dos años, ellos dejarían su trabajo. El nivel de insatisfacción de los médicos fue por el nivel de salarios y las relaciones con la comunidad, fue también mencionado el tema sobre los planes para dejar la profesión (Pathman, Konrad, Williams, Scheckler, Linzer y Douglas, 2002).

Satisfacción e insatisfacción de las enfermeras en Australia. En este estudio se reportan los resultados de una muestra de 27 enfermeras y asistentes de enfermería, a través de entrevistas dirigidas, éstas fueron examinadas para determinar los factores que contribuyen en la satisfacción en el puesto de trabajo y en la insatisfacción, en el cuidado de personas con edad avanzada en un tiempo largo. La información del análisis del contenido de la entrevista reveló que la satisfacción en el trabajo fue relacionada con la flexibilidad del puesto de trabajo, residente, trabajo en equipo, dedicación en el servicio óptimo del residente, al cuidado de la salud. La insatisfacción fue relacionada con la falta de habilidades, así como, el entrenamiento inapropiado del personal en las tareas de laboratorio, así como también, su documentación, los niveles del personal, la tensión dentro de las expectativas del trabajo y el incremento en las necesidades para estar disponible para trabajar tiempo extra. A pesar de las expectativas de las enfermeras, ellas reportan un nivel alto de satisfacción en el lugar de trabajo. Las limitaciones del estudio incluye el número pequeño de participantes en la muestra y la carencia de generalización de los resultados: sin embargo, lo encontrado confirma muchos estudios

tempranos que se han realizado acerca de la satisfacción en el trabajo, en adición este trabajo es un soporte necesario en este tema, para el reclutamiento o contratación y retención del personal por largo tiempo. (Moyle, Skinner, Rowe y Gork, 2003).

Satisfacción en el trabajo de las enfermeras que son asistentes de médicos. El propósito de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción en el trabajo de las enfermeras que apoyan a un médico. En este estudio se utilizó el diseño descriptivo y de correlación para analizar los factores que dejaron satisfacción e insatisfacción en el trabajo. La muestra estuvo integrada por 147 enfermeras (63 % de las encuestas retornaron). La investigación en cuestión se fundamentó en la teoría de Herzberg de dos factores. Las enfermeras resultaron estar más satisfechas con los factores extrínsecos e insatisfechas con los factores intrínsecos de su trabajo. Los factores que generaron satisfacción fueron los siguientes: logro, retos en el trabajo, nivel de autonomía, relación con los pacientes, habilidad para abastecer y cuidado con calidad; los factores que generaron insatisfacción fueron los siguientes: tiempo de servicio en los comités profesionales, distribución de recompensas, participación en las investigaciones, oportunidad de recibir compensación por servicios fuera de lo normal y bonos económicos por disponibilidad en adición al salario normal. Las enfermeras con una experiencia de 0 a 1 año fueron las más satisfechas con su trabajo pero la tendencia de la satisfacción decreció con cada año adicional de experiencia hasta llegar a estabilizarse entre los 8 y 11 años de experiencia (Kacel, Millar y Norris, 2005).

Efectos de los factores extrínsecos e intrínsecos en los profesionales en rehabilitación. Este estudio discute los resultados de una encuesta dirigida a una muestra de 463 terapeutas, de los cuales, 328 contestaron y regresaron la encuesta. El instrumento estuvo dirigido a la población siguiente: terapeutas ocupacionales, terapeutas físicos y patólogos del lenguaje, con respecto a los factores que contribuyen a las perspectivas de satisfacción y deseos de permanecer en el trabajo. Los resultados del análisis de regresión arrojaron que los factores intrínsecos como crecimiento profesional, medio ambiente de trabajo y permanencia en el trabajo son más significativos en predicción de la satisfacción que los factores extrínsecos como el salario y la educación o capacitación continua. Estas conclusiones son significativas para el gerente de primer nivel, ya que con ellas podrá mejorar el esquema de contratación y retención de los diferentes tipos de terapeutas. En adición a los beneficios extrínsecos como el salario, el gerente de primer nivel necesita centrar su atención en proporcionar dentro de los

factores intrínsecos, oportunidades de crecimiento profesional, reconocimiento, logro y en las oportunidades de participación en el departamento, para motivar al personal (Randolph, D. 2005).

Después de haber analizado los estudios de satisfacción e insatisfacción anteriores y en los cuales, se replicó la teoría de Frederick Herzberg, se concluye que la teoría en cuestión ha sido una de las más utilizadas desde su nacimiento hasta la fecha, aún cuando tiene sus detractores. Los resultados obtenidos con la aplicación de esta teoría siempre serán motivo de análisis sobre todo cuando se trata de medir el nivel de satisfacción e insatisfacción en el trabajo de las personas, ya que considero que el comportamiento del ser humano es una fotografía instantánea. Es decir, que es extremadamente cambiante y que éste se puede ver afectado por un sinnúmero de factores que afectan positivamente o negativamente su conducta en el desarrollo del trabajo.

2.4.4. CRÍTICA A LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG.

La teoría de la satisfacción e insatisfacción (motivación-higiene) tiene sus detractores, las críticas a la teoría son las siguientes (Robbins, 2004). El procedimiento que utilizó Frederick Herzberg está limitado por su metodología. Cuando las cosas están bien, la gente tiende a darse el crédito ellos mismos. En caso contrario, culpa del fracaso al ambiente externo. La confiabilidad de la metodología se ha cuestionado ya que los clasificadores tienen que hacer interpretaciones, es posible que contaminen los hallazgos al interpretar una respuesta de una manera y tratar otra respuesta similar de otra manera diferente. La teoría en la medida que es validada, proporciona una explicación de la satisfacción en el trabajo. No es en realidad una teoría de motivación. Ninguna medida total de satisfacción se utilizó, en otras palabras a una persona podría disgustarle parte de su trabajo, y a pesar de esto pensar que todavía el trabajo es aceptable. La teoría es inconsistente con la investigación previa. La teoría de la motivación-higiene ignora las variables situacionales. Herzberg asume que existe una relación entre la satisfacción y la productividad. Pero en la metodología de la investigación que uso busco sólo la satisfacción, no la productividad. Para hacer tal investigación relevante uno debe asumir una alta relación entre la satisfacción y la productividad. A pesar de las críticas, la teoría de Herzberg ha sido ampliamente leída. La popularidad, durante los últimos 30 años

de trabajos que se expanden verticalmente para permitir a los trabajadores una mayor responsabilidad en planear y controlar su trabajo en gran medida se atribuye a los hallazgos y recomendaciones de Herzberg (Robbins, 2004). Otros investigadores han criticado la forma en que Herzberg formuló su teoría, la cual, constituye una representación excesiva y simplificada de la compleja naturaleza de la motivación humana en los ambientes laborales, y que los factores implicados en los sentimientos de satisfacción e insatisfacción en la realidad no se tipificaban claramente como Herzberg sostenía, lo anterior lo dijo Porter en 1966, (citado por Manso, 2002). Además, se criticó que la metodología del "Incidente crítico" a partir de la cual, Herzberg había construido la teoría, era altamente vulnerable a los mecanismos defensivos de las personas, introduciendo un fuerte sesgo de subjetividad a los datos recolectados, lo anterior fue expresado por Vroom 1964, Korman, 1971; Wall, 1973 y Lucke, 1976 (citados por Manso, 2002). Otra objeción importante a la teoría de Herzberg es la relativa a la naturaleza ambigua de los factores extrínsecos y intrínsecos, en este sentido, diversos investigadores tales como: Wernimont, 1972; Dyer y Parker, 1975; Cooper y Locke; 2000 citados por (Manso, 2002) señalan que en tanto los factores intrínsecos representan atributos propios del contexto del trabajo por el contrario los factores denominados extrínsecos representan más bien reacciones emocionales de los trabajadores hacia las diversas dimensiones del puesto de trabajo, reconociéndose que esta debilidad de la teoría implica importantes consecuencias para la práctica administrativa a la hora que la gerencia tiene que decidir si lo que se debía modificar para producir una mayor motivación entre los empleados exigía modificación en los puestos de trabajo o en sus actitudes hacia un ambiente laboral.

Se han criticado dos puntos de la teoría de Herzberg. El primero es el método de recolección de datos, Herzberg asumió que aquellos a quienes entrevistaba, le informaban, de forma precisa, sobre las condiciones que le causaban satisfacción e insatisfacción en su trabajo.

La segunda crítica proviene del fallo en las réplicas de los estudios de Herzberg (p.ej., Ewen, 1964; Hinrichs y Mischkind, 1967). En dichos estudios se ha demostrado que tanto los factores de contexto como de contenido contribuyen a las satisfacción e insatisfacción. Si las personas sienten que consiguen logros o reconocimientos entonces sus respuestas son más probables que sean de satisfacción que de indiferencia. Del mismo modo las personas pueden obtener placer de las condiciones laborales y del salario.

Con el objeto de responder a las críticas y de ampliar sus ideas acerca de la naturaleza e importancia del trabajo Herzberg publicó en 1966, su libro denominado "Work and the Nature of the Man" texto que muchos analistas han considerado como su obra magna. En esencia Herzberg plantea en este libro su propia concepción acerca de la vida, la naturaleza del hombre y el papel que juega el trabajo en el desarrollo y crecimiento del ser humano. Herzberg reconoce que la motivación es un tema de suyo alusivo en virtud de las múltiples diferencias que existen entre las personas acerca del trabajo y del valor que éste le asigna en su vida. En este sentido, de acuerdo con Herzberg existen dos tipos de individuos. Aquellos Hombre-Adán, que al igual que el personaje del Antiguo Testamento, sólo buscan evitar el dolor y, primordialmente satisfacer sus instintos básicos como son: alimentación, abrigo y seguridad, todos estos son factores de higiene. Por el contrario, existen otros individuos a los que denomina Hombre-Abraham, para los cuales, el trabajo es la principal fuente a partir de la cual, satisfacen sus necesidades de crecimiento personal y de trascendencia en la vida. Sobre la plataforma de lo anterior Herzberg insinuó en este libro que el enriquecimiento del trabajo debe ser preocupación principal de la gerencia, si lo que ésta busca es una mayor motivación en sus trabajadores. En otras palabras, los puestos de trabajo deben incluir además de los factores de higiene, todos aquellos factores motivadores que le permitan al trabajador, Hombre-Abraham, satisfacer sus necesidades de crecimiento personal.

En conclusión, considero que para la aplicación de esta teoría en el país, se debe ser cuidadoso, sobre todo, cuando el trabajador de hoy está inmerso en un mundo económico globalizado (Stiglitz, 2003). En México, generalmente cuando se enriquece un puesto no es para desarrollar al trabajador sino para disminuir costos de fabricación, por lo cual, el trabajador antes de iniciar actividades o después de que éste domina las nuevas funciones solicita un incremento en sus beneficios, otro aspecto que es importante considerar es que la mayoría de los puestos de trabajo que se generan en el país, son de remuneración limitada y de escaso desarrollo y crecimiento para el trabajador nacional (STPS, 2004)

3. DISEÑO METODOLÓGICO.

La finalidad de este Capítulo es exponer el problema, objetivos, preguntas, hipótesis alternas y nulas, justificación del estudio, así como también, los dos estudios que se realizaron tanto con el método cualitativo como con el cuantitativo para contestar las preguntas y probar las hipótesis alternas y nulas en esta investigación.

3.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

En los últimos siete lustros, la fuerza de trabajo del género femenino, se ha estado incorporando, en forma creciente en casi todos los sectores de la economía del país, a tal grado, que en 2004, más de 14.9 millones de mujeres se encontraron laborando en trabajos remunerados, lo anterior es de acuerdo con las encuestas realizadas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Los factores que están contribuyendo en este crecimiento entre otros, como ya se mencionó en el Capítulo I de esta investigación, son los siguientes: demográficos, educativos y económicos, por lo cual, la mujer mexicana hoy en día desempeña una función dual. La primera es la de ser el eje central de la familia y como consecuencia tiene que enfrentar y resolver un conjunto de problemas relacionados con su función como son: el de administrar el ingreso, atender a su esposo o pareja, contribuir fuertemente en la formación y educación de los hijos, llevar a cabo la limpieza y mantenimiento del hogar, lavar y planchar la ropa de toda la familia, elaborar la comida, cumplir con su papel reproductivo, atender las enfermedades de los hijos etc., y la segunda función es la de ser trabajadora con remuneración en una organización, en donde se tiene que enfrentar a sistemas complejos de administración, con el propósito de mantener el empleo, lograr ascensos, trabajar tiempo extra, trabajar jornadas de doce horas, estar sujeta a contratos de trabajo por tiempo determinado, los cuales, le generan inseguridad laboral, lograr bonos y recompensas por rebasar los estándares de producción o bien enfrentar esquemas de relaciones interpersonales con sus compañeras o jefe inmediato y por sí esto fuera poco, pertenecer a un sindicato que generalmente hace poco por ella. De acuerdo con lo anterior es conveniente reflexionar en que las variables de las características sociodemográficas de la mujer son el motor que mueve diariamente a más de

14.9 millones de mujeres que trabajan en diferentes centros de trabajo en todo el país, en donde se ofrecen productos y servicios, las variables en cuestión, han sido estudiadas en trabajos de motivación (De Quijano y Navarro, 1998), así como también, en estudios de rediseño de tareas y satisfacción laboral (Osca, y Urien, 2001) entre otros. Es importante comentar que en el terreno de la motivación, satisfacción e insatisfacción en el trabajo, se han realizado y se siguen realizando múltiples estudios con las diferentes teorías motivacionales, tanto de proceso como de contenido. Sin embargo, es significativo precisar que esta investigación no busca repetir la teoría de Frederick Herzberg en términos de conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción de la trabajadora, ya que este tema ha sido abordado en forma recurrente. Por tanto, esta investigación trata de conocer la relación en términos del grado de significancia de las variables sociodemográficas (escolaridad, edad, estado civil, cantidad de hijos que viven en casa, dependientes económicos, antigüedad en la empresa, tipo de contrato y salario) de la trabajadora obrera que labora en una empresa que fabrica partes automotrices en el Estado de Querétaro, con las variables de la teoría de Frederick Herzberg, denominada también teoría de dos factores, los cuales, son los siguientes: factor de satisfacción o intrínseco está integrado con las variables que guardan una relación con el contenido del puesto, siendo éstas las siguientes: ascensos, trabajo en sí mismo, logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento; el segundo factor llamado de insatisfacción o extrínseco (higiénico) se refiere al contexto del puesto y está compuesto por las variables siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con las compañeras de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal

Actualmente, algunas de las empresas que están certificadas en algún sistema de calidad y tienen la necesidad de evaluar en forma periódica el nivel de satisfacción de las trabajadoras y los trabajadores, se conforman al presentar una simple carpeta repleta de fotografías en donde aparecen las trabajadoras partiendo una rosca de reyes, haciendo un altar el día de muertos, comiendo tamales el día 12 de diciembre, realizando el brindis de fin de año, etc., con lo anterior, el auditor avala que las trabajadoras y trabajadores muestran satisfacción en su trabajo y como consecuencia hay un buen ambiente de trabajo en la organización, esto es una falacia; ya que, es indispensable realizar estudios con una mayor profundidad. Por lo anterior, es indispensable realizar investigaciones con metodología científica, para conocer con mayor

alcance el comportamiento de la trabajadora a través de conocer el grado de significancia de las variables sociodemográficas con los factores intrínseco e extrínseco de la teoría de Herzberg. Por lo anterior, es primordial trabajar en estudios de carácter científico en este campo, lo cual, permitirá generar conocimientos desde una perspectiva científica, que sirvan al especialista en recursos humanos, para mejorar los programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo, generar programas de compensaciones acordes a las necesidades de las trabajadoras y a la situación financiera de la organización, rediseñar los sistemas de selección de personal con la finalidad de contratar a la trabajadora de acuerdo con las competencias que demanda el puesto, rediseñar los puestos en las líneas de producción, para que éstos sean más amigables con la trabajadora y como consecuencia se disminuya la monotonía, mejorar los esquemas de negociación entre el sindicato y la empresa, así como también; mejorar los sistemas de comunicación entre el sindicato y las trabajadoras, para que éstas le den el justo valor a los resultados de los acuerdos entre sindicato y empresa.

Otros sectores que pueden resultar beneficiados con este estudio son los siguientes: el académico, al tener un material novedoso que sirva de apoyo en la práctica docente, para los estudiosos de este género, así como también, para la comunidad científica al realizar investigaciones de mayor alcance, utilizando los métodos cualitativo o cuantitativo o ambos a la vez y lograr una mayor trascendencia, al utilizar una mayor cantidad de categorías o variables métricas, con la finalidad de utilizar en este último caso las técnicas estadísticas paramétricas que ofrecen una mayor gama de formas de medir y cuantificar las variables del estudio a través de correlaciones, discriminaciones, distribuciones o el análisis de componentes, y de esta manera incrementar el nivel de conocimiento desde una perspectiva diferente. Reflexionando sobre lo expresado, es relevante realizar esta investigación ya que hasta el momento no se han encontrado estudios en donde específicamente se haya investigado la relación y el grado de significancia de las variables sociodemográficas con las variables de los factores de la teoría de referencia y específicamente para este género.

3.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

Para comprender con precisión los objetivos, preguntas e hipótesis de investigación es necesario definir conceptualmente los factores siguientes: de satisfacción o intrínseco de insatisfacción o extrínseco (higiénico), satisfacción de la trabajadora y el factor sociodemográfico.

Factor de satisfacción o intrínseco. Son las condiciones que tienen relación directa con el contenido del puesto de trabajo y producen un efecto de satisfacción. Este factor está compuesto por las siguientes categorías: logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, ascensos, crecimiento (Herzberg et al. 1967).

Factor de insatisfacción o extrínseco (higiene). Son las condiciones que rodean al individuo al realizar su trabajo y que pueden ser psicológicamente poco saludables para la trabajadora, en el ambiente de trabajo. Las categorías que fueron determinadas en la teoría de Frederick Herzberg para este factor son las siguientes: las políticas de la empresa y la administración, supervisión, relaciones con el supervisor, condiciones de trabajo, salario, relaciones entre compañeras, vida personal, interrelaciones con los subordinados, status, seguridad en el trabajo. Este factor está ligado al contexto del puesto (Herzberg et al. 1967).

Factor de satisfacción de la trabajadora. Es el nivel de satisfacción que logra obtener la trabajadora en forma personal fuera de su trabajo, así como también, por el apoyo que proporciona a su familia, como resultado de trabajar en esta empresa. Este factor es uno de los resultados del estudio cualitativo que se realizó en esta investigación.

Factor de las variables sociodemográficas. Son las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera que se utilizaron en este estudio, para conocer la dependencia o independencia de cada una de ellas con las variables de las categorías de los factores de satisfacción e insatisfacción en el trabajo y la satisfacción de la trabajadora, siendo éstas las siguientes: escolaridad, edad de la trabajadora, estado civil, dependientes económicos, antigüedad de la trabajadora en la empresa, tipo de contrato y casa propia.

Para realizar esta investigación, se han establecido cuatro objetivos, los cuales, son los siguientes:

1.- Realizar un estudio cualitativo con la teoría de Frederick Herzberg, con la finalidad de conocer la vigencia y aplicación de esta teoría en la investigación en cuestión.

2.- Conocer la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas de las trabajadoras obreras, con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco en el trabajo.

3.- Conocer la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas de las trabajadoras obreras, con las variables de las categorías del factor de insatisfacción extrínseco (higiénico) en el trabajo.

4.- Conocer la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas de las trabajadoras obreras con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora.

3.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

1.- ¿Los factores identificados por Frederick Herzberg relacionados con la satisfacción e insatisfacción, son los mismos para la trabajadora obrera, objeto de esta investigación?

2.- ¿Son independientes las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera, con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco en su trabajo?

3.- ¿Son independientes las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera, con las variables de las categorías del factor de insatisfacción extrínseco (higiénico) en su trabajo?

4.- ¿Son independientes las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera con las variables de las categorías de factor de satisfacción de la trabajadora?

3.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.

Hipótesis 1

H₀. Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera son independientes de las variables del factor de satisfacción o intrínseco en el trabajo.

H₁. Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera no son independientes con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco en el trabajo.

Hipótesis 2.

H₀ Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera son independientes con las variables de las categorías del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) en el trabajo

H₁. Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera no son independientes con las variables de las categorías del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) en el trabajo.

Hipótesis 3.

H₀. Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera son independientes con las variables de categorías del factor de satisfacción de la trabajadora.

H₁. Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera no son independientes con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora.

3.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

Como cita, Hernández et al. (2003; p. 49) “la mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser suficientemente fuerte para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar el por qué es conveniente llevar a cabo la investigación. Se entiende por justificación del estudio, sustentar la realización de una investigación con argumentos convincentes, para lo cual, se requiere apoyarse en elementos teóricos, empíricos e históricos pertinentes”. En otras palabras, en la justificación del estudio tiene que mostrarse en forma clara el por qué y para qué se va a llevar a cabo el estudio (Rojas, 2000).

En los últimos siete lustros a integración de la mujer a la vida económica del país, se ha incrementado en forma significativa, como se explicó en el Capítulo 1 y de acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Empleo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2004).

La justificación de este estudio se sustenta en que hasta la fecha, el autor de esta investigación no ha encontrado en México, estudios que hayan investigado la relación en términos del grado de significancia de las variables sociodemográficas de las trabajadoras obreras que laboran en la industria automotriz, con los factores satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) de la teoría de Frederick Herzberg. Es importante investigar la relación en grado de significancia entre las variables antes comentadas con la finalidad de generar modelos de administración que consideren la función dual de la mujer, ya que los modelos de administración actuales que emplean las organizaciones, han sido diseñados considerando exclusivamente las características del varón, por lo cual, es trascendental reconocer las diferencias de género en el terreno laboral, desde la perspectiva de la función dual que desempeña la mujer y no desde otras perspectivas que únicamente generan polémica en torno al género.

Por todo lo antes comentado, es importante realizar este tipo de estudios con la finalidad de incrementar el conocimiento de la mujer en el ámbito laboral, familiar, social y económico, con la intención de que las empresas conozcan la gama de variables que intervienen en la relación laboral y de esta forma mejorar el nivel y calidad de vida de la mujer, y como consecuencia incrementar los niveles de productividad en la organización.

Para poder bosquejar gráficamente la relación en grado de significancia de las variables demográficas con las variables de los factores intrínseco e extrínseco de la teoría de Frederick Herzberg, se presenta en el siguiente apartado el primero de los dos constructos. El primer constructo es el resultado de la formulación de los objetivos, preguntas e hipótesis alternas y nulas para la investigación de corte cuantitativo, después de haber revisado la literatura, en cuanto a la determinación de la teoría a utilizar en este estudio, así como también, por la revisión de las investigaciones realizadas con la teoría de dos factores de Frederick Herzberg.

3.6. CONSTRUCTO CON DOS FACTORES.

Para cumplir con los objetivos, responder las preguntas y probar las hipótesis nulas y alternas en este estudio, fue necesario plantear el constructo de dos factores, el cual, se explica a continuación: el primer constructo para esta investigación se fue construyendo poco a poco, desde el nacimiento de la idea de investigación, posteriormente fue tomando una mayor consistencia con la elaboración del protocolo, revisión de literatura, determinación de la teoría motivacional a utilizar, en esta investigación, siendo ésta la teoría de dos factores de Frederick Herzberg, los cuales, son los siguientes: factor satisfacción o intrínseco está integrado con las variables que guardan una relación con el contenido del puesto o las tareas, siendo éstas las siguientes: ascensos, trabajo en sí mismo, logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento, el segundo factor llamado de insatisfacción o extrínseco (higiénico) se refiere al contexto del puesto y está compuesto por las variables siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con las compañeras de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal, así como también, la determinación de cada una de las variables sociodemográficas que se integraron en este estudio, las cuales, han sido consideradas en otras investigaciones como las realizadas por Osca, y Urien en 2001 en investigaciones de motivación.

Las variables sociodemográficas en cuestión generan un impacto relevante en el comportamiento de la trabajadora, el cual, se refleja en el centro de trabajo, ya que cuando se habla de los hijos, educación, alimentación, salud, así como también, de los ingresos que percibe por su trabajo, tipo de contrato y dependientes económicos se convierten este tipo de variables en el motor de la trabajadora para lograr sus objetivos

Por la naturaleza del constructo que se presenta en este apartado y por el impacto que se genera en el comportamiento de la trabajadora, es importante realizar los estudios que contribuyan a un mayor conocimiento de las variables que afectan positivamente y negativamente en el comportamiento de la trabajadora en el centro de trabajo, con la finalidad de generar modelos de administración que distingan el papel dual que desarrolla la mujer en esta época.

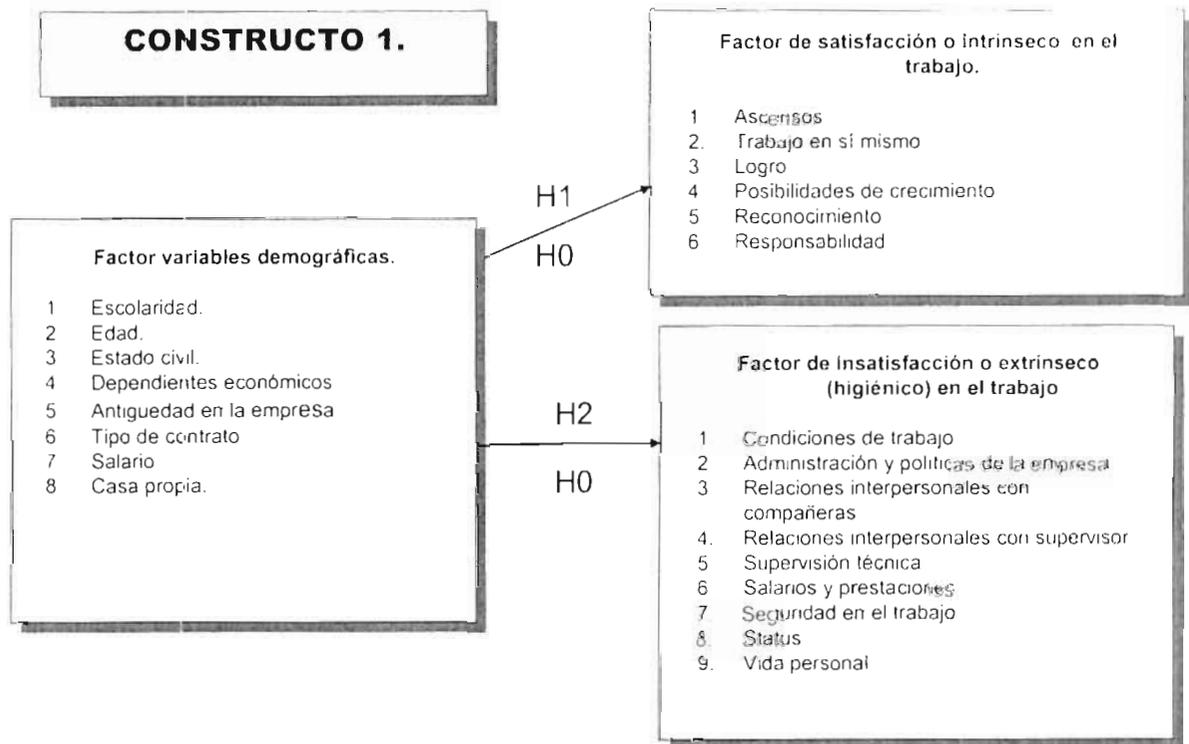


Figura 14. Constructo de dos factores.

Constructo diseñado por el autor.

3.7. ESTUDIO CUALITATIVO.

En todos los estudios de investigación que se han encontrado hasta el momento, en donde los científicos han aplicado la teoría de dos factores de Frederick Herzberg, han considerado para sus investigaciones muestras mixtas, es decir, mujeres y varones. Sin embargo, en este estudio en particular, se pretende conocer la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas de la mujer obrera que trabaja en una empresa que fabrica partes automotrices con los factores: de satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénicos) de la teoría de referencia. Para poder conocer si la teoría de Frederick Herzberg es vigente, así como también, para determinar si es posible aplicar la teoría en cuestión en la población objeto de estudio, se determinó realizar un estudio cualitativo, llevando a cabo las siguientes actividades:

3.7.1. ENTREVISTAS CON INFORMANTES.

Con la finalidad de revisar la vigencia de la teoría de referencia y su posible aplicación en la población objeto de estudio, se realizó una entrevista no estructurada formulando dos preguntas a cada una de las treinta informantes, las cuales, desarrollaban la función de obreras en una empresa de la industria automotriz del Estado de Querétaro. El tamaño de la muestra fue determinado en forma arbitraria y las preguntas formuladas a cada una de las informantes fueron las siguientes:

- 1.- ¿Cuáles son las causas que te han generado satisfacción en tu trabajo y a qué se debe?
- 2.- ¿Cuáles son las causas que te han generado insatisfacción en tu trabajo y a qué se debe?

Para poder llegar a la obtención y tabulación de la información de las preguntas anteriores, se elaboraron dos procedimientos, los cuales, se describen a continuación:

3.7.2. PROCEDIMIENTO Y TABULACIÓN DE INFORMACIÓN.

En el procedimiento, diseño, aplicación y tabulación de las preguntas, participó un equipo de cuatro personas y cada una de las treinta informantes que integraron la muestra. El investigador titular diseñó las dos preguntas, la finalidad de formular las preguntas fue realizar una revisión preliminar de la vigencia y aplicación de la teoría de Frederick Herzberg en este campo específico de estudio. Las preguntas fueron revisadas por los participantes en esta investigación, posteriormente las preguntas fueron revisadas y probadas con el investigador asistente, con la finalidad de lograr un entrenamiento adecuado de éste y asegurar la calidad de la información en el momento de las entrevistas. Las treinta informantes, fueron seleccionadas por los supervisores, de un total de mil trabajadoras que laboraban en el centro de trabajo en ese momento. Se le asignó al investigador asistente, un cubículo privado dentro de las instalaciones de la empresa para la realización de este trabajo, el tiempo total de trabajo fue de seis días completos, ya que se realizaron cinco entrevistas por día. El investigador titular platicó con cada supervisor de producción (jefes de las trabajadoras), y les pidió que enviaran una a una de las treinta informantes, "las que ellos seleccionaran", al cubículo

número dos del área de Recursos Humanos, ya que, en ese lugar, se encontraba un estudiante de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, el cual, estaba recolectando información para su tesis doctoral y les haría algunas preguntas relacionadas con su trabajo. Cada trabajadora, fue recibida amablemente por el investigador asistente al llegar al cubículo número dos, del área de Recursos Humanos. El investigador asistente les pedía que se sentaran y enseguida explicaba el objetivo de la entrevista, mencionando que la información proporcionada sería tratada en forma confidencial, así como también, agradecía de antemano su participación en este proceso. El investigador asistente explicó a cada informante la metodología que se emplearía en la entrevista, la cual fue la siguiente:

1.- Se le comentó a cada informante que se le formularía la primera pregunta y hasta que se agotara la información por la entrevistada, pasarían a la segunda pregunta.

2.-La información proporcionada por cada informante, sería anotada en la hoja de entrevista y sería tratada en forma confidencial. Una vez acordados estos puntos, se inició la primera entrevista entre el investigador asistente y la informante seleccionada, después de 45 minutos que duró la entrevista, la información fue revisada en forma minuciosa y cuidadosa entre el investigador asistente y el investigador titular y se decidió continuar la siguiente entrevista, una vez terminada la segunda entrevista, se revisó de nueva cuenta la información proporcionada por la segunda trabajadora. Después de realizar diez entrevistas, éstas fueron revisadas cuidadosamente, entre el investigador asistente y el investigador titular, ambos llegaron a una conclusión preliminar, en el sentido de que, la información proporcionada por las informantes, mostraba un alto nivel de coincidencia en sus respuestas. Es importante mencionar que no hubo comunicación entre las trabajadoras entrevistadas y las trabajadoras que aún faltaban por entrevistar, ya que las obreras en cuestión, fueron elegidas de diferentes áreas y turnos de trabajo, para evitar la comunicación entre ellas. Una vez terminada la fase de aplicación de las preguntas a cada una de las treinta trabajadoras, la información fue analizada y clasificada de acuerdo con las categorías de cada uno de los dos factores de la teoría de Herzberg, tal como se muestra en la Tabla 5.

3.8. ESTUDIO CUANTITATIVO.

En este apartado se desarrollan los puntos de la investigación siguientes: estudio de corte cuantitativo que se ha realizado, población sujeto de estudio, el tamaño de la muestra, la definición de las variables, así como también, la elaboración del instrumento para la recolección de los datos, instrumento de medición que se empleó y los resultados de validez y fiabilidad de éste.

Este estudio fue cuantitativo y su propósito fue conocer la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas de la mujer obrera con las variables de los factores de satisfacción intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénicos) de la teoría de Frederick Herzberg. Es importante puntualizar que en esta investigación no se pretende evaluar el nivel de satisfacción e insatisfacción en el trabajo de las trabajadoras en cuestión. Este estudio pretende conocer la dependencia o independencia entre las variables sociodemográficas con las variables de los tres factores del constructo, es decir, los dos factores de la teoría de Herzberg y el factor que resultó del estudio exploratorio realizado.

3.8.1. POBLACIÓN.

La plantilla de personal sujeto para este estudio es de 618 trabajadoras obreras sindicalizadas de una empresa dedicada a la manufactura de componentes para la industria automotriz, en el Estado de Querétaro.

3.8.2. UNIDAD DE ANÁLISIS.

La unidad de análisis es una empresa manufacturera, cuyo giro es el ensamble de partes para la industria automotriz. La empresa en cuestión tiene actualmente 618 trabajadoras obreras sindicalizadas, en sus diferentes líneas de producción y está ubicada en el Estado de Querétaro. Se realizó una muestra probabilística, en este tipo de muestreo y todas las trabajadoras tienen la misma probabilidad de ser elegidas para el estudio.

VARIABLES DE LA HIPÓTESIS UNO.

Variable (a). Factor de las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera.

Variable (b). Factor de satisfacción o intrínseco.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS UNO.

Definición conceptual de la variable (a). Factor de las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera. Son las propiedades de la muestra que se utilizaron en el estudio para conocer el grado de significancia de cada una de ellas con los factores de satisfacción e insatisfacción, siendo éstas las siguientes:

1.- *Escolaridad*. Es el nivel de estudios que la trabajadora cursó y aprobó en el sistema educativo mexicano.

2.- *Edad de la trabajadora*. Son los años cumplidos que tiene la trabajadora a partir de su fecha de nacimiento hasta la fecha en que se recolectó la información.

3.- *Estado civil*. Es el status que tenía la trabajadora en el momento de recolectar la información (casada, viuda, divorciada, madre soltera, unión libre o soltera).

4.- *Dependientes económicos*. Son las personas que dependen económicamente del salario que recibe la trabajadora, como consecuencia de la relación laboral que existe entre la trabajadora y la empresa.

5.- *Antigüedad de la trabajadora en la empresa*. Es el tiempo que se computa a partir de la fecha en que nació la relación laboral entre la trabajadora y la empresa. Artículo 273 (Ley Federal del Trabajo, 1998).

6.- *Tipo de contrato*. Es la forma que rige la relación laboral entre la trabajadora y la empresa, ésta puede ser por tiempo indefinido (planta) o bien por obra o tiempo determinado (eventual) Artículo 25 (Ley Federal del Trabajo, 1998).

7.- *Casa propia*. Es el lugar donde vive la trabajadora con su familia, y puede estar escriturada a nombre de ésta o de su pareja.

Definición conceptual de la variable (b). Factor de satisfacción. Son las condiciones que tienen relación directa con el contenido del puesto de trabajo. Producen un efecto de satisfacción. Este factor está compuesto por las siguientes categorías: logro, reconocimiento

de la realización del trabajo, trabajo en sí mismo, responsabilidad, ascensos, crecimiento y la satisfacción por la calidad del trabajo realizado.

CATEGORÍAS DEL FACTOR DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.

1.- *Ascensos.* Esta categoría se mide por los cambios de puesto o categoría que ha obtenido el trabajador dentro de la organización, hay situaciones donde un individuo es transferido de una parte de la compañía a otra, sin ningún cambio en su posición, pero con incremento de oportunidades de un trabajo con mayores responsabilidades.

2.- *Trabajo en sí mismo.* En esta categoría el entrevistado manifiesta su sentimiento, con relación a lo bueno o lo malo del trabajo que realiza actualmente.

3.- *Logro.* En esta categoría se incluyen los éxitos por trabajos concluidos, solución de problemas, justificación y observación de los resultados del mismo.

4.- *Posibilidad de crecimiento.* En esta categoría el trabajador debe responder de acuerdo a su situación participativa y evidencias objetivas que posibilitan su crecimiento o dificultan el mismo. El crecimiento puede ser no solamente horizontal o vertical, sino también, de acuerdo a su formación educativa o sus habilidades individuales.

5.- *Reconocimiento.* El mejor criterio para esta categoría son algunos actos de distinción para el trabajador, realizados, por sus compañeros, supervisores, jefes, gerentes, clientes o público en general.

6.- *Responsabilidad.* En esta categoría se incluyen los factores relacionados con la autoridad y obligación de responder por un trabajo asignado, ya sea propio o ajeno.

7.- *Satisfacción por la calidad del trabajo.* Esta categoría se mide por la cantidad de piezas que la trabajadora produce por hora o durante la jornada de trabajo, de acuerdo con las especificaciones del proceso de fabricación. Nota: Esta categoría es nueva, no fue contemplada en la teoría de Frederick Herzberg de 1959.

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS UNO.

Definición operacional de la variable (a). Factor de las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera siendo éstas las siguientes:

1.- *Escolaridad.* Son los años cursados y aprobados de acuerdo con el sistema educativo mexicano. Esta variable incluyó estudios desde primaria hasta preparatoria terminada. Las categorías y codificación pueden consultarse en el EME03 (Anexo 1).

2.- *Edad de la trabajadora.* Son los años cumplidos que tiene la trabajadora a partir de su fecha nacimiento hasta la fecha en que se recolectó la información. La información se recolectó con el cuestionario EME03. Se consideraron intervalos de cuatro años, abarcando un rango de 16 a 45 años cumplidos (Ver EME03 en Anexo 1).

3.- *Estado civil.* Es el status que tenía la trabajadora en el momento de recolectar la información (casada, viuda, divorciada, madre soltera, unión libre o soltera).

4.- *Dependientes económicos.* Esta variable se evaluó mediante el número de personas que dependen económicamente del salario que recibe la trabajadora, como consecuencia de la relación laboral que existe entre la trabajadora y la empresa. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

5.- *Antigüedad de la trabajadora en la empresa.* Es el tiempo que se computa a partir de la fecha en que nació la relación laboral entre la trabajadora y la empresa, Artículo 273 de la Ley Federal del Trabajo en vigor. La información se recolectó con el cuestionario EME03. Para poder evaluar este aspecto se consideró años cumplidos como una variable y meses cumplidos a partir del día 16 (Ver cuestionario Anexo 1).

1.-Desde la fecha de ingreso, hasta 3 meses

2.-Desde 3 meses un día, hasta 6 meses

3.-Desde 6 meses un día, hasta 9 meses

4.-Desde 9 meses un día, hasta 1 año

5.-Desde 1 año un día, hasta 2 años

6.-Desde 2 años un día, hasta 3 años

7.-Desde 3 años un día, hasta 4 años

8.-Desde 4 años un día, hasta 5 años

9.-Desde 5 años un día, hasta 6 años

10.-Desde 6 años un día, hasta 7 años

11.-Desde 7 años un día, hasta 8 años

6.- *Tipo de contrato.* Es la forma que rige la relación laboral entre la trabajadora y la empresa. Y ésta puede ser por obra o tiempo indefinido (planta) o bien por tiempo determinado

(eventual), Artículo 25 (Ley Federal del Trabajo, 1998). La información se recolectó con el cuestionario EME03.

1.- Eventual

2.- Planta

7.- *Salario*. Es la cantidad de salario que percibe la trabajadora en la organización por el trabajo realizado. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

8.- *Casa propia*. Es el lugar donde vive con su familia, y ésta puede estar escriturada a nombre de la trabajadora o de su pareja. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

1.- Sí

2.- No

Definición operacional de la variable (h). Factor de satisfacción en el trabajo. Este factor se mide con el cuestionario que se diseñó para este fin. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

Categorías del factor de satisfacción en el trabajo.

1.- *Ascensos*. Esta categoría se mide por los cambios de puesto o categoría que ha obtenido el trabajador dentro de la organización, hay situaciones donde un individuo es transferido de una parte de la compañía a otra, sin ningún cambio en su posición, pero con incremento de oportunidades de un trabajo con mayores responsabilidades. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

2.- *Trabajo en sí mismo*. En esta categoría el entrevistado manifiesta su sentimiento, con relación a lo bueno o lo malo del trabajo que realiza actualmente. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

3.- *Logro*. En esta categoría se incluyen los éxitos por trabajos concluidos, solución de problemas, justificación y observación de los resultados del mismo. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

4.- *Posibilidad de crecimiento*. En esta categoría el trabajador debe responder de acuerdo a su situación participativa y evidencias objetivas que posibilitan su crecimiento o dificultan el mismo. El crecimiento puede ser no solamente horizontal o vertical sino también de acuerdo a su formación educativa o sus habilidades individuales. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

5.- *Reconocimiento*. El mejor criterio para esta categoría son algunos actos de distinción para el trabajador, realizados, por sus compañeros, supervisores, jefes, gerentes, clientes o público en general. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

6.- *Responsabilidad*. En esta categoría se incluyen los factores relacionados con la autoridad y obligación de responder por un trabajo asignado, ya sea propio o ajeno. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

7.- *Satisfacción con la calidad del trabajo*. Esta categoría se mide por la cantidad de piezas que la trabajadora produce por hora o durante la jornada de trabajo, de acuerdo con las especificaciones del proceso de fabricación. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

H2. Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera no son independientes con las variables de las categorías del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) en el trabajo.

VARIABLES DE LA HIPÓTESIS DOS.

Variable (a). Factor de las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera.

Variable (d). Factor de insatisfacción o extrínseco (higiene).

La definición conceptual y operacional de la variable (a) ya fue definida en la hipótesis 1, por lo cual, no se transcribe.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE (d) DE LA HIPÓTESIS DOS.

Definición conceptual de la variable (d). Factor de insatisfacción o extrínseco (higiene). Son las condiciones que rodean al individuo al realizar su trabajo y que pueden ser psicológicamente poco saludables para la trabajadora, en el ambiente de trabajo. Las categorías que fueron determinadas en la teoría de Frederick Herzberg para este factor son las siguientes: las políticas de la empresa y la administración, supervisión, relaciones con el supervisor, condiciones de trabajo, salario, relaciones entre compañeras, vida personal, interrelaciones con los subordinados, status, seguridad en el trabajo. De acuerdo con esta teoría establece que el factor en cuestión tiene poca capacidad para influir en el

comportamiento de las trabajadoras, reflejando su carácter preventivo y evitando la generación de insatisfacción. Cuando este factor y sus categorías son óptimos se evita la insatisfacción y cuando hay deficiencias producen la insatisfacción.

FACTOR DE INSATISFACCIÓN O EXTRÍNSECO (HIGIÉNICO) EN EL TRABAJO.

1.- *Condiciones de trabajo.* Esta categoría identifica las condiciones físicas adecuadas o inadecuadas en donde se lleva a cabo el trabajo, tales como ventilación, luz, espacio, herramientas, frío, calor, etc.

2.- *Administración y políticas de la compañía.* Esta categoría describe los componentes de una secuencia de eventos, en los cuales, los aspectos globales de la compañía son un factor. Se identificaron dos tipos de características: la primera, se relaciona con una adecuada o inadecuada organización y administración de la compañía. La segunda se relaciona con los efectos positivos y negativos de las políticas de la compañía.

3.- *Relaciones interpersonales con las compañeras.* En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal, entre una persona y otra; se consideran las interrelaciones entre compañeras de trabajo.

4.- *Relaciones interpersonales con el supervisor.* En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal entre el supervisor y la trabajadora.

5.- *Supervisión técnica.* Esta categoría considera el nivel de competencia o incompetencia, lo justo o injusto, disposición o indisposición que tiene el supervisor para delegar alguna responsabilidad, además de tener la habilidad para capacitar y enseñar a su personal.

6.- *Salarios y prestaciones.* Esta categoría incluye todas las secuencias de eventos, en las cuales, las compensaciones juegan un papel importante, todo ello involucra los incrementos en sueldos y/o salarios, así como también por las expectativas no logradas en el incremento de los mismos.

7.- *Seguridad en el trabajo.* En esta categoría se incluye la estabilidad e inestabilidad de la compañía en relación con sus trabajadores.

8.- *Status.* Es la posición que tiene asignado un trabajador dentro de la organización, esta puede variar de acuerdo a las asignaciones de las tareas formales, o bien con las tareas informales asignadas.

9.- *Vida personal*!. En esta categoría se incluyen los aspectos que afectan la vida personal del trabajador de tal modo que son un factor determinante, en los sentimientos relacionados con su trabajo. Ejemplo, cuando la compañía exige al trabajador cambiar su lugar de residencia

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE (d) DE LA HIPÓTESIS DOS.

Definición operacional de la variable (d). Factor de insatisfacción o extrínseco (higiene). Este factor se mide con la información que se recolectó con el cuestionario EME03.

FACTOR DE INSATISFACCIÓN O EXTRÍNSECO (HIGIÉNICO) EN EL TRABAJO.

1.- *Condiciones de trabajo*. Esta categoría identifica las condiciones físicas adecuadas o inadecuadas en donde se lleva a cabo el trabajo, tales como ventilación, luz, espacio, herramientas, frío, calor, etc. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

2.- *Administración y políticas de la compañía*. Esta categoría describe los componentes de una secuencia de eventos, en los cuales, los aspectos globales de la compañía son un factor. Se identificaron dos tipos de características: la primera se relaciona con una adecuada o inadecuada organización y administración de la compañía y la segunda se relaciona con los efectos positivos y negativos de las políticas de la compañía. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

3.- *Relaciones interpersonales con las compañeras*. En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal, entre una persona y otra; se consideran las interrelaciones entre compañera de trabajo. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

4.- *Relaciones interpersonales con el supervisor*. En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal entre el supervisor y la trabajadora. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

5.- *Supervisión técnica*. Esta categoría considera el nivel de competencia o incompetencia, lo justo o injusto, disposición o indisposición que tiene el supervisor para delegar alguna responsabilidad, además de tener la habilidad para capacitar y enseñar a su personal. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

6.- *Salarios y prestaciones.* Esta categoría incluye todas las secuencias de eventos, en las cuales, las compensaciones juegan un papel importante, todo ello involucra los incrementos en sueldos y/o salarios, así como también por las expectativas no logradas en el incremento de los mismos. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

7.- *Seguridad en el trabajo.* En esta categoría se incluye la estabilidad e inestabilidad de la compañía en relación con sus trabajadores. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

8.- *Status.* Es la posición que tiene asignado un trabajador dentro de la organización, ésta puede variar de acuerdo a las asignaciones de las tareas formales, o bien con las tareas informales, cuestionario EME03.

9.- *Vida personal.* En esta categoría se incluyen los aspectos que afectan la vida personal del trabajador de tal modo que son un factor determinante, en los sentimientos relacionados con su trabajo. Ejemplo, cuando la compañía exige al trabajador cambiar su lugar de residencia. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

HIPÓTESIS TRES.

H3. Las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera no son independientes con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora.

VARIABLES DE LA HIPÓTESIS TRES.

Variable (e). Satisfacción de la trabajadora.

Variable (a). Factor de las variables sociodemográficas de la trabajadora obrera

La definición conceptual y operacional de la variable (a) ya fue definida en la hipótesis uno, por lo cual, no se transcribe.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS TRES.

Definición conceptual de la variable (e). Variable satisfacción de la trabajadora. Es el nivel de satisfacción que logra obtener la trabajadora en forma personal fuera de su trabajo, así

como también, por el apoyo que proporciona a su familia, como resultado de trabajar en esta empresa.

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE (e) DE LA HIPÓTESIS TRES

1 - Satisfacción de la trabajadora. Se mide por el nivel de satisfacción que logra obtener la trabajadora en forma personal fuera de su trabajo, así como también, por el apoyo que proporciona a su familia, al trabajar en esta empresa. La información se recolectó con el cuestionario EME03.

3.10. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

Bunge (2000) dice lo que puede observarse directamente o indirectamente, son algunos rasgos de alguna cosa concreta. Para precisar, la observación tiene que ser cuantitativa, porque los objetos concretos tienen propiedades cuantitativas, aunque no sea más que porque existen en determinadas cantidades y en el espacio – tiempo.

La observación cuantitativa es la medición. Hay tantas clases de medición como clases de propiedades y técnicas de medición. Para decidir qué clase de medición hay que practicar en cada caso, es necesario llevar a cabo un análisis del concepto que denote la propiedad correspondiente.

La medición de la satisfacción laboral es un tema recurrente dentro del campo de la gestión del factor humano, por su relación con otros factores como la productividad, la calidad, competitividad, rotación, ausentismo, calidad de vida laboral, relaciones laborales con los representantes sindicales, ascensos, salarios, crecimiento, políticas y administración de la empresa, relaciones interpersonales con el supervisor y compañeras de trabajo, características de las trabajadoras, como nivel educativo, cantidad de hijos, estado civil, etc. Por lo anterior, se han generado múltiples herramientas para poder realizar evaluaciones, las cuales, están contribuyendo en la mejora continua de las organizaciones y con la finalidad de seleccionar la herramienta más adecuada para este trabajo, a continuación se analizan las de mayor utilización en este campo.

INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN.

Se han desarrollado múltiples instrumentos de medición para la satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall, 1979) desarrollaron 8 escalas para medir la satisfacción laboral en los siguientes aspectos: participación en el trabajo, motivación intrínseca en el trabajo, intensidad en el orden de las necesidades, percepción de las características intrínsecas del trabajo, satisfacción en el trabajo, satisfacción en la vida, alegría y ansiedad en el trabajador. Las escalas utilizadas en este desarrollo presentan una buena fiabilidad interna. Los autores anteriores han clasificado a las escalas en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Las primeras permiten obtener algún tipo de estimación general del nivel de satisfacción laboral, este tipo de medidas se pueden clasificar en tres subtipos.

- a). Las que contienen ítems referidos a diferentes aspectos de trabajo, obteniéndose así el nivel de satisfacción como un promedio o suma de puntuaciones a lo largo de la escala,
- b) Las que promedian ítems a partir de variantes de una única pregunta del tipo "¿Cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene con su actual trabajo?" preguntas en las que no se consideran aspectos puntuales del trabajo, y
- c) Las que combinan las dos aproximaciones utilizando ítems que medirán aspectos específicos e ítems que medirán aspectos generales de la satisfacción pudiendo promediar éstos en una medida global.

Con este contexto de heterogeneidad, Meliá y su equipo han desarrollado una serie de instrumentos para medir la satisfacción e insatisfacción laboral, los cuales, los han clasificado de la siguiente manera:

Meliá, Peiró y Calatayud. (1986) elaboraron el cuestionario de satisfacción laboral S4/82 cuidando específicamente su validez de contenido y su utilidad para su diagnóstico en investigación y consultoría.

El cuestionario S4/82 permite evaluar seis factores. 1.- Satisfacción con supervisión y la participación en la organización, 2.- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, 3.- Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, 4.- Satisfacción intrínseca del trabajo, 5.- Satisfacción con la remuneración y las prestaciones básicas, y; 6.- Satisfacción con las relaciones interpersonales.

La confiabilidad del S4/82 como escala global es de $\alpha = 0.95$, el cuestionario ha mostrado en reiteradas investigaciones su validez criterial.

No obstante la longitud del cuestionario que consta de 82 ítems con siete alternativas desde 1 muy insatisfecho hasta 7 muy satisfecho, conlleva a costos de tiempo en su aplicación, así como un número elevado de respuestas en la categoría cuatro (indiferente), lo cual puede ser explicado porque el amplio muestreo de contenido obliga a atender algunos contenidos que no pertenecían al rol del sujeto.

Los costos en relación con la longitud del cuestionario y los costos motivacionales causados por lo exhaustivo del cuestionario con importancia en el contexto laboral, implican realizar versiones más breves del cuestionario, evitando los ítems específicos de ciertos roles y manteniendo la utilidad del diagnóstico, así como la fiabilidad y la validez del cuestionario.

Con este objetivo (Meliá y Peiró, 1989) realizaron la versión S20/23, la cual, consta de 23 ítems extraídos a partir del cuestionario S4/82, mediante un proceso interactivo de análisis y selección, guiado por orientaciones conceptuales y resultados empíricos.

El S20/23 mantiene una estructura de cinco factores, siendo éstos los siguientes: 1.- Satisfacción con la supervisión, 2.- Satisfacción con el ambiente físico, 3.- Satisfacción con las prestaciones, 4.- Satisfacción intrínseca del trabajo y 5.- Satisfacción con la participación. A pesar de contar con sólo 23 ítems, el cuestionario presenta un alfa de 0.92 y correlaciona 0.92 con el cuestionario S4/82.

Con la finalidad de continuar con el proceso de reducir tiempos, costos y como consecuencia encontrar un cuestionario de satisfacción laboral que permita una administración de mayor rapidez, se elaboró el cuestionario S10/12 (Meliá y Peiró, 1989), el cual, consta de sólo 12 ítems. Con este cuestionario se obtuvieron tres factores. 1.- Factor de satisfacción con la supervisión, 2.- Satisfacción con el ambiente físico y 3.- Satisfacción con las prestaciones recibidas.

Todos los cuestionarios antes comentados presentan una escala de tipo Likert de 7 puntos. Este tipo de formato de respuesta implica costos temporales y dificultad en algunos de los rangos de las respuestas frecuentemente relacionados con la edad, nivel profesional y educativo de los sujetos.

Otro de los aspectos de suma relevancia en esta escala es el número de respuestas que proporcionan los sujetos en el aspecto de "indiferente". De acuerdo con lo anterior Meliá, Padilla, Martí, Sancerni, Oliver, y Tomás. (1990) desarrollaron el cuestionario S21/26 conformado por 26 ítems con respuesta dicotómica, con la finalidad de resolver las

dificultades que presentan los cuestionarios con la escala de Likert anteriormente desarrollados.

El cuestionario S21/26 está integrado por los siguientes factores: 1.- Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, 2.- Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, 3.- Satisfacción intrínseca con el trabajo, 4.- Satisfacción con el ambiente físico, 5.- Satisfacción con la cantidad de producción, 6.- Satisfacción con la calidad de producción en el trabajo.

3.10.1. ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Una vez analizados los anteriores instrumentos utilizados para medir la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y considerando que esta investigación se desarrolló en parte bajo la teoría de Herzberg y específicamente con los factores de primer nivel, a continuación se presenta el diseño del instrumento de recolección de datos para este estudio.

Con la finalidad de elaborar el instrumento de recolección de datos para esta investigación, se ha considerado tomar como referencia el cuestionario S21/26 elaborado por Meliá y su grupo, sin embargo, es importante resaltar que el cuestionario denominado EME03 es un instrumento nuevo, el cual, está conformado por 3 factores, 18 categorías y 48 ítems. Este cuestionario se ha elaborado considerando en parte la teoría de Frederick Herzberg, el estudio cualitativo realizado con la teoría en cuestión, la cultura y el lenguaje que se emplea en México.

El instrumento en cuestión, está dividido en los factores siguientes: satisfacción en el trabajo, insatisfacción en el trabajo o de higiene y satisfacción de la trabajadora. El factor de satisfacción en el trabajo consta de 7 categorías con 15 ítems, el factor de insatisfacción o de higiene en el trabajo consta de 9 categorías con 28 ítems y por último, el factor de satisfacción de la trabajadora consta de 2 categorías y 5 ítems.

En síntesis, el instrumento antes comentado está integrado por tres factores, 18 categorías y 48 ítems. A continuación, se describe en forma detallada la estructura del instrumento de recolección de datos para este estudio, iniciando con el factor de satisfacción en el trabajo, posteriormente con el factor de insatisfacción en el trabajo y por último, el factor de satisfacción de la trabajadora.

3.10.2. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El instrumento de recolección de datos está integrado por tres factores, siendo éstos los siguientes: el factor de satisfacción e insatisfacción en el trabajo y el de satisfacción de la trabajadora. El instrumento consta de 18 categorías y 48 ítems.

FACTOR DE SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.

1FS.- Ascensos. Esta categoría pertenece al factor de satisfacción en el trabajo y se integra con el ítem 1, relativo a la satisfacción de la trabajadora por las promociones y ascensos que ha obtenido desde su ingreso a la misma.

2FS.- Satisfacción con la calidad del trabajo. Esta categoría es nueva, dentro del factor de satisfacción de la teoría de Herzberg, sin embargo, se ha considerado incluirla, dentro del factor de satisfacción en el trabajo, ya que es una categoría intrínseca. La categoría en cuestión se integra con los siguientes ítems 2 y 3 relativos a la satisfacción por la calidad que obtiene la trabajadora al estar realizando su trabajo diariamente, así como también, por los componentes que recibe de otras líneas o del almacén.

3FS.- Trabajo en sí mismo. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 4, 5, 6 y 7 relativos a la satisfacción por el trabajo que realiza, por el tipo de trabajo que realiza, nivel de participación y la monotonía del mismo.

4FS.- Logro. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 8 y 9 relativos a la satisfacción por la cantidad y ritmo del trabajo que realiza diariamente.

5FS.- Posibilidades de crecimiento. Esta categoría se integra con el ítem siguiente: 10 relativo a la satisfacción por la capacitación recibida, con la finalidad de ocupar posibles futuras vacantes.

6FS.- Reconocimiento. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 11 y 12 relativos a la satisfacción por la frecuencia, con la cual, se reconoce el trabajo realizado, así como también, por las ideas expresadas y consideradas para mejorar el proceso de fabricación.

7FS.- Responsabilidad. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 13, 14 y 15 relativos a la satisfacción por la responsabilidad de las compañeras de trabajo, toma de decisiones en forma responsable en el trabajo que realiza y por el nivel de responsabilidad en la calidad del trabajo realizado.

FACTOR DE INSATISFACCIÓN O EXTRÍNSECO (HIGIÉNICO) EN EL TRABAJO.

8FIII - Condiciones de trabajo. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 16, 17, 18, 19, 20 y 21 relativos a la limpieza e higiene del lugar de trabajo, iluminación, ventilación, temperatura, el entorno físico, espacio de trabajo, maquinaria, equipos, e instrumentos de medición para realizar el trabajo.

10FIII.- Administración y políticas en la compañía. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 24 y 25 relativos a la forma, en la cual, realizan las negociaciones con el sindicato y por la aplicación y respeto, aplicación al contrato colectivo de trabajo, convenios, reglamentos y a la Ley Federal del Trabajo.

12FIII.- Relaciones interpersonales con las compañeras de trabajo. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 29 y 30 relativos al nivel de relaciones interpersonales que se generan entre las compañeras de trabajo y la integración de las mismas para resolver problemas en equipo en el centro de trabajo.

13FIII.- Relaciones interpersonales con el supervisor. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 31, 32, 33, 34 y 35 relativos al nivel de relaciones interpersonales entre el supervisor y la trabajadora, trato y respeto individual, igualdad de trato en relación a las demás compañeras de trabajo, así como también, las relaciones que se establecen cuando el supervisor es hombre o mujer.

14FIII.- Salarios y prestaciones Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 36, 37, 38, y 39 relativos al salario, las prestaciones, servicio de comedor y el bono de productividad que la trabajadora recibe como resultado de la relación laboral que se ha establecido.

15FIII - Seguridad en el trabajo. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 40 y 41 relativos a la estabilidad laboral que ofrece la compañía y el tiempo, en el cual, ésta otorga el contrato por tiempo indefinido (planta) a sus trabajadoras.

16FIII - Status. Esta categoría se integra con el ítem 42 relativo al lugar que se le reconoce a la trabajadora dentro de la organización.

17FIII.- Supervisor técnica. Esta categoría se integra con los ítems siguientes. 43, 44, 45, 46 y 47 relativos a la supervisión que se ejerce en el desarrollo del trabajo, el apoyo que éste proporciona en el desarrollo del mismo, los conocimientos técnicos que el supervisor tiene sobre la maquinaria, equipos y herramientas de trabajo, la comunicación que se genera entre el

supervisor y la trabajadora, así como, por los conocimientos que posee el supervisor sobre los productos que se fabrican en el centro de trabajo.

18FIH.- Vida personal. Esta categoría se integra con el ítem 48 relativo al tiempo extra trabajado en exceso por las obreras y los efectos que esto genera sobre la familia.

FACTOR DE SATISFACCIÓN DE LA TRABAJADORA.

9FST.- Satisfacción por el apoyo a la familia. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 22 y 23 relativos al apoyo que la trabajadora proporciona a su familia para alimentación y vestido, así como, por el apoyo que ésta proporciona a sus hijos, hermanos o sobrinos en su formación educativa.

11FSPT.- Satisfacción de la trabajadora. Esta categoría se integra con los ítems siguientes: 26, 27 y 28 relativos a la diversión que puede generarse la propia trabajadora como resultado de los beneficios que recibe por su trabajo, el sentimiento de la mujer por la superación constante y por último, el sentimiento de sentirse útil y la libertad que logra la trabajadora al desarrollar una actividad remunerada.

3.10.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

Para la validación del instrumento se examinaron los siguientes aspectos: validez de contenido, validez de constructo y la fiabilidad del cuestionario.

Validez de contenido. Para la validación del cuestionario, éste se aplicó a una muestra piloto de 24 trabajadoras expertas en su trabajo, divididas éstas en cuatro grupos de seis trabajadoras cada uno. Antes de contestar el cuestionario, se les indicó a las obreras, que leyeran en forma cuidadosa cada una de las preguntas y donde no entendieran el significado de la misma lo manifestaran, lo anterior fue con la finalidad de realizar la corrección en la redacción de la pregunta. Los resultados fueron los siguientes: se modificó la redacción de las preguntas 9, 20, 22, 23, 34, 35 y 46. Los cambios de redacción fueron sencillos pero importantes, ya que con los pequeños ajustes, el cuestionario sería comprendido por la población en cuestión en el momento de la aplicación al tamaño de la muestra.

Validez de constructo. Considerando que todas las variables que integran el constructo para esta investigación son nominales, se tomó la decisión de utilizar la técnica estadística no

paramétrica denominada Ji cuadrado (χ^2) con la finalidad de conocer si hay dependencia o independencia de las variables demográficas con las variables de las categorías de los factores de satisfacción, insatisfacción y el factor de satisfacción de la trabajadora. En este caso, se realizó la validez del constructo, requisitos previos como son: tamaño de la muestra siendo ésta de 237 cuestionarios. Es importante hacer notar que aunque la muestra determinada fue 237 cuestionarios, la base se integró con 249, es decir 11 cuestionarios adicionales.

FIABILIDAD.

La fiabilidad del cuestionario se realizó considerando la muestra de 249 trabajadoras, obteniendo los resultados siguientes.

3.10.4. COEFICIENTE ALPHIA DE CRONBACH.

La medida más extensamente utilizada para el diagnóstico de la fiabilidad es el coeficiente de alpha de Cronbach, el cual, valora la consistencia interna de la escala completa. El acuerdo general sobre el límite inferior para el alpha de Cronbach es de 0.70 aunque puede bajar a 0.60 en las investigaciones exploratorias. Un aspecto en la valoración del alpha de Cronbach es su relación positiva con el número de ítems de la escala. (Hair et al. 1999). En la Tabla 4 se muestra la fiabilidad interna (consistencia interna) de la escala total de los tres factores que integran el cuestionario para esta investigación.

La escala total muestra un alpha de Cronbach de 0.789 considerando los 48 ítems del cuestionario, por lo anterior, se concluye que el cuestionario EME03, diseñado para este estudio es el adecuado, ya que tiene una fiabilidad por arriba del límite establecido.

Tabla 4. Fiabilidad del cuestionario.

CONCEPTO.	RESULTADO.
Coficiente de Alpha de Cronbach.	0.789
Coficiente Guttman.	0.764

3.10.5. COEFICIENTE DE GUTTMAN (DOS MITADES).

El coeficiente de Guttman de dos mitades es de 0.764, por lo cual, la estructura interna del cuestionario es adecuada para la investigación en cuestión.

RECOPIACIÓN DE DATOS.

De acuerdo con el tamaño de la muestra (237 trabajadoras). El instrumento de recolección de datos se aplicó a grupos de diez trabajadoras en las instalaciones de la empresa, siendo el tiempo de aplicación para cada grupo de 15 minutos. Es importante hacer notar que la base de datos se integró con 249 cuestionarios es decir 11 cuestionarios adicionales a los especificados en el tamaño de muestra.

CAPTURA DE DATOS.

Una vez que se aplicaron los 249 cuestionarios a las trabajadoras obreras en cuestión, se integró cada uno de ellos en una base de datos en Excel y posteriormente se procesó la información con los programas siguientes: SPSS versión 12, Matlab versión 7.0 y Excel, con la finalidad de conocer la dependencia o independencia entre las variables sociodemográficas con las variables de los factores satisfacción o intrínseco, insatisfacción o higiénico y de satisfacción de la trabajadora.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS ESTUDIOS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO.

En esta sección se presenta el análisis de los resultados obtenidos en esta investigación, en la cual, fue necesario realizar dos investigaciones, una de tipo cualitativo y otra de corte cuantitativo, por tanto, a continuación se presenta en primer lugar el análisis de los resultados de la investigación cualitativa y en el siguiente apartado el análisis de los resultados del estudio cuantitativo.

4.1. ANÁLISIS RESULTADOS ESTUDIO CUALITATIVO.

Del estudio cualitativo realizado para esta investigación, se desprenden dos análisis, los cuales, son los siguientes: el primero se refiere a los resultados obtenidos en las entrevistas con las informantes, este informe se presenta en la tabla 5, en forma ordenada y clasificando cada una de las respuestas de acuerdo con la teoría de Herzberg y el segundo se refiere a la posibilidad de utilizar la teoría de Herzberg en esta investigación de acuerdo con los resultados arrojados en el estudio cualitativo.

Análisis 1. En la Tabla 5, se presentan los resultados de las entrevistas que se realizaron a las treinta informantes cuya posición en la organización era de obreras. Por lo anterior, en la tabla de referencia se describe el contenido y se hace la clasificación de acuerdo con la teoría de Herzberg. Analizando el contenido de la tabla de referencia, de izquierda a derecha, en la primera columna se muestran las respuestas expresadas por las informantes, en la segunda y tercera columna se encuentra la clasificación de cada una de las respuestas, de acuerdo con los dos factores de la teoría de Frederick Herzberg, en la cuarta y quinta columna se localiza la frecuencia y el porcentaje de repetición de las respuestas y por último, en la sexta columna se encuentra la clasificación de las respuestas de acuerdo con las categorías de los dos factores (satisfacción o intrínseco e insatisfacción o extrínseco también llamado higiénico) de la teoría en cuestión

Tabla 5. Resultados del estudio cualitativo.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Estoy insatisfecha porque el periodo de tiempo para obtener la categoría más alta del tabulador es demasiado.		I	2	6.7	Ascensos.
Me genera insatisfacción cuando el material llega con defecto a la línea de producción.		I	14	46.7	Calidad por el trabajo realizado.
Me genera insatisfacción cuando el material llega a la línea de producción incompleto.		I	12	40.0	Calidad por el trabajo realizado.
Me genera insatisfacción cuando las partes están fuera de especificaciones.		I	2	6.7	Calidad por el trabajo realizado.
Me genera insatisfacción cuando se genera desecho y retrabajos en los materiales y productos.		I	2	6.7	Calidad por el trabajo realizado.
Me genera insatisfacción cuando se presenta el riesgo de perder certificados de calidad.		I	1	3.3	Calidad por el trabajo realizado.
Me siento satisfecha cuando la persona que hace el trabajo anterior lo hace bien.	S		1	3.3	Calidad por el trabajo realizado.
Me siento insatisfecha por el bajo nivel de comunicación entre ingeniería de calidad y producción.		I	1	3.3	Calidad por el trabajo realizado.
Me siento insatisfecha cuando se descomponen las máquinas o el equipo y no se logran los objetivos de la línea de producción.		I	19	63.3	Condiciones de trabajo.
Me siento satisfecha cuando funciona bien el equipo de trabajo y la maquinaria.	S		11	37.7	Condiciones de trabajo.
Me siento insatisfecha por la falta de control del aire acondicionado.		I	6	20.0	Condiciones de trabajo.
Me siento satisfecha cuando no hay paros de línea y se logran los objetivos de producción.	S		3	10.0	Condiciones de trabajo.
Me siento insatisfecha cuando falta material de empaque, para el producto terminado.		I	3	10.0	Condiciones de trabajo.
Me satisface que los horarios sean flexibles en la empresa.	S		2	6.7	Condiciones de trabajo.
Me satisface el nivel de limpieza y el orden que hay en la empresa.	S		2	6.7	Condiciones de trabajo.
Me genera insatisfacción cuando hay desorganización en el trabajo y falla el equipo de trabajo.		I	2	6.7	Condiciones de trabajo.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Me siento insatisfecha cuando se para la línea de producción.		I	2	6.7	Condiciones de trabajo.
Me siento satisfecha cuando trabajo al ritmo de la máquina.	S		1	3.3	Condiciones de trabajo.
Me genera insatisfacción el alto nivel de ruido que hay en la empresa.		I	1	3.3	Condiciones de trabajo.
Me gusta cuando ponen la TV en la hora de comida.	S		1	3.3	Condiciones de trabajo.
Me siento contenta cuando se pone música en la línea de producción.	S		1	3.3	Condiciones de trabajo.
Me siento satisfecha cuando mi jefe me proporciona las herramientas de trabajo para tener una buena productividad.	S		1	3.3	Condiciones de trabajo.
Me siento satisfecha por el apoyo que les proporciono a mis hijos en su educación.	S		15	50.0	Satisfacción apoyo a familia.
Me siento satisfecha por el apoyo que le proporciono a mi familia en todo lo que puedo.	S		12	40.0	Satisfacción apoyo a familia.
Me satisface el poder ayudar a mi esposo con el gasto del hogar.	S		7	23.3	Satisfacción apoyo a familia.
Me satisface el que a través de mi trabajo haya podido adquirir mi casa.	S		7	23.3	Satisfacción apoyo a familia.
Me genera insatisfacción el no poder lograr los objetivos de producción cuando tengo problemas con mis hijos, esposo o padres.		I	6	20.0	Satisfacción apoyo a familia.
Me genera insatisfacción cuando trabajo demasiado en mi casa y no rindo igual en la empresa.		I	2	6.7	Satisfacción apoyo a familia.
Me genera insatisfacción cuando hay problemas de salud en mi familia y no rindo igual en la empresa.		I	2	6.7	Satisfacción apoyo a familia.
Me siento satisfecha cuando logro los objetivos de producción.	S		9	30.0	Logro.
Me siento insatisfecha cuando no hay trabajo en la línea de producción y no logro los objetivos.		I	1	3.3	Logro.
Me genera insatisfacción cuando hay una incorrecta programación de la producción en la línea de producción.		I	3	10.0	Políticas y admón. Compañía.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Me genera insatisfacción cuando hay muchos cambios de versiones en la línea de producción y afecta el logro de los objetivos.		I	3	10.0	Políticas y admón. Compañía.
Me agrada trabajar en una empresa grande.	S		1	3.3	Políticas y admón. Compañía.
No me agrada la forma de contratar al personal de nuevo ingreso.		I	1	3.3	Políticas y admón. Compañía.
No me agrada cuando no hay pedidos por parte del cliente.		I	1	3.3	Políticas y admón. Compañía.
Me siento insatisfecha cuando bajan los requerimientos de producción en la línea de producción.		I	1	3.3	Políticas y admón. Compañía.
Me satisface el nivel de capacitación que la empresa me da para desarrollar mi trabajo.	S		5	16.7	Posibilidades de crecimiento.
Me agradan los cursos para la integración y superación personal.	S		4	13.3	Posibilidades de crecimiento.
Me siento contenta con los principios y valores que hay en la compañía.	S		3	10.0	Posibilidades de crecimiento.
Me satisface participar en los cursos de capacitación.	S		1	3.3	Posibilidades de crecimiento.
Me satisface desarrollarme en mi trabajo.	S		1	3.3	Posibilidades de crecimiento.
Me agrada que se contrate personal de nuevo ingreso en la empresa.	S		1	3.3	Posibilidades de crecimiento.
Me satisfacen los cursos sobre cómo prevenir enfermedades.	S		1	3.3	Posibilidades de crecimiento.
Me satisface que como resultado de mi trabajo me pueda divertir fuera de la empresa.	S		9	30.0	Satisfacción personal
Me satisface el trabajo porque me permite despejarme del trabajo de la casa.	S		8	26.7	Satisfacción personal.
Me satisface el trabajo porque me permite superarme como mujer.	S		5	16.7	Satisfacción personal.
Me satisface mi trabajo porque me hace sentirme libre.	S		4	13.3	Satisfacción personal.
Me satisface mi trabajo porque me hace sentirme útil.	S		3	10.0	Satisfacción personal.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Me satisface mi trabajo porque me permite olvidarme de los trabajos de la casa.	S		1	3.3	Satisfacción personal.
Me satisface mi trabajo porque me hace sentirme importante y saber que soy tomada en cuenta.	S		3	10.0	Reconocimiento.
Me siento insatisfecha cuando mi jefe no reconoce la importancia de la línea en donde trabajo.		I	2	6.7	Reconocimiento.
Me siento insatisfecha cuando no aceptan mis ideas de mejora continua.		I	1	3.3	Reconocimiento.
Me siento satisfecha cuando hay comunicación entre las compañeras y todas le echamos ganas.	S		16	53.3	Relaciones interpersonales compañeras.
Me satisface la convivencia con las compañeras de trabajo.	S		14	46.7	Relaciones interpersonales compañeras.
Me satisface la buena relación con las compañeras.	S		11	36.7	Relaciones interpersonales compañeras.
Me siento insatisfecha por la falta de trabajo en equipo entre las compañeras.		I	7	23.3	Relaciones interpersonales compañeras.
Me siento insatisfecha cuando las compañeras no quieren trabajar en equipo.		I	6	20.0	Relaciones interpersonales compañeras.
Me siento insatisfecha por la falta de compañerismo.		I	4	13.3	Relaciones interpersonales compañeras.
Me siento insatisfecha por el nivel de discriminación entre las compañeras.		I	3	10.0	Relaciones interpersonales compañeras.
Me satisface el nivel de trabajo en equipo entre las compañeras.	S		2	6.7	Relaciones interpersonales compañeras.
Me siento insatisfecha cuando no trabajo en mi línea de producción y tengo que interactuar con compañeras que son negativas.		I	2	6.7	Relaciones interpersonales compañeras.
Me siento insatisfecha por el nivel de relaciones negativas entre el supervisor y las compañeras (por preferencias, mal trato, injusticias).		I	10	33.3	Relaciones interpersonales supervisor.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Me genera insatisfacción el nivel de discriminación entre el supervisor y las trabajadoras por la escolaridad.		I	4	13.3	Relaciones interpersonales supervisor.
Me genera insatisfacción las malas vibraciones de mi supervisor.		I	3	10.0	Relaciones interpersonales supervisor.
Me genera insatisfacción cuando me exhibe el supervisor con las compañeras.		I	1	3.3	Relaciones interpersonales supervisor.
Me genera insatisfacción los comentarios negativos del supervisor.		I	1	3.3	Relaciones interpersonales supervisor.
Me genera insatisfacción el ausentismo de las compañeras de trabajo ya que la carga de trabajo es mayor para quienes no faltamos.		I	5	16.7	Responsabilidad.
Me genera insatisfacción la irresponsabilidad de las compañeras al realizar su trabajo.		I	2	6.7	Responsabilidad.
Me genera insatisfacción cuando la línea de producción se para, porque las compañeras se van al baño en forma desordenada.		I	1	3.3	Responsabilidad.
Me genera insatisfacción cuando alguna compañera se enferma y no se presenta a trabajar.		I	1	3.3	Responsabilidad.
Me satisface el ganar dinero.	S		18	60.0	Salarios y prestaciones.
Me satisface el bono de productividad que obtengo.	S		13	43.3	Salarios y prestaciones.
Me genera insatisfacción el poco bono de productividad que obtengo por mi trabajo (cuando no está de acuerdo al esfuerzo realizado).		I	8	26.7	Salarios y prestaciones.
Me satisfacen las prestaciones económicas que paga la empresa.	S		6	20.0	Salarios y prestaciones.
Me satisface el trabajar en una empresa que paga bien.	S		5	16.7	Salarios y prestaciones.
Me genera insatisfacción el mal servicio del comedor.		I	5	16.7	Salarios y prestaciones.
Me satisface el ganar dinero para apoyar a mi familia.	S		2	6.7	Salarios y prestaciones.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Me satisface el servicio de enfermería que hay en la empresa.	S		1	3.3	Salarios y prestaciones.
Me genera insatisfacción la cantidad de utilidades que se reparten (son pequeñas).		I	1	3.3	Salarios y prestaciones.
Me genera insatisfacción el sueldo que percibo por mi trabajo.		I	1	3.3	Salarios y prestaciones.
Me genera insatisfacción la inadecuada administración del proceso de sugerencias de mejora continua, ya que es lento (premios).		I	1	3.3	Salarios y prestaciones.
Me genera insatisfacción el que tarden mucho tiempo para otorgar el contrato de planta (contrato por tiempo indeterminado).		I	3	10.0	Seguridad en el trabajo.
Me genera satisfacción el nivel de estabilidad en el empleo que ofrece la empresa.	S		3	10.0	Seguridad en el trabajo.
Me genera insatisfacción cuando me cambian a un puesto inferior a mi categoría.		I	1	3.3	Seguridad en el trabajo.
Me genera satisfacción saber que soy la mejor trabajadora.	S		6	20.0	Status.
Me genera insatisfacción el saber que soy considerada como un número.		I	2	6.7	Status.
Me genera insatisfacción el que digan que el personal de mi área no hace nada.		I	2	6.7	Status.
Me siento satisfecha cuando el supervisor o jefe me apoya al realizar mi trabajo.	S		10	33.3	Supervisión técnica.
Me genera insatisfacción la falta de apoyo del supervisor cuando estoy desarrollando mi trabajo.		I	7	23.3	Supervisión técnica.
Me genera insatisfacción cuando mi supervisor ejerce demasiada presión para cubrir los requerimientos de producción.		I	6	20.0	Supervisión técnica.
Me siento insatisfecha cuando mi supervisor me llama la atención por fallas en la producción.		I	5	16.7	Supervisión técnica.
Me siento insatisfecha por el bajo nivel de comunicación entre trabajadoras y supervisor.		I	4	13.3	Supervisión técnica.
Me genera insatisfacción la presión excesiva que ejerce el supervisor al desarrollar el trabajo.		I	4	13.3	Supervisión técnica.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Me genera insatisfacción la actitud que muestra el supervisor (déspota), cuando se le solicitan herramientas o materiales para realizar el trabajo.		I	3	10.0	Supervisión técnica.
Me genera insatisfacción la falta de apoyo del supervisor al realizar el trabajo en la línea de producción.		I	2	6.7	Supervisión técnica.
Me genera insatisfacción la falta de apoyo del supervisor para que las trabajadoras vayan a cursos.		I	1	3.3	Supervisión técnica.
Me satisface mi trabajo, me gusta mucho mi trabajo.	S		13	43.3	Trabajo en sí mismo.
Me satisface aprender cosas nuevas en mi trabajo.	S		6	20.0	Trabajo en sí mismo.
Me satisface el trabajo que realizo, porque éste no es pesado.	S		6	20.0	Trabajo en sí mismo.
Me genera insatisfacción la falta de capacitación para realizar mi trabajo.		I	2	6.7	Trabajo en sí mismo.
Me satisface saber que el trabajo que realizo contribuye en la fabricación de un automóvil.	S		1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me satisface participar en el desarrollo de nuevos productos.	S		1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me satisface trabajar en esta empresa cuando hay mucho trabajo.	S		1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me satisface el trabajar en diferentes áreas porque me permite un mayor conocimiento.	S		1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me satisface tanto mi trabajo que se me olvidan los problemas familiares y eso me ayuda a realizar mi trabajo con mayor entusiasmo.	S		1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me siento satisfecha cuando el trabajo no es monótono (rutinario).	S		1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me siento insatisfecha cuando el trabajo que me toca hacer no me gusta.		I	1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me siento insatisfecha cuando el trabajo es rutinario.		I	1	3.3	Trabajo en sí mismo.
Me genera insatisfacción cuando tengo que trabajar tiempo extra en exceso.		I	3	10.0	Vida personal.

Unidades de discurso generadas del estudio cualitativo.	Factor.		Comportamiento.		Categoría del factor.
	Satisfacción.	Insatisfacción.	Frecuencia.	Porcentaje.	
Me siento insatisfecha cuando el exceso de trabajo me hace descuidar a mis hijos y esposo.		I	3	10.0	Vida personal.
Estoy satisfecha con mi trabajo soy feliz no tengo problemas.	S		3	10.0	Vida personal.
Me genera insatisfacción el trabajar jornadas de 12 horas (me siento cansada y con estrés).		I	2	6.7	Vida personal.
El rolar turnos de trabajo afecta mi vida personal y familiar.		I	1	3.3	Vida personal.
En mi trabajo me siento a gusto, mi estado de ánimo es bueno.	S		1	3.3	Vida personal.

S = Satisfacción.

I = Insatisfacción

Tabla diseñada por el autor.

Análisis 2 Para poder determinar si la teoría de Frederick Herzberg es viable, así como también su posible aplicación en la población sujeto de estudio, a continuación se efectúa un comparativo entre las respuestas proporcionadas por las treinta trabajadoras, agrupando éstas, en categoría y haciendo un comparativo de éstas, con las diferentes categorías de cada factor de la teoría de Herzberg e incluyendo en nuevo factor, al cual, se le denominó satisfacción de la trabajadora.

4.1.1. ESTUDIO CUALITATIVO VS. TEORÍA DE HERZBERG.

En este análisis se hace un comparativo de cada una de las categorías de los factores de la teoría de Herzberg en su primer nivel y se compara con los resultados obtenidos en la entrevista que se realizó a cada una de las treinta trabajadoras. El objetivo central de llevar a cabo este análisis comparativo es evaluar si la teoría en cuestión, es vigente y si es posible aplicarla en esta población objeto de estudio.

4.1.1.1. ASCENSOS.

Ascensos (Factor de satisfacción). Esta categoría se mide por los cambios de puesto o categoría que ha obtenido el trabajador dentro de la organización, hay situaciones donde un individuo es transferido de una parte de la compañía a otra, sin ningún cambio en su posición, pero con incremento de oportunidades de un trabajo con mayores responsabilidades (Herzberg, Mausner y Synderman, 1967).

Tabla 6. Ascensos.

Concepto.	Categoría. Ascensos (factor de satisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Estoy insatisfecha porque el periodo de tiempo para obtener la categoría más alta del tabulador es demasiado.	2	6.7

Tabla diseñada por el autor.

En esta categoría se muestra el concepto manifestado por 2 trabajadoras acerca de la necesidad que tienen éstas, de ascender a la categoría de mayor percepción, tal como se presenta en la Tabla 6. Como se puede apreciar en las figuras de referencia, 2 trabajadoras del total de la muestra manifestaron su interés por lograr un ascenso a la posición de mayor categoría, buscando como resultado un mayor ingreso en su salario y en las prestaciones que tiene una relación directa con el salario que percibe la trabajadora.

4.1.1.2. CALIDAD.

Calidad en el trabajo realizado (Factor de satisfacción). Esta categoría se mide por la cantidad de piezas que la trabajadora produce por hora o durante la jornada de trabajo, de acuerdo con las especificaciones del cliente. En esta categoría se muestran los 7 conceptos que expresaron las trabajadoras, los cuales, afectan la calidad del producto, positivamente o negativamente. Los conceptos en cuestión se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7. Calidad en el trabajo realizado.

Concepto.	Categoría. Calidad en el trabajo realizado (factor de satisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me genera insatisfacción cuando el material llega con defecto a la línea de producción.	14	46.67
2	Me genera insatisfacción cuando el material llega a la línea de producción incompleto.	12	40.00
3	Me genera insatisfacción cuando las partes están fuera de especificaciones.	2	6.67
4	Me genera insatisfacción cuando se genera desecho y retrabajos en los materiales y productos.	2	6.67
5	Me genera insatisfacción cuando se presenta el riesgo de perder certificados de calidad.	1	3.33
6	Me siento satisfecha cuando la persona que hace el trabajo anterior lo hace bien.	1	3.33
7	Me siento insatisfecha por el bajo nivel de comunicación entre ingeniería de calidad y producción.	1	3.33

Tabla diseñada por el autor

Como se puede apreciar en la Tabla 7. 14 trabajadoras expresaron que los factores que afectan directamente la calidad del producto son las siguientes: cuando los materiales que se abastecen a la línea de producción están fuera de especificaciones, 12 trabajadoras expresaron insatisfacción cuando los materiales llegan incompletos, o con algún defecto al centro de costos, en donde se procesará el material en cuestión, como expresaron unas trabajadoras “ la calidad es lo más importante dentro de mi trabajo”, ya que “cuando llegan los materiales completos a la línea y sin defecto podemos lograr mejores resultados en calidad y cantidad para los clientes, porque cuando enviamos a los clientes productos fuera de especificaciones, éstos los rechazarán y nos afectará a todas y a todos los que trabajamos en esta empresa, al incrementarse las devoluciones, retrabajos, costos de fabricación, se pierden clientes, se afecta el monto de las utilidades que deberíamos percibir año con año, por tanto, todas y todos

debemos estar conscientes que la calidad de nuestro trabajo es lo más importante”, 2 trabajadoras manifestaron que les genera insatisfacción cuando se genera desecho y retrabajos en productos y materiales, 1 trabajadora expresó que se siente insatisfecha cuando se presenta un riesgo de perder algún certificado de calidad por falta de cumplimiento con los clientes de acuerdo con las normas de calidad establecidas, 1 trabajadora expresó que se siente satisfecha cuando las compañeras que hacen las operaciones anteriores las hacen bien de acuerdo con las especificaciones del proceso, 1 trabajadora comentó que es indispensable mejorar la comunicación entre ingeniería de calidad y las áreas productivas, con la finalidad de conocer y controlar los cambios acordados entre el cliente y la empresa.

La categoría de calidad en el trabajo realizado, no está contemplada dentro de la teoría de dos factores de Herzberg, sin embargo, en los últimos 25 años el concepto de calidad se ha transformado en una forma de vida en las organizaciones y de las personas que trabajan en ellas, de ahí la importancia de incorporar esta categoría en esta investigación.

4.1.1.3. CONDICIONES DE TRABAJO.

Condiciones de trabajo (Factor de insatisfacción). Las condiciones físicas adecuadas o inadecuadas en donde se lleva a cabo el trabajo, tales como ventilación, luz, espacio, herramientas, frío, calor.

En esta categoría se muestran 14 conceptos expresados por las trabajadoras en relación con las condiciones de trabajo que prevalecen en la empresa, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 8.

Tabla 8. Condiciones de trabajo.

Concepto.	Categoría. Condiciones de trabajo. (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me siento insatisfecha cuando se descomponen las máquinas o el equipo y no se logran los objetivos de la línea de producción.	19	63.33
2	Me siento satisfecha cuando funciona bien el equipo de trabajo y la maquinaria.	11	37.67

Concepto.	Categoría. Condiciones de trabajo. (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
3	Me siento insatisfecha por la falta de control del aire acondicionado.	6	20.00
4	Me siento satisfecha cuando no hay paros de línea y se logran los objetivos de producción.	3	10.00
5	Me siento insatisfecha cuando falta material de empaque, para el producto terminado.	3	10.00
6	Me satisface que los horarios sean flexibles en la empresa.	2	6.67
7	Me satisface el nivel de limpieza y el orden que hay en la empresa.	2	6.67
8	Me genera insatisfacción cuando hay desorganización en el trabajo y falla equipo de trabajo.	2	6.67
9	Me siento insatisfecha cuando se para la línea de producción.	2	6.67
10	Me siento satisfecha cuando trabajo al ritmo de la máquina.	1	3.33
11	Me genera insatisfacción el alto nivel de ruido que hay en la empresa.	1	3.33
12	Me gusta cuando ponen la TV en la hora de comida.	1	3.33
13	Me siento contenta cuando se pone música en la línea de producción.	1	3.33
14	Me siento satisfecha cuando mi jefe me proporciona las herramientas de trabajo para tener una buena productividad.	1	3.33

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría, 19 trabajadoras coincidieron en que las condiciones de trabajo de mayor impacto en la organización y que afectan el desarrollo del mismo son: la descompostura de los equipos y maquinaria, lo anterior, se genera como resultado de la carencia de un sistema eficiente de mantenimiento preventivo y correctivo, 11 trabajadoras manifestaron que se sienten satisfechas cuando el equipo y maquinaria funcionan adecuadamente y se logran los objetivos de producción, 6 trabajadoras expresaron que se sienten insatisfechas por la falta de control del sistema de aire acondicionado, se refleja en una primera instancia en las incapacidades por enfermedad general (gripes), siendo ésta, una de las causas del incremento en el ausentismo de personal, 3 trabajadoras manifestaron que se sienten satisfechas cuando no

hay paros en la línea y se logran los objetivos de producción, 5 trabajadoras, comentaron que se sienten insatisfechas cuando faltan componentes para el ensamble del producto y empaques para el mismo, son condiciones de trabajo que afectan el desarrollo del mismo, 4 trabajadoras expresaron que les agrada que la empresa tenga horarios flexibles y el nivel de limpieza dentro de la misma, 1 trabajadora manifestó que le genera insatisfacción el nivel de ruido en la compañía y que la empresa debe poner mayor atención en la disminución del ruido de la planta, ya que éste, se está incrementando como resultado de la incorporación de nuevos equipos y maquinaria, 3 trabajadoras comentaron que es muy importante que los supervisores proporcionen todas las herramientas necesarias para desarrollar adecuadamente el trabajo, ya que en ocasiones, se para la línea de producción por falta de una llave allen, un simple tornillo, un desarmador, una llave española, en fin, por herramientas básicas, que deben estar a la mano, 2 trabajadoras manifestaron que les genera satisfacción cuando ponen la televisión o música en el comedor o en las líneas de producción.

4.1.1.4. SATISFACCIÓN POR EL APOYO A LA FAMILIA.

Satisfacción por el apoyo a la familia (Factor satisfacción de la trabajadora). Esta categoría se mide por la satisfacción que le genera a la trabajadora el apoyar a su familia, a través, del ingreso que percibe por su trabajo.

En esta categoría se muestran 7 conceptos expresados por las trabajadoras en relación con la importancia de su trabajo y el significado que representa para su familia, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 9.

Tabla 9. Satisfacción por el apoyo a la familia.

Concepto.	Categoría. Satisfacción por el apoyo a la familia (Factor de satisfacción de la trabajadora).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me siento satisfecha por el apoyo que les proporcione a mis hijos en su educación.	15	50.0
2	Me siento satisfecha por el apoyo que le proporcione a mi familia en todo lo que puedo.	12	40.0

Concepto.	Categoría. Satisfacción por el apoyo a la familia (Factor de satisfacción de la trabajadora).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
3	Me satisface el poder ayudar a mi esposo con el gasto del hogar.	7	23.3
4	Me satisface el que a través de mi trabajo haya podido adquirir mi casa.	7	23.3
5	Me genera insatisfacción el no poder lograr los objetivos de producción cuando tengo problemas con mis hijos, esposo o padres.	6	20.0
6	Me genera insatisfacción cuando trabajo demasiado en mi casa y no rindo igual en la empresa.	2	6.7
7	Me genera insatisfacción cuando hay problemas de salud en mi familia y no rindo igual en la empresa.	2	6.7

Tabla diseñada por el autor

Al realizar cada una de las treinta entrevistas correspondientes a la muestra, se fue descubriendo poco a poco, la importancia que representa el componente denominado “la familia”, para las trabajadoras sujetas de este estudio.

Las trabajadoras motivo del estudio cualitativo expresaron que “La familia, es la razón fundamental de nuestro esfuerzo, todo lo que realizamos gira en torno a ella, aunque el esfuerzo es demasiado grande, bien vale la pena. Nosotras las trabajadoras obreras tenemos que combinar el trabajo en la empresa y las labores domésticas del hogar, tales como: planchar y lavar la ropa de toda la familia, trapear la casa, ir de compras al supermercado, elaborar la comida, lavar los utensilios de la cocina, revisar las tareas de los hijos, asistir a las juntas de la escuela y por ultimo atender al esposo o pareja en su caso, la tarea es pesada, sin embargo, vale la pena lo que hacemos por nuestra familia”. En este rubro 15 trabajadoras coincidieron al manifestar que les genera satisfacción el trabajar en esta empresa y como consecuencia brindar el apoyo a sus hijos en sus estudios y mejorar el nivel de estudios de los mismos, 12 trabajadoras expresaron que les genera satisfacción el poder apoyar con su salario, a su familia, tales como: padres, hermanos, hijos, esposo y en ocasiones hasta sobrinos, 7

trabajadoras externaron que las condiciones económicas del país han sido muy difíciles en los últimos años y el salario del marido no alcanza para poder vivir, por lo cual, tuvieron que tomar la decisión de trabajar y de esta manera les satisface poder contribuir con el gasto familiar, 7 trabajadoras manifestaron estar satisfechas porque a través de su trabajo han podido adquirir su casa y así mejorar el nivel de vida de la familia, otro punto relevante que manifestaron 10 trabajadoras en las entrevistas, fue en el sentido, de que, les genera insatisfacción cuando los problemas familiares que tienen con su esposo, pareja, hijos o cuando algún familiar está enfermo, afectan su estado de ánimo y como consecuencia se refleja en los resultados de su trabajo.

4.1.1.5. LOGRO.

Logro (Factor de satisfacción). En esta categoría se incluyen los éxitos por trabajos concluidos, solución de problemas, justificación y observación de los resultados del mismo.

Tabla 10. Logro.

Concepto.	Categoría. Logro (Factor de satisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me siento satisfecha cuando logro los objetivos de producción.	9	30.0
2	Me siento insatisfecha cuando no hay trabajo en la línea de producción.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría se muestran 2 conceptos expresados por las trabajadoras en relación con la importancia del logro en el trabajo, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 10. En esta sección, 9 trabajadoras manifestaron que les genera satisfacción cuando logran los objetivos de producción establecidos por el supervisor, así como también, 1 trabajadora

mencionó que se siente insatisfecha cuando no saca la producción establecida, de acuerdo con el estándar.

4.1.1.6. ADMINISTRACIÓN Y POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA.

Administración y políticas de la compañía (Factor de insatisfacción). Esta categoría incluye los componentes de una secuencia de eventos, en los cuales, los aspectos globales de la compañía son un factor. Se identificaron dos tipos de características: primera, se relaciona con una adecuada o inadecuada organización y administración de la compañía y la segunda se relaciona con los efectos positivos y negativos de las políticas de la compañía.

Tabla 11. Administración y políticas de la compañía.

Concepto.	Categoría. Políticas de la compañía y administración (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me genera insatisfacción cuando hay una incorrecta programación de la producción en la línea de producción.	3	10.0
2	Me genera insatisfacción cuando hay muchos cambios de versiones en la línea de producción y afecta el logro de los objetivos.	3	10.0
3	Me agrada trabajar en una empresa grande.	1	3.3
4	No me grada la forma de contratar al personal de nuevo ingreso.	1	3.3
5	No me agrada cuando no hay pedidos por parte del cliente.	1	3.3
6	Me siento insatisfecha cuando bajan los requerimientos de producción en la línea de producción.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría se muestran 6 conceptos expresados por las trabajadoras en relación con las políticas y administración de la compañía, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 11. En esta categoría, 6 trabajadoras manifestaron que les genera insatisfacción la inadecuada programación de los volúmenes de producción y los cambios constantes de versiones afectan la administración de la compañía, ya que frecuentemente se producen lotes de productos pequeños o en otras ocasiones apenas se ha terminado de cambiar la línea de una versión a otra, cuando el supervisor ordena, que se cambie de nuevo a la versión que se tenía produciendo originalmente, lo anterior, ocurre en repetidas ocasiones, ya sea por errores del supervisor o bien por errores de las personas que programan la producción. 1 Trabajadora comentó que le agrada trabajar en esta empresa, el motivo fundamental lo sustentó, en que es una empresa grande y la administración no discrimina al personal, ya que el trato es igual para todos, 1 trabajadora comentó que le genera insatisfacción la política de reclutamiento y selección de personal ya que no le parece adecuada, porque ha observado, que las candidatas permanecen hasta ocho horas en las empresa y no les dan ni de comer, 1 trabajadora manifestó que se siente insatisfecha cuando bajan los pedidos de los clientes, 1 trabajadora expresó que se siente insatisfecha cuando bajan los programas de producción.

4.1.1.7. POSIBILIDAD DE CRECIMIENTO.

Posibilidad de crecimiento (Factor de satisfacción). En esta categoría, el trabajador debe responder de acuerdo a su situación participativa y evidencias objetivas que posibilitan su crecimiento o dificultan el mismo. El crecimiento puede ser no solamente horizontal o vertical sino también de acuerdo a su formación educativa o sus habilidades individuales.

En esta categoría se muestran 7 conceptos expresados por las trabajadoras en relación con la importancia de las posibilidades de crecimiento en el trabajo, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 12. En esta categoría, 9 trabajadoras expresaron que les satisfacen los programas de capacitación que la empresa realiza para mejorar el nivel de desempeño. 3 trabajadoras manifestaron que les satisfacen los principios y valores que hay en la compañía, los cuales, les permiten crecer como personas, 4 de las trabajadoras comentaron que les agrada participar en los cursos de capacitación tanto para el desarrollo personal como para el desempeño de su trabajo.

Tabla 12. Posibilidades de crecimiento.

Concepto.	Categoría. Posibilidades de crecimiento (Factor de satisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me satisface el nivel de capacitación que la empresa me da para desarrollar mi trabajo.	5	16.7
2	Me agradan los cursos para la integración y superación personal.	4	13.3
3	Me siento contenta con los principios y valores que hay en la compañía los cuales me permiten crecer.	3	10.0
4	Me satisface participar en los cursos de capacitación.	1	3.3
5	Me satisface desarrollarme en mi trabajo.	1	3.3
6	Me agrada que se contrate personal de nuevo ingreso en la empresa.	1	3.3
7	Me satisfacen los cursos sobre cómo prevenir enfermedades.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor

4.1.1.8. SATISFACCIÓN PERSONAL.

La satisfacción personal (Factor de satisfacción de la trabajadora). Esta categoría se mide por el nivel de satisfacción que la trabajadora logra disfrutar, como resultado del desempeño de un trabajo remunerado.

Tabla 13. Satisfacción personal.

Concepto.	Categoría. Satisfacción personal. (Nuevo factor satisfacción de la trabajadora).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me satisface que como resultado de mi trabajo me pueda divertir fuera de la empresa.	9	30.00
2	Me satisface el trabajo porque me permite despejarme	8	26.67

Concepto.	Categoría. Satisfacción personal. (Nuevo factor satisfacción de la trabajadora).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
	del trabajo de la casa.		
3	Me satisface el trabajo porque me permite superarme como mujer.	5	16.67
4	Me satisface mi trabajo porque me hace sentirme libre.	4	13.33
5	Me satisface mi trabajo porque me hace sentirme útil.	3	10.00
6	Me satisface mi trabajo porque me permite olvidarme de los trabajos de la casa.	1	3.33

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría, se muestran 6 conceptos expresados por las trabajadoras en relación con la satisfacción de la trabajadora que logran obtener, como resultado del trabajo que realizan en la empresa, tal como se muestran, en forma descendente en la Tabla 13. En esta categoría, 9 trabajadoras manifestaron que les satisface trabajar en esta empresa porque les da la oportunidad de divertirse con sus amigas, asistir a bailes, fiestas y viajes, 8 trabajadoras comentaron que el trabajar les ayuda a despejarse y olvidarse de los trabajos domésticos, los cuales, son monótonos y rutinarios, 5 trabajadoras externaron que el trabajar ha sido un factor de satisfacción porque les permite superarse como personas, 7 trabajadoras expresaron que el trabajo les genera satisfacción porque les da la oportunidad de sentirse libres y útiles, al no depender económicamente de su familia, esposo o pareja y así poder cubrir sus necesidades como son: alimentación, ropa, zapatos, y en fin todo lo que sea necesario, y al mismo tiempo sentirse útiles al desarrollar un trabajo remunerado, por último 1 trabajadora expresó que se siente satisfecha porque el trabajo le permite olvidarse de los trabajos de la casa.

La categoría de satisfacción de la trabajadora no está contemplada dentro de la teoría de dos factores de Herzberg, sin embargo, en las últimas 3 décadas, en las cuales, se ha incrementado la incorporación de la mujer a las fuentes de trabajo remunerado, la categoría en estudio es relevante, ya que como se puede apreciar, la mujer hace expresiones que deben ser analizadas

y evaluadas en el ámbito de la relación laboral, de ahí la importancia de incorporar una segunda categoría, en este estudio.

4.1.1.9. RECONOCIMIENTO.

Reconocimiento (Factor de satisfacción). El mejor criterio para esta categoría son algunos actos de distinción para el trabajador, realizados, por sus compañeros, supervisores, jefes, gerentes, clientes o público en general.

Tabla 14. Reconocimiento.

Concepto.	Categoría. Reconocimiento (Factor de Satisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me satisface mi trabajo porque me hace sentirme importante y saber que soy tomada en cuenta.	3	10.00
2	Me siento insatisfecha cuando mi jefe no reconoce la importancia de la línea en donde trabajo.	2	6.67
3	Me siento insatisfecha cuando no aceptan mis ideas de mejora continua.	1	3.33

Tabla diseñada por el autor.

En esta categoría, las trabajadoras expresaron 3 conceptos relacionados con el reconocimiento que han logrado obtener como resultado de su trabajo en la empresa, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 14. En esta categoría, 3 trabajadoras manifestaron que sienten un nivel de satisfacción muy importante, porque en más de una ocasión, su jefe inmediato las ha felicitado por el buen trabajo que han desarrollado, 2 trabajadoras manifestaron estar insatisfechas ya que su jefe inmediato no reconoce la importancia de la línea donde trabajan, 1 trabajadora expresó su molestia porque sus ideas que ha expresado en varias ocasiones, para mejorar el proceso de fabricación, no han sido tomadas en cuenta por su supervisor.

4.1.1.10. RELACIONES INTERPERSONALES CON LAS COMPAÑERAS.

Relaciones interpersonales con las compañeras (Factor de insatisfacción). En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal, entre una persona y otra, se consideran las interrelaciones entre compañera de trabajo.

Tabla 15. Relaciones interpersonales con las compañeras.

Concepto.	Categoría. Relaciones interpersonales con las compañeras (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me siento satisfecha cuando hay comunicación entre las compañeras y todas le echamos ganas.	16	53.3
2	Me satisface la convivencia con las compañeras de trabajo.	14	46.7
3	Me satisface la buena relación con las compañeras.	11	36.7
4	Me siento insatisfecha por la falta de trabajo en equipo entre las compañeras.	7	23.3
5	Me siento insatisfecha cuando las compañeras no quieren trabajar en equipo.	6	20
6	Me siento insatisfecha por la falta de compañerismo.	4	13.3
7	Me siento insatisfecha por el nivel de discriminación entre las compañeras.	3	10
8	Me satisface el nivel de trabajo en equipo entre las compañeras.	2	6.7
9	Me siento insatisfecha cuando no trabajo en mi línea de producción y tengo que interactuar con compañeras que son negativas.	2	6.7

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría las trabajadoras expresaron 9 conceptos relacionados con la importancia de las interrelaciones entre sus compañeras de trabajo, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 15. En esta categoría, 16 trabajadoras manifestaron estar satisfechas con el nivel de relaciones interpersonales entre ellas, ya que éstas son de suma importancia, al

grado de que éstas se manifiestan en forma positiva o negativa en los resultados de la producción de la línea al finalizar el turno, 14 trabajadoras comentaron que les satisface la convivencia entre ellas en el centro de trabajo, explicaron que es importante, ya que contribuye a incrementar el nivel de comunicación y como consecuencia, la velocidad de respuesta, en la solución de los problemas relacionados con la producción, 11 trabajadoras expresaron que están satisfechas por las buenas relaciones interpersonales que hay entre las compañeras de trabajo, 13 trabajadoras manifestaron su insatisfacción por la falta de trabajo en equipo, 4 trabajadoras expresaron su insatisfacción por la falta de compañerismo, 3 trabajadoras manifestaron insatisfacción por el nivel de discriminación que hay entre las compañeras de la línea de producción, 2 compañeras manifestaron su satisfacción por el nivel de trabajo en equipo, por último, 2 trabajadoras manifestaron su nivel de insatisfacción cuando son cambiadas a otras líneas de producción y tienen que trabajar con compañeras que son negativas.

4.1.1.11. RELACIONES INTERPERSONALES CON EL SUPERVISOR.

Relaciones interpersonales con el supervisor (Factor de insatisfacción). 4.- *Relaciones interpersonales con el supervisor.* En esta categoría se considera a las historias donde hay una comunicación verbal entre el supervisor y la trabajadora.

Tabla 16. Relaciones interpersonales con el supervisor.

Concepto.	Categoría. Relaciones interpersonales con el supervisor (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje
1	Me siento insatisfecha por el nivel de relaciones negativas entre el supervisor y las compañeras (por preferencias, mal trato, injusticias).	10	33.3
2	Me genera insatisfacción el nivel de discriminación entre el supervisor y las trabajadoras por la escolaridad.	4	13.3
3	Me genera insatisfacción las malas vibraciones de mi supervisor.	3	10.0
4	Me genera insatisfacción cuando me exhibe el supervisor con las compañeras.	1	3.3

Concepto.	Categoría. Relaciones interpersonales con el supervisor (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
5	Me genera insatisfacción los comentarios negativos del supervisor.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría las trabajadoras expresaron 5 conceptos relacionados con la importancia de las relaciones interpersonales con la supervisión, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 16. En esta sección, 19 trabajadoras manifestaron que las relaciones interpersonales entre el supervisor y las trabajadoras son de suma importancia, al grado que éstas se reflejan en forma positiva o negativa en los resultados de la producción y calidad del producto al finalizar el turno.

Las trabajadoras se quejaron de los supervisores por los motivos siguientes: dicen las trabajadoras que son discriminadas por el supervisor, debido a que éste asume una posición de superioridad ante ellas, argumentando que él es más que ellas, por el nivel de estudios que posee, cuando el supervisor les llama la atención en forma justificada o injustificada las exhibe al hacerlo frente a otra compañeras. "No somos escuchadas cuando tenemos problemas familiares, sin embargo, cuando hay necesidad de trabajar tiempo extra, el supervisor nos presiona demasiado al grado de amenazarnos, diciendo que si no aceptamos trabajar el tiempo extra que se nos pide, nos va a correr de la empresa, cuando se termine el contrato de trabajo", comentan.

4.1.1.12. RESPONSABILIDAD.

Responsabilidad (Factor de satisfacción). En esta categoría se incluyen los factores relacionados con la autoridad y obligación de responder por un trabajo asignado, ya sea propio o ajeno.

En esta categoría las trabajadoras expresaron 4 conceptos relacionados con la importancia de la responsabilidad, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 17

Tabla 17. Responsabilidad.

Concepto.	Categoría. Responsabilidad. (Factor de satisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me genera insatisfacción el ausentismo de las compañeras de trabajo ya que la carga de trabajo es mayor para quienes no faltamos.	5	16.7
2	Me genera insatisfacción la irresponsabilidad de las compañeras al realizar su trabajo.	2	6.7
3	Me genera insatisfacción cuando la línea de producción se para, porque las compañeras se van al baño en forma desordenada.	1	3.3
4	Me genera insatisfacción cuando alguna compañera se enferma y no se presenta a trabajar	1	3.3

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría, 9 trabajadoras, manifestaron insatisfacción por la falta de responsabilidad en el trabajo, ya que ésta se refleja en el cumplimiento de los objetivos de producción establecidos al inicio del turno por el supervisor, ellas comentaron, que la mayoría de las trabajadoras conocen la importancia que representa el concepto de responsabilidad; sin embargo, hay algunas compañeras que muestran lo contrario, al no hacer el trabajo que les corresponde de acuerdo con los estándares de cantidad y calidad, faltan en forma constante a su trabajo, se ausentan de la línea de producción sin permiso del supervisor, para ir a platicar a los baños y vender sus productos tales como: medias, vestidos, zapatos, comida etc. Por lo anterior, es importante que la empresa desarrolle algunos cursos de capacitación para las trabajadoras, con la finalidad de incrementar el nivel de responsabilidad y que las trabajadoras incrementen el nivel de conciencia, en el sentido de que los clientes esperan los productos con calidad y en la cantidad que han acordado con la empresa.

4.1 1.13. SALARIOS Y PRESTACIONES.

Salarios y prestaciones (Factor de insatisfacción). Esta categoría incluye todas las secuencias de eventos, en las cuales, las compensaciones juegan un papel importante, todo ello involucra los incrementos en sueldos y/o salarios, así como también por las expectativas no logradas en el incremento de los mismos.

Tabla 18. Salarios y prestaciones.

Concepto.	Categoría. Salarios y prestaciones (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me satisface el ganar dinero.	18	60.0
2	Me satisface el bono de productividad que obtengo.	13	43.3
3	Me genera insatisfacción el poco bono de productividad que obtengo por mi trabajo (éste no está de acuerdo al esfuerzo realizado).	8	26.7
4	Me satisfacen las prestaciones económicas que paga la empresa.	6	20.0
5	Me satisface el trabajar en una empresa que paga bien.	5	16.7
6	Me genera insatisfacción el mal servicio del comedor.	5	16.7
7	Me satisface el ganar dinero para apoyar a mi familia.	2	6.7
8	Me satisface el servicio de enfermería que hay en la empresa.	1	3.3
9	Me genera insatisfacción la cantidad de utilidades que se reparten (son pequeñas).	1	3.3
10	Me genera insatisfacción el sueldo que percibo por mi trabajo.	1	3.3
11	Me genera insatisfacción la inadecuada administración del proceso de sugerencias de mejora continua es lento (premios).	1	3.3

Tabla diseñada por el autor.

En esta categoría, las trabajadoras expresaron 11 conceptos relacionados con los salarios y prestaciones que perciben por su trabajo, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 18. En esta sección, 18 trabajadoras, manifestaron que les satisface ganar dinero y que el motivo fundamental, por el cual trabajan en esta empresa es por dinero, 13 trabajadoras expresaron que les satisface el porcentaje de bono de productividad que tiene establecido la empresa, es muy importante, ya que éste les motiva para rebasar los estándares de producción, 8 trabajadoras manifestaron su insatisfacción por el bajo porcentaje de bono de productividad que obtienen al final de cada mes, 6 trabajadoras manifestaron que les satisface las prestaciones que paga la empresa, 5 trabajadoras expresaron que les satisface trabajar en esa empresa porque paga bien, 13 trabajadoras expresaron que la empresa debe mejorar el salario y el porcentaje del bono de productividad que perciben, ya que no corresponde al esfuerzo realizado comparativamente con lo que perciben otras compañeras de otras líneas, 5 trabajadoras mencionaron que se deben mejorar los servicios de comedor, solicitan que el médico pudiera estar más tiempo en la compañía, para que las revise en forma adecuada, así como también, piden que el sistema de recompensas por las propuestas de mejora continua sea más ágil ya que tardan demasiado en otorgar los premios.

4.1.1.14. SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

Seguridad en el trabajo (Factor de insatisfacción). En esta categoría se incluye la estabilidad e inestabilidad de la compañía en relación con sus trabajadores.

Tabla 19. Seguridad en el trabajo.

Concepto.	Factor. Seguridad en el empleo (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me genera insatisfacción el que tarden mucho tiempo para otorgar el contrato de planta (contrato por tiempo indeterminado).	3	10.0
2	Me genera satisfacción el nivel de estabilidad en el empleo que ofrece la empresa.	3	10.0

Concepto.	Factor. Seguridad en el empleo (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
3	Me genera insatisfacción cuando me cambian a un puesto inferior a mi categoría.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor.

En esta categoría, las trabajadoras expresaron 3 conceptos relacionados con la seguridad en el trabajo, tal como se muestra en forma descendente en la Tabla 19. En esta sección, 3 trabajadoras del total de la muestra, manifestaron que la cantidad de meses y hasta años que tienen que transcurrir para que la empresa les otorgue el contrato por tiempo indeterminado (planta) es demasiado, ya que actualmente, hay trabajadoras con una antigüedad hasta de 3 años y siguen siendo eventuales (contrato por tiempo determinado), 3 trabajadoras expresaron que les agrada trabajar en esta empresa por el nivel de estabilidad y seguridad que les brinda, ya que siempre hay mucho trabajo y no hay despidos masivos como en otras, 1 trabajadora comentó que cuando estuvo embarazada la cambiaron de su línea de trabajo a una área donde se limpian los materiales y eso le preocupó, ya que pensó que por el hecho de estar embarazada la correrían de la empresa.

4.1.1.15.STATUS.

Status (Factor de insatisfacción). Es la posición que tiene asignado un trabajador dentro de la organización, ésta puede variar de acuerdo a las asignaciones de las tareas formales, o bien con las tareas informales asignadas.

En esta categoría, las trabajadoras expresaron 3 conceptos relacionados con el status, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 20. En esta sección, 6 trabajadoras manifestaron que les agrada trabajar en esta empresa, ya que son consideradas como las mejores trabajadoras y eso las hace sentir muy bien en la compañía, otras 2 trabajadoras expresaron que no les agrada que sean consideradas sólo como un número, ellas comentaron que les gustaría que las trataran como personas, así como también, 2 trabajadoras expresaron,

que no les agrada que muchas trabajadoras y supervisores mencionen que las personas que están ubicadas en su línea de trabajo no hacen nada, siendo que ellas consideran, que el trabajo que realizan es muy importante para garantizar la calidad del producto que envían a los clientes.

Tabla 20. Status.

Concepto.	Factor. Status. (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me genera satisfacción saber que soy la mejor trabajadora.	6	20.0
2	Me genera insatisfacción el saber que soy considerada como un número.	2	6.7
3	Me genera insatisfacción el que digan que el personal de mi área no hace nada.	2	6.7

Tabla diseñada por el autor.

4.1 1.16. SUPERVISIÓN TÉCNICA.

Supervisión técnica (Factor de insatisfacción). Esta categoría considera el nivel de competencia o incompetencia, lo justo o injusto, disposición o indisposición que tiene el supervisor para delegar alguna responsabilidad, además de tener la habilidad para capacitar y enseñar a su personal. En esta categoría, las trabajadoras expresaron 7 conceptos relacionados con la supervisión técnica, tal como se muestran en forma descendente en la Tabla 21

Tabla 21. Supervisión técnica.

Concepto.	Categoría. Supervisión técnica. (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me siento satisfecha cuando el supervisor o jefe me apoya al realizar mi trabajo.	10	33.3

Concepto.	Categoría. Supervisión técnica. (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
2	Me genera insatisfacción cuando mi supervisor ejerce demasiada presión para cubrir los requerimientos de producción	10	33.3
3	Me genera insatisfacción la falta de apoyo del supervisor cuando estoy desarrollando mi trabajo	9	30.0
4	Me siento insatisfecha cuando mi supervisor me llama la atención por fallas en la producción.	5	16.7
5	Me siento insatisfecha por el bajo nivel de comunicación entre trabajadoras y supervisor	4	13.3
6	Me genera insatisfacción la actitud que muestra el supervisor (déspota), cuando se le solicitan herramientas o materiales para realizar el trabajo.	3	10.0
7	Me genera insatisfacción la falta de apoyo del supervisor para que las trabajadoras vayan a cursos.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor

En esta sección, 10 trabajadoras manifestaron que se sienten satisfechas por el apoyo que reciben del supervisor cuando están desarrollando su trabajo, 10 trabajadoras manifestaron que están insatisfechas por el alto nivel de presión que ejerce el supervisor cuando están desarrollando el trabajo, 9 trabajadoras expresaron estar insatisfechas por la falta de apoyo del supervisor al estar realizando su trabajo, 9 trabajadoras expresaron insatisfacción porque el supervisor les llama la atención frente a las demás trabajadoras y por el bajo nivel de comunicación que se da entre ambas partes durante el desarrollo de las actividades, 3 trabajadoras están insatisfechas porque el supervisor es un déspota y por último, una trabajadora expresó su insatisfacción porque el supervisor no apoya la capacitación de las trabajadoras.

4.1.1.17 TRABAJO EN SÍ MISMO.

Trabajo en sí mismo (Factor de satisfacción). En esta categoría el entrevistado manifiesta su sentimiento, con relación a lo bueno o lo malo del trabajo que realiza actualmente.

Tabla 22. Trabajo en sí mismo.

Concepto.	Factor. Trabajo en sí mismo. (Factor de satisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me satisface mi trabajo, me gusta mucho mi trabajo.	13	43.3
2	Me satisface aprender cosas nuevas en mi trabajo.	6	20.0
3	Me satisface el trabajo que realizo, porque éste no es pesado.	6	20.0
4	Me genera insatisfacción la falta de capacitación para realizar mi trabajo.	2	6.7
5	Me satisface saber que el trabajo que realizo contribuye en la fabricación de un automóvil.	1	3.3
6	Me satisface participar en el desarrollo de nuevos productos.	1	3.3
7	Me satisface trabajar en esta empresa cuando hay mucho trabajo.	1	3.3
8	Me satisface el trabajar en diferentes áreas porque me permite un mayor conocimiento.	1	3.3
9	Me satisface tanto mi trabajo que se me olvidan los problemas familiares y eso me ayuda a realizar mi trabajo con mayor entusiasmo.	1	3.3
10	Me siento satisfecha cuando el trabajo no es monótono (rutinario).	1	3.3
11	Me siento insatisfecha cuando el trabajo que me toca hacer no me gusta.	1	3.3
12	Me siento insatisfecha cuando el trabajo es rutinario.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor

En esta categoría las trabajadoras expresaron 12 conceptos relacionados con el trabajo en sí mismo, tal como se muestra en forma descendente en la Tabla 22. En esta sección, 16 trabajadoras manifestaron estar satisfechas porque el tipo de trabajo que realizan les satisface, ellas mencionaron que: “podemos estar trabajando sentadas o paradas de acuerdo como nosotros tomemos la decisión de trabajar”, las sillas que se encuentran en la línea contribuyen a que el trabajo sea más placentero, 12 trabajadoras comentaron que les satisface el trabajo

porque les permite conocer cosas nuevas, así como también, el trabajo que realizan no es pesado, 6 trabajadoras expresaron su satisfacción porque el trabajo contribuye en la fabricación de un automóvil, construir nuevos productos, cuando hay mucho trabajo, trabajar en diferentes áreas para tener mayor nivel de conocimientos, les satisface tanto su trabajo que se olvidan de los problemas familiares; por último, 2 trabajadoras manifestaron su nivel de insatisfacción porque el trabajo que se les asigna no les gusta o es rutinario.

4.1.1.18. VIDA PERSONAL.

Vida personal (Factor de insatisfacción). En esta categoría se incluyen los aspectos que afectan la vida personal del trabajador de tal modo que son un factor determinante, en los sentimientos relacionados con su trabajo. Ejemplo, cuando la compañía exige al trabajador cambiar su lugar de residencia.

En esta categoría las trabajadoras expresaron 6 conceptos relacionados con vida personal, tal como se muestran en forma descendente en la en la Tabla 23.

Tabla 23. Vida personal.

Concepto	Categoría. Vida personal. (Factor de insatisfacción).	Comportamiento del concepto.	
		Frecuencia.	Porcentaje.
1	Me genera insatisfacción cuando tengo que trabajar tiempo extra en exceso.	3	10.0
2	Me siento insatisfecha cuando el exceso de trabajo me hace descuidar a mis hijos y esposo.	3	10.0
3	Estoy satisfecha con mi trabajo soy feliz no tengo problemas.	3	10.0
4	Me genera insatisfacción el trabajar jornadas de 12 horas (me siento cansada y con estrés).	2	6.7
5	El rolar turnos de trabajo afecta mi vida personal y familiar.	1	3.3
6	En mi trabajo me siento a gusto, mi estado de ánimo es bueno.	1	3.3

Tabla diseñada por el autor.

15 E 1997

En esta sección, 3 trabajadoras manifestaron que les genera insatisfacción cuando trabajan tiempo extra en exceso, ya que se modifica en forma importante su vida, ya que la mayoría de las actividades que realizan en casa, como son: el aseo y mantenimiento de la casa, revisión de tareas con los hijos, compra de alimentos, elaborar la comida, lavar y planchar la ropa etc., no pueden hacerlo por la falta de tiempo, 3 trabajadoras externaron insatisfacción por el exceso de trabajo, el cual, se manifiesta en la desintegración familiar, el bajo aprovechamiento de los hijos en la escuela, incluso una cantidad importante de madres trabajadoras tienen hijos que consumen drogas y como consecuencia se presenta la deserción escolar, 3 trabajadoras manifestaron que están muy satisfechas en su trabajo, les agrada lo que hacen y disfrutan su trabajo diariamente, 2 trabajadoras expresaron insatisfacción por trabajar jornadas de 12 horas, este sistema les genera cansancio y estrés, por tanto, su estado de ánimo se modifica en forma negativa, 1 trabajadora expresó su insatisfacción por el sistema de rolar turnos de trabajo.

SÍNTESIS DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL ESTUDIO CUALITATIVO.

De las dos preguntas realizadas a cada una de las treinta informantes resultaron 115 unidades de discurso, de las cuales, 53 se refieren a unidades que generan satisfacción y 62 unidades que generan insatisfacción en las informantes. Al comparar los resultados anteriores con cada una de las categorías de cada uno de los dos factores de la teoría de referencia, hay coincidencia, tal como se muestra en la Tabla 5. A continuación se realiza un análisis detallado en los cinco puntos siguientes

1.-Dentro de las categorías que integran el factor de satisfacción o intrínseco de la teoría en estudio (ascensos, calidad por el trabajo realizado, posibilidades de crecimiento, reconocimiento, responsabilidad, logro y trabajo en sí mismo), se compararon las unidades de discurso con las categorías del factor en cuestión y el resultado fue el siguiente: 19 unidades de discurso generan satisfacción y 17 unidades de discurso generan insatisfacción en las informantes.

2.-Dentro de las categorías del factor de insatisfacción o extrínseco (condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con compañeras,

relaciones interpersonales con supervisor, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status, supervisión técnica y vida personal) se compararon las unidades de discurso con las categorías de este factor y el resultado fue el siguiente: 24 unidades de discurso generan satisfacción y 42 unidades de discurso generan insatisfacción en las informantes.

3.-Dentro de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora (satisfacción por el apoyo a la familia y satisfacción personal) al comparar las unidades de discurso con las categorías del factor en cuestión, el resultado fue el siguiente: 10 unidades de discurso generan satisfacción y 3 unidades de discurso generan insatisfacción.

4.-El estudio cualitativo arrojó 3 nuevas categorías, a las cuales, se les denominó de la siguiente manera: satisfacción por calidad del trabajo, satisfacción por el apoyo a la familia y satisfacción personal. La primera categoría se integró al factor intrínseco o de satisfacción por tener una relación con el contenido del puesto y las dos restantes se integran en un nuevo factor, al cual, se le denominó factor de satisfacción de la trabajadora. De tal manera, que el resultado del estudio cualitativo modifica el constructo inicial de dos factores, dando como consecuencia origen al nacimiento de un constructo de tres factores.

Tabla 24. Estudio cualitativo de la teoría de Herzberg.

Número.	Categoría.	Teoría de Herzberg.		Nuevo factor.
		Factores.		
		Intrínseco o de satisfacción.	Extrínseco de insatisfacción (higiene).	Satisfacción de la trabajadora.
1	Ascensos.	Satisfacción.		
2	Logro.	Satisfacción.		
3	Posibilidad de crecimiento.	Satisfacción.		
4	Reconocimiento.	Satisfacción.		
5	Responsabilidad.	Satisfacción.		
6	Trabajo en sí mismo.	Satisfacción.		
7	Supervisión técnica.		Insatisfacción.	
8	Vida personal.		Insatisfacción.	
9	Condiciones de trabajo.		Insatisfacción.	

Número.	Categoría.	Teoría de Herzberg.		Nuevo factor.
		Factores.		Satisfacción de la trabajadora.
		Intrínseco o de satisfacción.	Extrínseco de insatisfacción (higiene).	
10	Administración y políticas de la compañía.		Insatisfacción.	
11	Relaciones interpersonales con las compañeras.		Insatisfacción.	
12	Relaciones interpersonales con el supervisor.		Insatisfacción.	
13	Salarios y prestaciones.		Insatisfacción.	
14	Seguridad en el trabajo.		Insatisfacción.	
15	Status.		Insatisfacción.	
16	<i>Satisfacción con la calidad del trabajo.</i>	x		
17	<i>Satisfacción por apoyo a la familia.</i>			x
18	<i>Satisfacción personal</i>			x

Tabla elaborada por el autor.

En esta Tabla podemos observar los tres factores del nuevo modelo con sus respectivas categorías y el factor nuevo que resultó del estudio cualitativo

5.- Como se observa en los dos factores tanto de satisfacción como de insatisfacción no son un continuo, tal como lo estableció Herzberg, ya que dentro del factor de satisfacción se encontraron variables que generan satisfacción, así como también, generan insatisfacción y dentro del factor de insatisfacción se encontraron variables que generan insatisfacción, pero al mismo tiempo generan satisfacción, por lo cual, se concluye que no es un continuo como lo estableció Herzberg.

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS ESTUDIO CUANTITATIVO.

A continuación se presenta el análisis de los resultados de la investigación cuantitativa. Sin embargo, es indispensable comentar que para poder llegar a tomar esta decisión de realizar el estudio cuantitativo fue necesario llevar a cabo una investigación cualitativa, la cual, arrojó tres categorías adicionales a las que había considerado Frederick Herzberg en su teoría de dos factores. Las categorías en cuestión son las que a continuación se plasman en el nuevo

constructo de tres factores, el cual, se ha diseñado para esta investigación, siendo éstas las siguientes: satisfacción con la calidad del trabajo, la categoría en cuestión se incluyó dentro del factor satisfacción o intrínseco, por tratarse de una categoría que guarda relación con el contenido del puesto y las dos categorías adicionales, las cuales, son: apoyo a la familia y la satisfacción personal, éstas no pertenecen ni al factor satisfacción o intrínseco ni al de insatisfacción o extrínseco (higiénico), por tanto, nace un factor, al cual, se le ha denominado **Satisfacción de la Trabajadora**. Lo anterior da lugar a un nuevo constructo de tres factores, el cual, se muestra a continuación:

4.2.1. CONSTRUCTO DE TRES FACTORES.

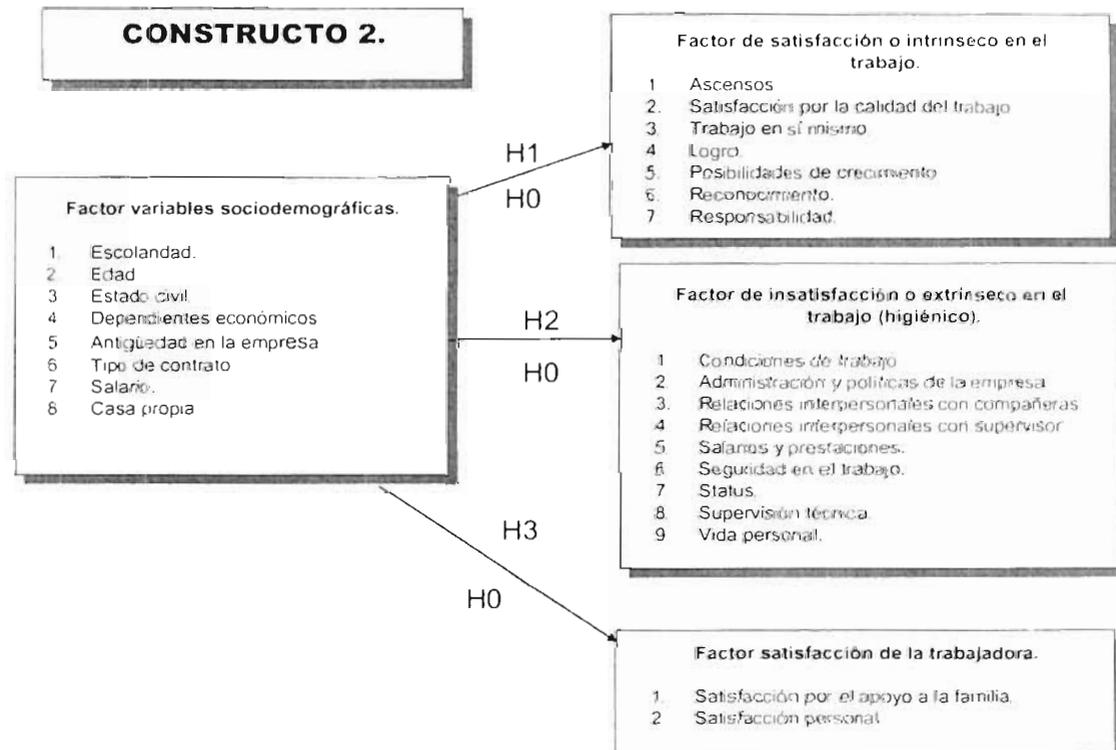


Figura 16. Constructo de tres factores.

Constructo diseñado por el autor

En el nuevo constructo podemos observar que está integrado por tres factores y dentro del primer factor llamado de satisfacción o intrínseco se incluyó la categoría denominada **satisfacción por la calidad del trabajo** y en el nuevo factor satisfacción de la trabajadora se ha integrado con las dos categorías denominadas **satisfacción por el apoyo a la familia** y la

satisfacción personal, las variables sociodemográficas son las mismas que se plantearon en el primer constructo de dos factores. Después de lo anterior, con el nuevo constructo, se pretende conocer la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas, con las variables de los factores de satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) y por último las variables del factor de satisfacción de la trabajadora. En síntesis el constructo está integrado con la estructura siguiente: ocho variables sociodemográficas y los tres factores, siendo éstos los que a continuación se especifican: el de satisfacción o intrínseco está conformado por siete categorías con quince variables, el factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) está integrado por nueve categorías con 28 variables y por último el factor de satisfacción de la trabajadora está compuesto por dos categorías con cinco variables.

4.2.2. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA.

La muestra para este análisis se integró con 249 trabajadoras obreras que laboran en la industria automotriz, a las cuales, se les aplicó, el cuestionario para recolectar los datos necesario para este estudio (11 cuestionarios adicionales al tamaño de la muestra). La muestra tomada para este estudio representa el 40.29 % del total de la población de mujeres que trabajan en esta organización y específicamente en las áreas productivas. A continuación se presenta el análisis detallado de la estructura (características sociodemográficas) de la muestra, utilizando para el proceso de información el software SPSS versión 12.0, así como también, el análisis de los resultados derivados de la aplicación de las herramientas estadísticas no paramétricas.

Grado de escolaridad de la muestra. En la Tabla 25 se exhibe el resultado de la muestra en términos del grado de escolaridad de las trabajadoras, el cual, se ubica fundamentalmente en tres niveles educativos, siendo éstos los siguientes: con estudios de secundaria se encontró el 59.34 %, con estudios de primaria el 21.29 % y con estudios de preparatoria arrojó el 17.67 %.

Tabla 25. Nivel de escolaridad de la muestra.

Número.	Grado de estudios.	Cantidad.	Porcentaje de la Muestra
1	Primaria terminada.	53	21.29

Número.	Grado de estudios.	Cantidad.	Porcentaje de la Muestra.
2	Primer año de secundaria.	1	0.40
3	Segundo año de secundaria.	1	0.40
4	Secundaria terminada.	148	59.44
5	Carrera Comercial.	2	0.80
6	Preparatoria terminada.	44	17.67
	Total.	249	100.00

Tabla diseñada por el autor

Estado civil de la muestra. En la Tabla 26 se agrupan los resultados del estado civil de las trabajadoras que integran este estudio, el cual, se concentra fundamentalmente en los tres estados siguientes: solteras el 58.23 %, casadas el 19.68 % y madres solteras el 15.26 %. Como se puede observar el porcentaje de madres solteras es importante, ya que ellas, además de realizar la función dual, es decir, la de ama de casa y la de trabajadora con remuneración, también desempeñan el papel de padre o jefe de familia.

Tabla 26. Estado civil de las trabajadoras.

Número.	Estado civil.	Cantidad.	Porcentaje de la Muestra.
1	Casada.	49	19.68
2	Viuda.	2	0.80
3	Divorciada.	5	2.01
4	Madre soltera.	38	15.26
5	Unión libre.	10	4.02
6	Soltera.	145	58.23
	Total.	249	100.00

Tabla diseñada por el autor.

Rango de edad de la muestra. En este rubro se observó que la población de la muestra es joven, al concentrarse el 71.08 %, en los dos primeros rangos de la Tabla 27. La edad de la fuerza de trabajo del género femenino ofrece ventajas y desventajas, por un lado se cuenta con una fuerza de trabajo joven, aparentemente con una gran cantidad de años productivos por delante, sin embargo, llegará el momento de la etapa reproductiva y empezará un nuevo ciclo de la mujer, el cual, se relaciona con actividad laboral y su vida familiar, empezando por las incapacidades que se generan dentro del periodo de gestación y posteriormente las incapacidades prenatales y puerperio establecidas en la Ley Federal del Trabajo y en la Ley de Seguro Social (ochenta y cuatro días). Este aspecto y otros más, derivados de la maternidad deberán ser considerados por administradores de las organizaciones en donde se trabaja con este factor, para cumplir en forma adecuada los compromisos con los clientes. Desde el punto de vista empírico se deben establecer programas de salud reproductiva en colaboración con las instituciones de salud, para que la trabajadora tome la decisión de cuándo iniciará su etapa reproductiva y cuándo la terminará, estos programas son a largo plazo, sin embargo, se puede lograr disminuir hasta en un 30 % los días perdidos por incapacidades prenatales y puerperio y sobre todo, que este tipo de programas, tienen otros impactos en la disminución de incapacidades por enfermedades de transmisión sexual.

Tabla 27. Rango de edad de la muestra.

Número.	Rango de edad.	Cantidad.	Porcentaje de la muestra.
1	De 16 a 20 años.	84	33.73
2	De 21 a 25 años.	93	37.35
3	De 26 a 30 años.	29	11.65
4	De 31 a 35 años.	22	8.84
5	De 36 a 40 años.	15	6.02
6	De 41 a 45 años.	6	2.41
	Total	249	100.00

Tabla diseñada por el autor

Cantidad de dependientes económicos. En la Tabla 28, se agrupa la cantidad de personas que dependen del salario de la trabajadora, este aspecto es significativo ya que el 31.73 % de la muestra tienen dos dependientes, el 15.26 % tienen tres dependientes y 15.26 % del total de la muestra tienen un dependiente, de tal manera, que en los tres renglones anteriores se concentra el 62.25 % del total de la muestra.

Tabla 28. Cantidad de dependientes económicos de la muestra.

Número.	Cantidad de dependientes económicos.	Cantidad de trabajadoras.	Porcentaje de la muestra.
1	Cero.	51	20.48
2	Uno.	38	15.26
3	Dos.	79	31.73
4	Tres.	38	15.26
5	Cuatro.	22	8.84
6	Cinco.	11	4.42
7	Seis.	10	4.02
	Total.	249	100.00

Tabla diseñada por el autor.

Antigüedad de la trabajadora en la empresa. En la Tabla 29, se observa que el 63.86 % del total de la muestra, tiene menos de un año de antigüedad en la empresa, por lo cual, es un grupo relativamente sano desde el punto de vista laboral, sin embargo, en la industria automotriz, la experiencia de la fuerza de trabajo juega un papel importante, ya que presenta una relación directa con la calidad del producto, rechazos del producto, tanto interno como externo y como consecuencia afecta los niveles de productividad de la organización.

Tabla 29. Antigüedad de las trabajadoras en la empresa.

Número.	Antigüedad en la empresa.	Cantidad de trabajadoras.	Porcentaje de la muestra.
1	Desde la fecha de ingreso hasta 3 meses de antigüedad.	65	26.10

Número.	Antigüedad en la empresa.	Cantidad de trabajadoras.	Porcentaje de la muestra.
2	Desde 3 meses un día hasta 6 meses de antigüedad.	51	20.48
3	Desde 6 meses un día hasta 9 meses de antigüedad.	34	13.65
4	Desde 9 meses un día hasta 1 año de antigüedad.	9	3.61
5	Desde 1 año un día hasta 2 años de antigüedad.	18	7.23
6	Desde 2 años un día hasta 3 años de antigüedad.	9	3.61
7	Desde 3 años un día hasta 4 años de antigüedad.	31	12.45
8	Desde 4 años un día hasta 5 años de antigüedad.	16	6.43
9	Desde 5 años un día hasta 6 años de antigüedad.	16	6.43
	Total.	249	100.00

Tabla diseñada por el autor.

Tipo de contrato de trabajo. En la Tabla 30, se presenta la forma como se establece formalmente la relación de trabajo mediante un contrato por tiempo determinado o indeterminado, cuando la proporción de trabajadoras temporales es significativa, se puede encontrar un ambiente de trabajo de poco compromiso con la empresa, en este caso el análisis arrojó que el 47.79 % de la muestra son eventuales, el porcentaje es alto, lo cual, genera desconfianza y falta de seguridad laboral en la trabajadora y se traduce en un factor de ausentismo y rotación, afectando indicadores como son: calidad, rechazos y retrabajos entre otros, ya que la trabajadora busca otras organizaciones en donde se le brinde un mayor nivel de seguridad en el empleo.

Tabla 30. Tipo de contrato de trabajo.

Número.	Tipo de contrato de trabajo.	Cantidad de trabajadoras.	Porcentaje de la muestra.
1	Contrato de trabajo por tiempo determinado (eventual).	119	47.79
2	Contrato de trabajo por tiempo indeterminado (planta).	130	52.21
	Total.	249	100.00

Tabla diseñada por el autor

Salario diario. En la Tabla 31, se muestra el resultado de la muestra, la cual, concentra al 82.33 % en tres niveles de salario, sobre todo es importante reflexionar la concentración en el nivel de salario inicial, el cual, representa el 48.59 % de la muestra.

Tabla 31. Salario diario.

Número.	Salario diario.	Cantidad de trabajadoras.	Porcentaje de la muestra
1	Salario diario de 107.75	121	48.59
2	Salario diario de 117.00	1	0.40
3	Salario diario de 125.00	6	2.41
4	Salario diario de 133.10	84	33.73
5	Salario diario de 158.60	23	9.24
6	Salario diario de 218.00	3	1.20
7	Salario diario de 227.81	7	2.81
8	Salario diario de 259.00	4	1.61
	Total.	249	100.00

Tabla diseñada por el autor.

4.2.3. PRUEBA ESTADÍSTICA BINOMIAL.

Se aplicó un cuestionario de respuesta dicotómica a una muestra de 249 trabajadoras, la cual, se determinó en forma aleatoria (Berenson y Levine, 1996), las trabajadoras objeto del estudio trabajan en una empresa que fabrica partes para la industria automotriz en el Estado de Querétaro, y desempeñan el puesto de obreras generales.

Para corroborar si existe diferencia significativa entre los porcentajes de falso y verdadero en cada una de las variables respuesta, se aplicó la prueba binomial no paramétrica (Conover, 1980; Infante et al., 1984) para cada una de las 48 variables que integran el estudio. Por tanto, el juego de hipótesis para cada una de las 48 variables es: $H_0: P= 0.5$ (el porcentaje de éxitos verdaderos es igual al de fracasos) vs. $H_a: P\neq 0.5$ (el porcentaje de éxitos es diferente al de fracasos).

Se encontró que en 46 de las 48 variables se rechazó la hipótesis nula a un nivel de significancia del 0.5, esto significa que el porcentaje de éxitos es diferente al de fracasos. Sin embargo, en 43 de las 46 variables el porcentaje de éxitos es mayor al de fracasos, lo cual, significa que en estas 43 variables el porcentaje de éxitos es mayor al de fracasos. Mientras que el porcentaje de fracasos es mayor al de éxitos únicamente en las variables 34, 35 y 48. También es importante destacar que únicamente en dos (24 y 36) de las 48 variables se aceptó la hipótesis nula, es decir que ambos porcentajes el de éxitos y fracasos estadísticamente son similares. A continuación y para una mejor comprensión de las claves de las categorías de cada factor que contiene la tabla 32, se reseña el significado de las mismas.

IFS = 1 número de variable, FS abreviatura del factor de satisfacción o intrínseco.

8FIH= 8 número de la variable, FIH abreviatura del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico).

11FST = 11 número de la variable, FST abreviatura del factor de satisfacción de la trabajadora.

En la tabla 32, se bosquejan los resultados de la prueba estadística binomial, la cual, está integrada por tres factores con cuarenta y ocho variables (satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) y de satisfacción de la trabajadora.

Tabla 32. Prueba estadística binomial.

Tres factores (satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) y satisfacción de la trabajadora.									
Variable	Clave categoría.	Nombre de la categoría.	Descripción de la variable.	Ítems = 249	Éxitos.	Fracasos	% éxitos	% fracasos	P. Value
1	IFS	Ascensos.	Estoy satisfecha con las promociones y ascensos que he tenido desde que ingresé a esta empresa.	249	199	50	79.92	20.08	P=0.05

Tres factores (satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) y satisfacción de la trabajadora.

Variable.	Clave categoría.	Nombre de la categoría.	Descripción de la variable.	Ítems =249	Éxitos.	Fracasos.	% éxitos.	% fracasos.	P. Value
2	2FS	Satisfacción con la calidad del trabajo.	Estoy contenta con los niveles de calidad que obtengo al realizar mi trabajo diariamente.	249	217	32	87.15	12.85	P<0.05
3	2FS	Satisfacción con la calidad del trabajo.	Estoy satisfecha por el nivel de calidad con el cual llegan los materiales a mi centro de trabajo para su ensamble.	249	193	56	77.51	22.49	P<0.05
4	3FS	Trabajo en sí mismo.	Me gusta el trabajo que realizo en esta empresa.	249	246	3	98.80	1.20	P<0.05
5	3FS	Trabajo en sí mismo.	Estoy contenta con mi trabajo, porque lo que hago, es lo que realmente me gusta hacer.	249	202	47	81.12	18.88	P<0.05
6	3FS	Trabajo en sí mismo.	Me satisface mi trabajo, por el grado de participación que tengo, en las decisiones de mi grupo de trabajo.	249	181	68	72.69	27.31	P<0.05
7	3FS	Trabajo en sí mismo.	El trabajo que realizo diariamente no es monótono.	249	159	90	63.86	36.14	P<0.05
8	4FS	Logro.	Estoy satisfecha con la cantidad de trabajo que me exigen diariamente.	249	181	68	72.69	27.31	P<0.05
9	4FS	Logro.	Estoy satisfecha con el ritmo, con el cual, tengo que realizar mi trabajo.	249	204	45	81.93	18.07	P<0.05
10	5FS	Posibilidades de crecimiento.	Estoy satisfecha de la capacitación que he recibido, porque me permite prepararme para puestos de mayor remuneración en el futuro.	249	191	58	76.71	23.29	P<0.05
11	5FS	Reconocimiento.	Me agrada la forma y la frecuencia con la que mi jefe inmediato reconoce el resultado de mi trabajo.	249	157	92	63.05	36.95	P<0.05
12	5FS	Reconocimiento.	Me satisface que mis ideas de mejora continua sean tomadas en cuenta por mi jefe inmediato.	249	173	76	69.48	30.52	P<0.05
13	6FS	Responsabilidad.	Me satisface el nivel de responsabilidad que demuestran mis compañeras, al realizar el trabajo que les corresponde en forma adecuada.	249	169	80	67.87	32.13	P<0.05
14	6FS	Responsabilidad.	Me satisfacen las decisiones que tomo en mi trabajo actual, lo anterior se debe al nivel de conocimientos que tengo del mismo.	249	206	43	82.73	17.27	P<0.05
15	6FS	Responsabilidad.	Me satisface el nivel de responsabilidad que tengo sobre la	249	238	11	95.58	4.42	P<0.05

Tres factores (satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) y satisfacción de la trabajadora.

Variable.	Clave categoría.	Nombre de la categoría.	Descripción de la variable.	Ítems =249	Éxitos.	Fracasos.	% Éxitos.	% fracasos	P Value.
			calidad del trabajo que realizo diariamente.						
16	7FIH	Condiciones de trabajo.	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	249	229	20	91.97	8.03	P<0.05
17	7FIH	Condiciones de trabajo.	La iluminación en mi lugar de trabajo está bien regulada.	249	232	17	93.17	6.83	P<0.05
18	7FIH	Condiciones de trabajo.	La ventilación en mi lugar de trabajo está bien regulada.	249	165	84	66.27	33.73	P<0.05
19	7FIH	Condiciones de trabajo.	La temperatura en mi lugar de trabajo está bien regulada.	249	113	136	45.38	54.62	P<0.05
20	7FIH	Condiciones de trabajo.	El espacio físico en el que realizo mi trabajo es el adecuado.	249	214	35	85.94	14.06	P<0.05
21	7FIH	Condiciones de trabajo.	Los equipos, herramientas e instrumentos de medición que tengo, son los adecuados para hacer mi trabajo.	249	238	11	95.58	4.42	P<0.05
22	8FST	Satisfacción por el apoyo a la familia.	Estoy satisfecha con el apoyo que le proporciono a mi familia, en alimentación y vestido, a través del trabajo que realizo en esta empresa.	249	194	55	77.91	22.09	P<0.05
23	8FST	Satisfacción por el apoyo a la familia.	Estoy satisfecha de trabajar en esta empresa por el apoyo que les proporciono a mis hijos, hermanos o sobrinos en su formación educativa.	249	179	70	71.89	28.11	P<0.05
24	9FIH	Administración y políticas en la compañía.	Me satisface la forma como se llevan a cabo las negociaciones en mi empresa con el sindicato.	249	126	123	50.60	49.40	P<0.05
25	9FIH	Administración y políticas en la compañía.	Estoy satisfecha de la forma en que la empresa cumple con el contrato colectivo de trabajo, convenios, reglamentos y la legislación laboral.	249	192	57	77.11	22.89	P<0.05
26	10FST	Satisfacción personal	El trabajar en esta empresa me da la oportunidad para divertirme con mis amistades.	249	175	74	70.28	29.72	P<0.05
27	10FST	Satisfacción personal	El trabajar en esta empresa me ha dado la oportunidad de superarme como mujer.	249	188	61	75.50	24.50	P<0.05
28	10FSTII	Satisfacción personal	El trabajar en esta empresa me hace sentir libre y útil.	249	233	16	93.57	6.43	P<0.05
29	11FIH	Relaciones interpersonales con mis compañeras.	Estoy satisfecha de mis relaciones con mis compañeras del área de trabajo.	249	205	44	82.33	17.67	P<0.05

Tres factores (satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) y satisfacción de la trabajadora.

Variable.	Clave categoría.	Nombre de la categoría.	Descripción de la variable.	Items = 249	Éxitos.	Fracasos.	% éxitos.	% fracasos.	P. Value.
30	11FIH	Relaciones interpersonales con mis compañeras.	Me satisface la integración de mis compañeras para trabajar y resolver los problemas de trabajo en equipo.	249	184	65	73.90	26.10	P<0.05
31	12FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor.	Estoy satisfecha con las relaciones de trabajo que existen entre mi jefe inmediato y yo.	249	176	73	70.68	29.32	P<0.05
32	12FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor.	Estoy satisfecha en la forma como me trata y me respeta mi jefe inmediato.	249	200	49	80.32	19.68	P<0.05
33	12FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor.	Mi jefe inmediato me trata con igualdad.	249	198	51	79.52	20.48	P<0.05
34	12FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor.	Trabajo más a gusto cuando mi jefe inmediato es mujer que cuando es hombre.	249	104	145	41.77	58.23	P<0.05
35	12FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor.	Trabajo más a gusto cuando mi jefe inmediato es hombre que cuando es mujer.	249	98	151	39.36	60.64	P<0.05
36	13FIH	Salarios y prestaciones.	El salario que percibo por mi trabajo me satisface.	249	132	117	53.01	46.99	P<0.05
37	13FIH	Salarios y prestaciones.	Las prestaciones que paga la empresa como son: aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, vales de despensa me satisfacen.	249	204	45	81.93	18.07	P<0.05
38	13FIH	Salarios y prestaciones.	Estoy satisfecha con el servicio de comedor que me proporciona la empresa.	249	173	76	69.48	30.52	P<0.05
39	13FIH	Salarios y prestaciones.	Estoy satisfecha con el bono de productividad que obtengo en la empresa.	249	179	70	71.89	28.11	P<0.05
40	14FIH	Seguridad en el trabajo.	Me siento segura en esta empresa por el nivel de estabilidad laboral que existe.	249	213	36	85.54	14.46	P<0.05
41	14FIH	Seguridad en el trabajo.	Me satisface el tiempo, en el cual, la empresa otorga la planta a las trabajadoras.	249	208	41	83.53	16.47	P<0.05
42	15FIH	Status.	La posición que ocupo en la empresa me hace sentirme contenta.	249	187	62	75.10	24.90	P<0.05
43	16FIH	Supervisión técnica.	Me siento a gusto, con el nivel de supervisión que ejercen sobre el	249	211	38	84.74	15.26	P<0.05

Tres factores (satisfacción o intrínseco, insatisfacción o extrínseco (higiénico) y satisfacción de la trabajadora.									
Variable.	Clave categoría.	Nombre de la categoría.	Descripción de la variable.	Ítems -249	Éxitos.	Fracasos.	% éxitos.	% fracasos.	P. Value.
			trabajo que realizo diariamente.						
44	16FIII	Supervisión técnica.	Estoy contenta con el apoyo que recibo de mi jefe inmediato, cuando estoy realizando mi trabajo.	249	194	55	77.91	22.09	P<0.05
45	17FIH	Supervisión técnica.	Mi jefe inmediato conoce perfectamente la maquinaria, equipos y herramientas con las que fabrico los productos.	249	186	63	74.70	25.30	P<0.05
46	17FIH	Supervisión técnica.	El nivel de comunicación que hay entre mi jefe inmediato y yo, es el adecuado para realizar el trabajo.	249	183	66	73.49	26.51	P<0.05
47	17FIII	Supervisión técnica.	Mi jefe inmediato conoce perfectamente los productos que se fabrican en la línea de producción.	249	217	32	87.15	12.85	P<0.05
48	18FIH	Vida personal.	El exceso de tiempo extra que tengo que trabajar en la empresa, me genera problemas familiares con (hijos, esposo, pareja, novio etc.)	249	76	173	30.52	69.48	P<0.05
			% trabajadoras.				74.65	25.35	

Tabla diseñada por el autor.

4.2.4. PRUEBA DE Ji CUADRADA (χ^2).

Análisis Estadístico. Para cumplir con los objetivos propuestos se aplicó la prueba de Chi-Cuadrada (Conover, 1980; Infante et al., 1984). En este caso la prueba de Chi-Cuadrado se utilizó para probar la dependencia o independencia de las variables sociodemográficas de trabajadora obrera con las variables de los factores de satisfacción o intrínseco, factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) y el factor de satisfacción de la trabajadora. La metodología para este caso es la siguiente:

La prueba de Chi-Cuadrado permite analizar si dos variables aleatorias son o no independientes. Aquí una muestra aleatoria de tamaño *n*.. es extraída, y cada observación de la muestra es calificada de acuerdo a dos criterios (variables X y Y). Usando el primer criterio cada observación es clasificada en una de *r* filas y usando el segundo criterio en una de *c*

columnas. Es decir, los datos son arreglados en una tabla de contingencia $r \times c$. Por lo tanto el juego de las hipótesis a probar es: H_0 : Las variables X y Y son independientes vs H_1 : Las variables X y Y no son independientes. Mientras que el Estadístico de prueba es:

$$\chi^2_c = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \chi^2_{(r-1)(c-1)} \quad \text{Donde } e_{ij} = n_{i.} \frac{n_{.j}}{n_{..}} = \frac{n_{i.} n_{.j}}{n_{..}}$$

Donde O_{ij} son las frecuencias observadas y e_{ij} las frecuencias esperadas. La hipótesis nula se rechaza con un nivel de significancia α si el χ^2_c resulta mayor que el valor de la tabla $\chi^2_{[1-\alpha, (r-1)(c-1)]}$.

Para poder aplicar la técnica estadística antes comentada se integró una base de datos con los 249 cuestionarios, se determinó utilizar la prueba de Ji cuadrada (χ^2), con la finalidad de conocer la dependencia o independencia Berenson y Living (1996) de las variables sociodemográficas de la mujer obrera, con las variables de los factores de satisfacción o intrínseco, de insatisfacción o extrínseco (higiénico) y satisfacción de la trabajadora, empleando tres grados de significancia, siendo éstos los siguientes: altamente significativa ($\alpha < 0.0009$), muy significativa ($\alpha < 0.009$) y significativa ($\alpha < 0.05$). El análisis de la información se realizó mediante los programas siguientes: Matlab versión 7.0 y Excel, con los cuales, se obtuvieron los resultados que a continuación se muestran en la Tabla 33.

GRADO SIGNIFICANCIA DE LAS RELACIONES DE VARIABLES BAJO ESTUDIO.

En la tabla 33, se muestran el grado de significancia de las relaciones entre las ocho variables sociodemográficas con las variables de los tres factores del nuevo constructo, siendo éstos los siguientes: satisfacción o intrínseco, el cual, está conformado por 7 categorías con 15 variables, el factor de insatisfacción o extrínseco está integrado por 9 categorías con 28 variables y por último, el factor de satisfacción de la trabajadora está compuesto por 2 categorías con 5 variables.

En las siguientes tres secciones se explican los resultados arrojados con la prueba de Ji cuadrada (χ^2), y como consecuencia se muestra la dependencia y el grado de significancia estadística entre las variables sociodemográficas con las variables de los factores que integran esta investigación.

Tabla 33. Grado de significancia de las relaciones de las variables de las variables del estudio.

Variables	Categorías	Variables sociodemográficas								N° Relaciones
		Escolaridad	Edad	Estado civil	Dependientes económicos	Antigüedad	Tipo de contrato	Salario	Casa propia	
'Var 1'	Ascensos	0.1281	0.3745	0.4971	0.8889	0.0015	0.0002	0.0007	0.1194	3
'Var 2'	Satisfacción con la calidad del trabajo.	0.6360	0.5305	0.1279	0.4997	0.2374	0.0170	0.2714	0.6428	1
'Var 3'	Satisfacción con la calidad del trabajo.	0.9893	0.2009	0.4788	0.7900	0.4675	0.0254	0.6471	0.1565	1
'Var 4'	Trabajo en si mismo.	0.8391	0.9040	0.9629	0.9300	0.0088	0.0955	0.7066	0.4740	1
'Var 5'	Trabajo en si mismo.	0.0000	0.8510	0.6414	0.0096	0.6810	0.8810	0.9496	0.3792	2
'Var 6'	Trabajo en si mismo.	0.0013	0.3597	0.6485	0.4933	0.3679	0.2003	0.0949	0.9079	1
'Var 7'	Trabajo en si mismo.	0.8924	0.5919	0.4311	0.3550	0.2403	0.0349	0.3523	0.8809	1
'Var 8'	Logro.	0.5637	0.3206	0.1934	0.1554	0.2030	0.0643	0.7575	0.8653	0
'Var 9'	Logro.	0.4164	0.1215	0.0807	0.7051	0.5866	0.8675	0.8419	0.6877	0
'Var 10'	Posibilidades de crecimiento.	0.9054	0.4653	0.6086	0.7218	0.0010	0.0001	0.0093	0.5058	3
'Var 11'	Reconocimiento.	0.0526	0.1809	0.8113	0.0506	0.0001	0.0007	0.0261	0.8973	4
'Var 12'	Reconocimiento.	0.4125	0.8896	0.7986	0.1052	0.0000	0.0001	0.0503	0.8039	2
'Var 13'	Responsabilidad.	0.7716	0.4611	0.3213	0.2390	0.3868	0.0494	0.0266	0.4223	2
'Var 14'	Responsabilidad.	0.8618	0.0893	0.4838	0.3520	0.6275	0.2469	0.6460	0.9623	0
'Var 15'	Responsabilidad.	0.7167	0.3403	0.0536	0.2838	0.9718	0.4377	0.9037	0.9604	0
'Var 16'	Condiciones de trabajo.	0.0366	0.3598	0.3202	0.0211	0.0654	0.0022	0.0840	0.5629	3
'Var 17'	Condiciones de trabajo.	0.6529	0.0307	0.5543	0.2336	0.0025	0.0021	0.2532	0.5627	3
'Var 18'	Condiciones de trabajo.	0.7778	0.3827	0.6676	0.5778	0.0000	0.0000	0.0008	0.7460	3
'Var 19'	Condiciones de trabajo.	0.7823	0.6020	0.8311	0.7711	0.0342	0.0051	0.1042	0.2849	2
'Var 20'	Condiciones de trabajo.	0.6954	0.1014	0.5480	0.0412	0.7655	0.5285	0.5858	0.7600	1
'Var 21'	Condiciones de trabajo.	0.9289	0.0488	0.1117	0.3851	0.0676	0.0086	0.4366	0.5039	2
'Var 22'	Satisfacción por el apoyo a la familia.	0.0590	0.0628	0.8897	0.0190	0.0190	0.0113	0.1166	0.4259	3
'Var 23'	Satisfacción por el apoyo a la familia.	0.2029	0.3499	0.6855	0.3294	0.3110	0.1238	0.4858	0.6366	9
'Var 24'	Administración y políticas en la compañía.	0.2526	0.0001	0.9784	0.4589	0.0000	0.0000	0.0000	0.9609	4
'Var 25'	Administración y políticas en la compañía.	0.8059	0.0295	0.6434	0.4712	0.0001	0.0000	0.0000	0.4184	4
'Var 26'	Satisfacción personal.	0.2913	0.0395	0.4161	0.8149	0.1388	0.0165	0.0295	0.4323	5
'Var 27'	Satisfacción personal.	0.9133	0.5696	0.5316	0.1411	0.7189	0.7338	0.6964	0.5891	0
'Var 28'	Satisfacción personal.	0.9946	0.2281	0.1141	0.8299	0.8267	0.7380	0.3459	0.4038	0
'Var 29'	Relaciones interpersonales con mis compañeras.	0.4442	0.6314	0.3939	0.1635	0.0232	0.1803	0.1828	0.3720	1
'Var 30'	Relaciones interpersonales con mis compañeras.	0.7751	0.2231	0.2256	0.7206	0.5331	0.0798	0.1499	0.1495	9
'Var 31'	Relaciones interpersonales con el supervisor.	0.8585	0.8706	0.5953	0.0424	0.0009	0.0003	0.0724	0.0419	4
'Var 32'	Relaciones interpersonales con el supervisor.	0.8809	0.7698	0.5766	0.0496	0.0000	0.0003	0.0172	0.2813	4
'Var 33'	Relaciones interpersonales con el supervisor.	0.6853	0.4444	0.2432	0.0528	0.0000	0.0000	0.0001	0.2778	4
'Var 34'	Relaciones interpersonales con el supervisor.	0.7320	0.2265	0.1378	0.2843	0.3819	0.2264	0.0678	0.8030	0
'Var 35'	Relaciones interpersonales con el supervisor.	0.2037	0.1093	0.8333	0.4469	0.2048	0.0628	0.1034	0.2176	0
'Var 36'	Salarios y prestaciones.	0.0185	0.0289	0.9903	0.7485	0.0000	0.0000	0.0000	0.4503	5
'Var 37'	Salarios y prestaciones.	0.5808	0.0611	0.9926	0.3172	0.0000	0.0000	0.0000	0.0400	4
'Var 38'	Salarios y prestaciones.	0.6758	0.7255	0.0833	0.5100	0.2518	0.0045	0.5625	0.8039	1
'Var 39'	Salarios y prestaciones.	0.9263	0.1550	0.7605	0.4509	0.0000	0.0000	0.0000	0.9258	3
'Var 40'	Seguridad en el trabajo.	0.3361	0.3936	0.8982	0.2043	0.1470	0.1293	0.3758	0.3424	0
'Var 41'	Seguridad en el trabajo.	0.1154	0.8000	0.8749	0.2050	0.2805	0.8896	0.4887	0.7153	0
'Var 42'	Status.	0.0001	0.6732	0.7199	0.6838	0.4391	0.1743	0.3045	0.8520	1
'Var 43'	Supervisión técnica.	0.8799	0.6640	0.7963	0.3512	0.0205	0.0040	0.2303	0.3865	2
'Var 44'	Supervisión técnica.	0.0961	0.6770	0.8905	0.0903	0.0030	0.0003	0.0156	0.3436	3
'Var 45'	Supervisión técnica.	0.9294	0.0589	0.5387	0.3713	0.0098	0.0004	0.0155	0.2557	3
'Var 46'	Supervisión técnica.	0.6545	0.8639	0.7586	0.1828	0.0004	0.0003	0.0871	0.0665	2
'Var 47'	Supervisión técnica.	0.9197	0.4864	0.5565	0.3868	0.0267	0.0448	0.0740	0.4992	2
'Var 48'	Vida personal	0.5490	0.2325	0.0019	0.1594	0.0131	0.0219	0.5423	0.2817	3
N° Relaciones		5.00	6.00	1.00	7.00	24.00	30.00	15.00	2.00	90

Tabla diseñada por el Dr. Humberto Márquez Ríos y el autor de esta investigación

Primera sección. En esta sección, se muestra en síntesis las 21 relaciones que arrojó la prueba de Ji cuadrada (χ^2) entre 5 de las 8 variables sociodemográficas con 13 de las 15 variables del factor de satisfacción o intrínseco. Es importante hacer notar que de las 21 relaciones anteriores, 8 son altamente significantes ($\alpha < 0.0009$), 6 muy significantes ($\alpha < 0.009$) y 7 significantes ($\alpha < 0.05$), tal como, se muestra en la Tabla 34. De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el análisis de las relaciones en cuestión:

Tabla 34. Asociación variables sociodemográficas con factor de satisfacción o intrínseco.

Factor de satisfacción o intrínseco.		Variables sociodemográficas.				
#	Variables.	Escolaridad.	Dependientes económicos.	Antigüedad en la empresa.	Tipo de contrato.	Salario.
Var1	Estoy satisfecha con las promociones y ascensos que he tenido desde que ingresé a esta empresa.			**	***	***
Var2	Estoy contenta con los niveles de calidad que obtengo al realizar mi trabajo diariamente.				*	
Var3	Estoy satisfecha por el nivel de calidad con el cual llegan los materiales a mi centro de trabajo para su ensamble.				*	
Var4	Me gusta el trabajo que realizo en esta empresa.			**		
Var5	Estoy contenta con mi trabajo, porque lo que hago, es lo que realmente me gusta hacer.	***	**			
Var6	Me satisface mi trabajo, por el grado de participación que tengo, en las decisiones de mi grupo de trabajo.	**				
Var7	El trabajo que realizo diariamente no es monótono.				*	
Var10	Estoy satisfecha de la capacitación que he recibido, porque me permite prepararme para puestos de mayor remuneración en el futuro.			**	***	**
Var11	Me agrada la forma y la frecuencia con la que mi jefe inmediato reconoce el resultado de mi trabajo.		*	***	***	*

Factor de satisfacción o intrínseco.		Variables sociodemográficas.				
#	Variables.	Escolaridad.	Dependientes económicos.	Antigüedad en la empresa.	Tipo de contrato.	Salario.
Var12	Me satisface que mis ideas de mejora continua sean tomadas en cuenta por mi jefe inmediato.			***	***	
Var13	Me satisface el nivel de responsabilidad que demuestran mis compañeras, al realizar el trabajo que les corresponde en forma adecuada.				*	*

Altamente significativa $\alpha < 0.0009$ ***

Muy significativa $\alpha < 0.009$ **

Significativa $\alpha < 0.05$ *

Grado de significancia de las variables sociodemográficas con las variables del factor de satisfacción o intrínseco.

Tabla diseñada por el autor

La variable, *nivel de escolaridad de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 2 de las 15 variables del factor de satisfacción o intrínseco, siendo éstas las siguientes: variables 5 y 6 (trabajo en sí mismo).

La variable, *dependientes económicos de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 2 de las 15 variables del factor de satisfacción o intrínseco, siendo éstas las siguientes: variable 5 (trabajo en sí mismo) y la variable 11 (reconocimiento).

La variable, *antigüedad de la trabajadora en la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 5 de las 15 variables del factor de satisfacción o intrínseco, siendo éstas las siguientes: variable 1 (ascensos), variable 4 (trabajo en sí mismo), variable 10 (posibilidades de crecimiento) y por último, con las variables 11 y 12 (reconocimiento).

La variable, *tipo de contrato que tiene celebrado la trabajadora con la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 8 de las 15 variables del factor de satisfacción o intrínseco, siendo éstas las siguientes: variable 1 (ascensos), variable 2 y 3 (satisfacción con la calidad del trabajo), variables 7 (trabajo en sí mismo), variable 10 (posibilidades de crecimiento), variable 12 (reconocimiento) y variable 13 (responsabilidad).

La variable, *salario que percibe la trabajadora en la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 4 de las 15 variables del factor de satisfacción o intrínseco, siendo éstas las siguientes: variable 1 (ascensos), variable 10 (posibilidades de crecimiento), variable 11 y 12 (reconocimiento) y la variable 13 (responsabilidad).

Es importante resaltar la relación de significancia de la variable tipo de contrato con la variable 2, la cual, establece que la trabajadora “está contenta con los niveles de calidad que obtiene al realizar su trabajo diariamente”. La variable en cuestión, pertenece a la categoría de “satisfacción por la calidad de trabajo”. La cual, fue incluida en el factor de satisfacción o intrínseco, sin embargo, es importante destacar que ésta, es una aportación de este trabajo, ya que Herzberg, no la consideró en su teoría.

Segunda sección. En esta sección se muestra una síntesis de las 63 relaciones que arrojó la prueba de Ji cuadrada (χ^2), entre las 8 variables sociodemográficas con 23 de las 28 variables del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico). Es importante hacer notar que de las 63 relaciones anteriores, 31 son altamente significantes ($\alpha < 0.0009$), 10 muy significantes ($\alpha < 0.009$) y 22 son significantes ($\alpha < 0.05$), tal como se muestra en la Tabla 35, y de la cual, se presenta a continuación un análisis de las relaciones considerando el grado de significancia entre las variables del estudio.

Tabla 35. Asociación variables sociodemográficas con factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico).

Factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico).		Variables sociodemográficas.							
#	Variables.	Escolaridad.	Edad	Estado civil.	Dependientes económicos.	Antigüedad en la empresa.	Tipo de contrato.	Salario.	Casa propia.
Var 16	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	*			*		**		
Var 17	La iluminación en mi lugar de trabajo está bien regulada.		*			**	**		
Var 18	La ventilación en mi lugar de trabajo está bien regulada.					***	***	***	

Factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico).		Variables sociodemográficas.							
#	Variables.	Escolaridad.	Edad	Estado civil.	Dependientes económicos.	Antigüedad en la empresa.	Tipo de contrato.	Salario.	Casa propia.
Var 19	La temperatura en mi lugar de trabajo está bien regulada.					*	**		
Var 20	El espacio físico en el que realizo mi trabajo es el adecuado.				*				
Var 21	Los equipos, herramientas e instrumentos de medición que tengo, son los adecuados para hacer mi trabajo.		*				**		
Var 24	Me satisface la forma como se llevan a cabo las negociaciones en mi empresa con el sindicato.		***			***	***	***	
Var 25	Estoy satisfecha de la forma en que la empresa cumple con el contrato colectivo de trabajo, convenios, reglamentos y la legislación laboral.		*			***	***	***	
Var 29	Estoy satisfecha de mis relaciones con mis compañeras del área de trabajo.					*			
Var 31	Estoy satisfecha con las relaciones de trabajo que existen entre mi jefe inmediato y yo.				*	***	***		*
Var 32	Estoy satisfecha en la forma como me trata y me respeta mi jefe inmediato.				*	***	***	*	
Var 33	Mi jefe inmediato me trata con igualdad.					***	***	***	
Var 36	El salario que percibo por mi trabajo me satisface.	*	*			***	***	***	
Var 37	Las prestaciones que paga la empresa como son: aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, vales de despensa me satisfacen.					***	***	***	*
Var 38	Estoy satisfecha con el servicio de comedor que me proporciona la empresa.						**		
Var 39	Estoy satisfecha con el bono de productividad que obtengo en la empresa.					***	***	***	

Factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico).		Variables sociodemográficas.							
#	Variables.	Escolaridad.	Edad	Estado civil.	Dependientes económicos.	Antigüedad en la empresa.	Tipo de contrato.	Salario.	Casa propia.
Var 42	La posición que ocupo en la empresa me hace sentirme contenta.	***							
Var 43	Me siento a gusto, con el nivel de supervisión que ejercen sobre el trabajo que realizo diariamente.					*	**		
Var 44	Estoy contenta con el apoyo que recibo de mi jefe inmediato, cuando estoy realizando mi trabajo.					**	***	*	
Var 45	Mi jefe inmediato conoce perfectamente la maquinaria, equipos y herramientas con las que fabrico los productos.					**	***	*	
Var 46	El nivel de comunicación que hay entre mi jefe inmediato y yo, es el adecuado para realizar el trabajo.					***	***		
Var 47	Mi jefe inmediato conoce perfectamente los productos que se fabrican en la línea de producción.					*	*		
Var 48	El exceso de tiempo extra que tengo que trabajar en la empresa, me genera problemas familiares con (hijos, esposo, pareja, novio etc.).			**		*	*		

Altamente significativa $\alpha < 0.0009$ ***

Muy significativa $\alpha < 0.009$ **

Significativa $\alpha < 0.05$ *

Grado de significancia de las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor insatisfacción o extrínseco (higiénico).

Tabla diseñada por el autor

La variable, *nivel de escolaridad de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 3 de las 28 variables del factor de insatisfacción extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes: variable 16 (condiciones de trabajo), variable 36 (salarios y prestaciones) y la variable 42 (status).

La variable, *edad de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 5 de las 28 variables del factor de insatisfacción extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes: variables 17 y 21 (condiciones de trabajo), variables 24 y 25 (administración y políticas en la compañía) y la variable 36 (salarios y prestaciones).

La variable, *estado civil de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 1 de las 28 variables del factor de insatisfacción extrínseco (higiénico), siendo ésta la siguiente: variable 48 (vida personal).

La variable, *dependientes económicos de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 4 de las 28 variables del factor de insatisfacción extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes: variables 16 y 20 (condiciones de trabajo) y por último, las variables 31 y 32 (relaciones interpersonales con el supervisor).

La variable, *antigüedad de la trabajadora en la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 18 de las 28 variables del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes: variables 17, 18 y 19 (condiciones de trabajo), variables 24 y 25 (administración y políticas en la compañía), 29 (relaciones interpersonales con las compañeras), variables 31, 32 y 33 (relaciones interpersonales con el supervisor), variables 36, 37 y 39 (salarios y prestaciones), variables 43, 44, 45, 46 y 47 (supervisión técnica) y por último, la variable 48 (vida personal).

La variable, *tipo de contrato que tiene celebrado la trabajadora con la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 20 de las 28 variables del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes: variables 16, 17, 18, 19 y 21 (condiciones de trabajo), variables 24 y 25 (administración y políticas en la compañía), variables 31, 32 y 33 (relaciones interpersonales con el supervisor), variables 36, 37, 38 y 39 (salarios y prestaciones), variables 43, 44, 45, 46 y 47 (supervisión técnica) y la variable 48 (vida personal).

La variable, *salario que percibe la trabajadora en la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 10 de las 28 variables del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes: variable 18 (condiciones de trabajo), variables 24 y 25 (administración y políticas en la compañía), variables 32 y 33 (relaciones interpersonales con el supervisor), variables 36, 37 y 39 (salarios y prestaciones) y las variables 44 y 45 (supervisión técnica).

La variable, *casa propia de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 2 de las 28 variables del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes variable 31 (relaciones interpersonales con el supervisor) y variable 37 (salarios y prestaciones).

Tercera sección En esta sección se muestra una síntesis de las 6 relaciones que arrojó la prueba de Ji cuadrada (χ^2), entre 5 de las 8 variables sociodemográficas con 2 variables del factor de satisfacción de la trabajadora. Es importante hacer notar que de las 6 relaciones anteriores todas son significantes ($\alpha < 0.05$), tal como se muestra en la Tabla 36, y de la cual, se presenta a continuación un análisis de las relaciones y el grado de significancia entre las variables del estudio.

Tabla 36. Asociación variables sociodemográficas factor de satisfacción de la trabajadora.

Factor de satisfacción de la trabajadora.		Variables sociodemográficas.				
#	Variables.	Edad	económico s.	en la empresa.	Tipo de contrato.	Salario.
Var 22	Estoy satisfecha con el apoyo que le proporciono a mi familia; en alimentación y vestido, a través del trabajo que realizo en esta empresa.		*	*	*	
Var 26	El trabajar en esta empresa me da la oportunidad para divertirme con mis amistades.	*			*	*

Altamente significativa $\alpha < 0.0009^{***}$

Muy significativa $\alpha < 0.009^{**}$

Significativa $\alpha < 0.05^*$

Grado de significancia de las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora.

Tabla diseñada por el autor

La variable, *edad de la trabajadora*, se relacionó en grado de significancia con 1 de las dos variables del factor de satisfacción de la trabajadora, siendo ésta la variable 26 (satisfacción personal).

La variable, *antigüedad de la trabajadora en la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 1 de las 2 variables del factor de satisfacción de la trabajadora, siendo ésta la variable 22 (satisfacción por el apoyo a la familia).

La variable, *tipo de contrato que tiene celebrado la trabajadora con la empresa*, se relacionó en grado de significancia con las 2 variables del factor de satisfacción de la trabajadora, siendo estas las variable 22 (satisfacción por el apoyo a la familia) y la variable 25 (satisfacción personal).

La variable, *salario que percibe la trabajadora en la empresa*, se relacionó en grado de significancia con 1 de las 2 variables del factor de satisfacción de la trabajadora, siendo la variable 26 (satisfacción personal).

En síntesis, con la aplicando de la prueba de Ji cuadrada (χ^2) se obtuvieron 90 relaciones con grado de significancia, de las cuales, 31 son altamente significantes ($\alpha < 0.0009$), 16 muy significantes ($\alpha < 0.009$) y 35 significantes ($\alpha < 0.05$). A continuación, se presentan los resultados en forma detallada, por cada uno de los tres factores que integran esta investigación

1.- ASOCIACIÓN CON GRADO DE SIGNIFICANCIA DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS CON LAS VARIABLES DEL FACTOR DE SATISFACCIÓN O INTRÍNSECO.

La prueba de Ji cuadrada (χ^2) arrojó 21 relaciones con grado de significancia entre las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco, de las cuales, 8 son altamente significantes ($\alpha < 0.0009$), 6 muy significantes ($\alpha < 0.009$) y 7 significantes ($\alpha < 0.05$). Lo anterior se traduce en que las variables sociodemográficas influyen en las variables del factor de satisfacción o intrínseco en el trabajo.

2.- ASOCIACIÓN CON GRADO DE SIGNIFICANCIA DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS CON LAS VARIABLES DEL FACTOR DE INSATISFACCIÓN O EXTRÍNSECO.

La prueba de Ji cuadrada (χ^2) arrojó 63 relaciones con grado de significancia entre las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco, de las cuales, 31 son altamente significantes $\alpha < 0.0009$), 10 muy significantes ($\alpha < 0.009$) y 22 significantes ($\alpha < 0.05$). Lo anterior se traduce en que las variables

sociodemográficas influyen en las variables del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) en el trabajo.

3- ASOCIACIÓN CON GRADO DE SIGNIFICANCIA DE LAS VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS CON LAS VARIABLES DEL FACTOR DE SATISFACCIÓN DE LA TRABAJADORA.

La prueba de Ji cuadrada (χ^2) arrojó 6 relaciones con grado de significancia entre las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora, las cuales, resultaron significantes ($\alpha < 0.05$). Lo anterior se traduce en que las variables sociodemográficas influyen en las variables del factor de satisfacción de la trabajadora.

PRUEBA DE HIPÓTESIS.

La H₁ se acepta, ya que la prueba de Ji cuadrada (χ^2), arrojó 21 relaciones con grado de significancia entre las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco, de las cuales, 8 son altamente significantes ($\alpha < 0.0009$), 6 muy significantes ($\alpha < 0.009$) y 7 significantes ($\alpha < 0.05$). Lo anterior se traduce en que las variables sociodemográficas influyen en las variables del factor de satisfacción o intrínseco en el trabajo.

La H₂ se acepta, ya que la prueba de Ji cuadrada (χ^2), arrojó 63 relaciones con grado de significancia entre las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor de satisfacción o intrínseco, de las cuales, 31 son altamente significantes ($\alpha < 0.0009$), 10 muy significantes ($\alpha < 0.009$) y 22 significantes ($\alpha < 0.05$). Lo anterior se traduce en que las variables sociodemográficas influyen en las variables del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) en el trabajo.

La H₃ se acepta, ya que la prueba de Ji cuadrada (χ^2), arrojó 6 relaciones con grado de significancia entre las variables sociodemográficas con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora, las cuales, resultaron significantes ($\alpha < 0.05$). Lo

anterior se traduce en que las variables sociodemográficas influyen en las variables del factor de satisfacción de la trabajadora.

H₀. La primera hipótesis nula se rechaza, ya que se encontró relación de significancia de las características sociodemográficas de la trabajadora obrera con las variables de las categorías del factor de satisfacción en el trabajo.

H₀. La segunda hipótesis nula se rechaza, ya que se encontró relación de significancia de las características sociodemográficas de la trabajadora obrera con las variables de las categorías del factor de satisfacción o extrínseco (higiénico) en el trabajo.

H₀. La tercera hipótesis nula se rechaza, ya que se encontró relación de significancia de las características sociodemográficas de la trabajadora obrera con las variables de las categorías del factor de satisfacción de la trabajadora.

CONCLUSIONES.

En la población bajo estudio, integrada por mujeres obreras de una empresa transnacional productora de componentes para la industria automotriz, localizada en la ciudad de Querétaro, México, en la cual, se encontró que los principales aspectos que generan satisfacción en el trabajo de estas obreras, listados en orden de importancia son: 1) El tipo de trabajo que desarrollan en esta empresa; 2) La responsabilidad que ejercen las trabajadoras sobre la calidad de los productos que se fabrican en la línea de producción; 3) Contar con los equipos, herramientas e instrumentos de medición para realizar el trabajo; 4) El sentimiento de superación como mujeres; 5) El sentirse libres y útiles al desarrollar un trabajo remunerado, con el cual, contribuyen al gasto familiar, sobre todo en necesidades primarias como son; alimentación, vestido y educación de los integrantes de la familia; 6) La intensidad de iluminación, la calidad de la limpieza y las dimensiones del espacio físico; 7) El conocimiento que tiene el jefe inmediato de los productos que se fabrican en la línea de producción, el cual es fundamental para evitar retrabajos y desperdicio en el centro de trabajo, así como también, prever rechazos por los clientes en el momento que llegan los productos a sus plantas armadoras; 8) La seguridad laboral que la empresa ofrece a las trabajadoras, al no realizar despidos masivos de personal, como los que realizan otras empresas de la zona; 9) El nivel de supervisión que el jefe inmediato ejerce, con el cual se asegura que la producción se mantendrá de acuerdo con las especificaciones del cliente y 10) Las decisiones que toman las trabajadoras en el desarrollo de su trabajo, las cuales, están sustentadas en el grado de conocimientos que tienen de los productos que se están fabricando en la línea en cuestión. Otras fuentes de satisfacción laboral para estas trabajadoras son: 11) Las buenas relaciones interpersonales que se generan en el centro de trabajo; 12) La velocidad de trabajo con la cual se llevan a cabo las actividades en la línea de producción; 13) Las prestaciones de tipo económico que paga la empresa a cada trabajadora; 14) El respeto y cumplimiento que la empresa lleva a cabo con los convenios y con el contrato colectivo de trabajo en vigor; 15) La capacitación que proporciona la empresa. Esta última, les permite realizar el trabajo en forma adecuada y prepararse para futuras vacantes, con la finalidad de obtener mejores ingresos y como consecuencia mejorar el nivel de vida de los integrantes de la familia. Otras fuentes que generan satisfacción en la trabajadora, en menor nivel según lo manifestaron ellas

mismas son: 16) El puesto que ocupan en la empresa, los ascensos que se han logrado en la organización desde la fecha de ingreso a la empresa y por último 17) Las ocasiones en las cuales las trabajadoras se van a divertir fuera de la organización con otras compañeras.

En contrapartida con lo anterior, también se encontró que las principales causas que generan insatisfacción en este grupo de trabajadoras son: 1) El exceso de tiempo extra que trabajan durante la semana, así como también, 2) Los tipos de horarios de trabajo que se tienen en la empresa, los cuales, generan descuido de la familia, al no poder asegurarse del aprovechamiento de sus hijos en la escuela, dificultad para poder realizar las compras de los alimentos básicos que se consumen día con día en el hogar, acumulación de las diversas tareas del hogar, dificultades con su pareja, en su caso, por la falta de comunicación. Otras fuentes de insatisfacción en este grupo de trabajadoras se presentan cuando 3) El jefe inmediato es mujer, ya que no se le puede manipular de la misma manera que cuando el jefe inmediato es varón. Lo anterior, lo expresaron la mayoría de las trabajadoras en las entrevistas; 4) La temperatura del lugar de trabajo, es demasiado fría, sobre todo en los meses de diciembre y enero de cada año, con la cual, se genera una gran cantidad de incapacidades por enfermedad general; 5) la forma como se llevan a cabo las negociaciones entre el sindicato y la empresa, sobre todo cuando el porcentaje de incremento al salario no corresponde con el incremento que han tenido los precios de la canasta básica, el salario que perciben las trabajadoras por el trabajo realizado, éste no es el necesario para cubrir las necesidades primarias como son; alimentación, vestido y educación, por lo cual, es importante que el sindicato y la empresa acuerden mejores formas de retribución y que éstas sean conocidas por todas las trabajadoras en forma clara; 6) La falta de reconocimiento del jefe inmediato por el trabajo realizado, ya que sólo cuando se comete algún error por alguna de las trabajadoras, el supervisor inmediatamente le llama la atención o genera la sanción correspondiente. Otros orígenes de la insatisfacción fueron 7) La falta de responsabilidad de las compañeras al no realizar en forma adecuada el trabajo que les corresponde; 8) La falta de comunicación entre el supervisor y las trabajadoras y por último 9) El trato preferencial que el supervisor muestra con algunas trabajadoras, sobre todo con aquellas que son atractivas físicamente. Lo anterior lo comentaron las trabajadoras en las entrevistas realizadas.

Con base en los resultados del estudio cualitativo realizado para esta investigación, se prueba que la teoría de Frederick Herzberg de dos factores es vigente y aplicable para esta investigación dado que las unidades de discurso encontradas en el estudio de referencia se relacionan en forma adecuada con cada una de las categorías de los dos factores de la teoría en cuestión tal como se muestra en la Tabla 5.

Ha sido significativo el realizar el estudio cualitativo para esta investigación, ya que se obtuvieron tres categorías adicionales a las que estableció Frederick Herzberg en su teoría de 1959. Las tres categorías en cuestión, se identificaron de la manera siguiente: satisfacción con la calidad del trabajo, satisfacción por el apoyo a la familia y satisfacción personal. La primera categoría denominada satisfacción por la calidad del trabajo, se integró al factor de satisfacción o intrínseco, por tratarse de una categoría que tiene una relación directa con el contenido del puesto y las dos últimas se integraron a un nuevo factor, denominado factor de satisfacción de la trabajadora, por tanto, ésta es una aportación al conocimiento y se muestra en el nuevo constructo en la figura 16 y en la Tabla 24.

Con base en los resultados del estudio cuantitativo se encontró que cuando menos uno de los aspectos o variables sociodemográficas de la mujer obrera, se asoció con grado de significancia con 11 de las 15 fuentes del factor de satisfacción o intrínseco; así como también, se asoció con 23 de las 28 fuentes del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) de la teoría de Frederick Herzberg y por último, se asoció de la misma manera con 2 de las 5 fuentes del nuevo factor denominado satisfacción de la trabajadora. Los aspectos o variables sociodemográficas que mayor número de asociaciones presentaron con grado de significancia con las fuentes o variables de los tres factores mencionados, son comentados a continuación:

Aspectos o variables sociodemográficas con mayor número de asociaciones significativas estadísticamente con variables o fuentes del factor de satisfacción o intrínseco. Estos aspectos o variables sociodemográficas son: antigüedad en la empresa, tipo de contrato y salario.

Antigüedad de las trabajadoras en la empresa, se asoció con las fuentes generadoras de satisfacción según Frederick Herzberg, siendo éstas las siguientes: ascensos, trabajo en sí

mismo y reconocimiento. La empresa en donde se desarrolló esta investigación tiene establecido un buen sistema de ascensos, lo que permite a las trabajadoras obtener mejores ingresos al pasar de una categoría de salario a otra y mejorar sus condiciones básicas de vida de ellas y de su familia, otro aspecto relevante de satisfacción son los programas de capacitación que ofrece la organización, los cuales, les permiten adquirir conocimientos y habilidades para mejorar su desempeño en el puesto que ocupan y poder aspirar a ocupar en el futuro posiciones de mayor retribución, por último, las trabajadoras expresaron estar satisfechas con el nivel de reconocimiento que su jefe inmediato les demuestra por el trabajo realizado.

Tipo de contrato se asoció con grado de significancia con las fuentes generadoras de satisfacción siguientes: ascensos, posibilidades de crecimiento y reconocimiento. El tipo de contrato se asoció con ascensos porque todas las trabajadoras eventuales y de planta obtienen ascensos en periodos cortos, lo que permite tener mejores ingresos en beneficio de ellas y de la familia, en cuanto a la asociación con los programas de capacitación que tiene la empresa en éstos participan tanto trabajadores de planta como eventuales, sin embargo, es importante resaltar que quizás la asociación resultó muy significativa debido a que el 48 % de la muestra tenían contrato por tiempo determinado, lo anterior se traduce en un nivel de inseguridad para las trabajadoras que están en esta condición, ya que en cada periodo de renovación de contrato surge la incertidumbre y las preguntas siguientes: ¿me irán a renovar mi contrato? o ¿no me irán a renovar mi contrato?

El salario que perciben las trabajadoras por su trabajo, se asoció con grado de significancia con las fuentes generadoras de satisfacción siguientes: ascensos, posibilidades de crecimiento y reconocimiento. La mayoría de las trabajadoras están satisfechas por los ascensos que han logrado en la compañía desde la fecha en que ingresaron, así como también, manifestaron estar satisfechas la mayoría por el crecimiento que han logrado en la compañía, sobre todo en el aspecto de capacitación, ya que ésta les permite realizar su trabajo de acuerdo con las especificaciones del cliente y se preparan para cubrir futuras vacantes, por último, las trabajadoras en su mayoría expresaron que están satisfechas por la frecuencia con la que su jefe inmediato les reconoce los resultados de su trabajo. El aspecto de reconocimiento es muy

importante para todo el personal, pero sobre todo, para las trabajadoras que han sido contratadas por tiempo determinado, ya que éstas tienen la necesidad de saber en cada momento, cuál es el nivel de desempeño que han logrado en la empresa, con el cual, de alguna manera aseguran la renovación de su contrato.

Es importante hacer notar que los 8 aspectos o variables sociodemográficas de la mujer obrera no se asociaron con grado de significancia estadística con 4 de las 15 variables o fuentes del factor de satisfacción o intrínseco, siendo éstas las siguientes: 1) Satisfacción por la calidad del trabajo realizado, la mayoría de las trabajadoras expresaron que están satisfechas por la calidad con la cual se fabrican los componentes; 2) Satisfacción con el ritmo de trabajo, la mayoría de trabajadoras revelaron que están satisfechas con los estándares fijados por la empresa; 3) Satisfacción por el nivel de decisiones que toma la trabajadora, la mayoría de las trabajadoras están satisfechas con los programas de capacitación que les proporciona la empresa, ya que con ellos se logran obtener los conocimientos y habilidades para resolver los problemas que se presentan en el trabajo y por último 4) Satisfacción por el nivel de responsabilidad que la trabajadora ejerce sobre la calidad de los productos, la mayoría de las trabajadoras expresaron que están satisfechas por el nivel de calidad con el que se fabrican los productos.

Es probable que las tres variables o fuentes del factor de satisfacción o intrínseco no se asociaran con grado de significancia estadística con los aspectos o variables sociodemográficas de las trabajadoras, debido a que en este tipo de variables la empresa ha generado una cultura organizacional, en la que se ha involucrado a todo el personal a través de los programas de capacitación, con los cuales ha formado un pensamiento estandarizado sobre la calidad, responsabilidad y logro en el trabajo.

Aspectos o variables sociodemográficas con mayor número de asociaciones significativas estadísticamente con variables o fuentes del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) de acuerdo con la teoría de Frederick Herzberg. Estos aspectos o variables sociodemográficas son: antigüedad en la empresa, tipo de contrato y salario.

Antigüedad de las trabajadoras en la empresa, se asoció con las fuentes generadoras de insatisfacción siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas de la compañía, relaciones interpersonales con las compañeras, relaciones interpersonales con el supervisor, salarios y prestaciones y supervisión técnica. Las trabajadoras expresaron que están satisfechas con la intensidad de la iluminación y con la temperatura del área de trabajo, sin embargo, la ventilación no es adecuada sobre todo en los meses de diciembre y enero de cada año, cuando se incrementan las corrientes de aire frío, propiciando enfermedades gripales de consideración en el personal, a tal grado, que se presenta un incremento en los días perdidos por incapacidad por este concepto. con relación a la administración y políticas de la compañía las trabajadoras están insatisfechas con la forma como se llevan a cabo las negociaciones entre la empresa y el sindicato ya que éstas no son transparentes y los incrementos en los beneficios no corresponden con el incremento en el costo de la vida, sin embargo, en esta misma fuente, las trabajadoras manifestaron que están satisfechas con el respeto y cumplimiento que la empresa lleva a cabo con el contrato colectivo de trabajo y convenios signados con el sindicato, con respecto a las relaciones interpersonales con las compañeras de trabajo, manifestaron que están satisfechas por las buenas relaciones que se muestran entre ellas en el centro de trabajo, las trabajadoras están satisfechas con el nivel de relaciones interpersonales con el supervisor sobre todo porque hay trato de igualdad y respeto, con relación al salario y prestaciones, el 50 % de las trabajadoras mostraron insatisfacción con el monto del salario percibido por el trabajo realizado, sin embargo, la mayoría de ellas manifestaron que están satisfechas con las prestaciones que otorga la empresa como aguinaldo, vacaciones, prima de vacaciones y bono de productividad y por último, las trabajadoras en su mayoría manifestaron que están satisfechas por el nivel de conocimientos que el supervisor tiene de los productos, maquinaria, equipo, herramientas y sobre todo por el nivel de asesoría que proporciona en la línea de producción para resolver los problemas.

tipo de contrato se asoció con grado de significancia con las fuentes generadoras de insatisfacción de acuerdo con la teoría de Herzberg y éstas son las siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas en la compañía relaciones interpersonales con las compañeras, relaciones interpersonales con el supervisor, salarios y prestaciones, supervisión técnica y vida personal. Las condiciones en las cuales se desarrolla el trabajo son

satisfactorias para las trabajadoras, con excepción de la ventilación, con esta fuente, las trabajadoras manifestaron estar insatisfechas, sobre todo, en épocas cuando la temperatura es baja y se incrementan en forma relevante las corrientes de aire frío en la zona, con relación a la administración y políticas de la empresa la mayoría de las trabajadoras están insatisfechas específicamente, con la forma como se llevan a cabo las negociaciones entre la empresa y el sindicato, ellas manifestaron que las negociaciones no son transparentes y que los porcentajes que se acuerdan no corresponden con el incremento en los precios de los productos básicos como los jitomates, frijol, azúcar y tortillas, es importante hacer notar que esta fuente de insatisfacción se relaciona con las trabajadoras que tienen contrato por tiempo indefinido (planta) y pueden hablar con menor temor que las eventuales, las relaciones interpersonales entre las trabajadoras son buenas y se relacionan con el tipo de contrato porque el 48 % de la muestra son trabajadoras temporales y su comportamiento es manejable, comparado con las trabajadoras que tienen contrato de planta, las cuales, muestran generalmente un comportamiento extrovertido y defienden sus derechos con mayor fuerza, las relaciones interpersonales con el supervisor son buenas al grado que las trabajadoras eventuales y de planta en su mayoría han manifestado que están satisfechas con éstas, el grado de insatisfacción por las negociaciones entre la empresa y el sindicato se incrementa, al acumularse los años de antigüedad de las trabajadoras en la organización y se refleja en los reclamos frontales que hacen al sindicato en las asambleas de información y dentro de los grupos informales que se integran al interior de la empresa, por lo cual, el tipo de contrato se relaciona con la administración y políticas de la empresa, es importante hacer notar que las trabajadoras eventuales y de planta están satisfechas por el esquema de prestaciones que paga la empresa, las cuales, son adicionales al salario, con relación a la supervisión técnica, las trabajadoras eventuales y de planta manifestaron satisfacción por el nivel de asesoría y apoyo que reciben en el desarrollo del trabajo y por último el trabajar tiempo extra en exceso les genera insatisfacción y afecta su vida personal al descuidar a su familia.

El salario que perciben las trabajadoras por su trabajo, se asoció con grado de significancia con las fuentes generadoras de insatisfacción siguientes: condiciones de trabajo, administración y políticas en la empresa, relaciones interpersonales con el supervisor y por ultimo con el salario y prestaciones, las trabajadoras manifestaron que están insatisfechas con

la ventilación en la planta, ya que ésta es extremosa, sobre todo, en los meses de diciembre y enero de cada año, la condición en cuestión está relacionada con la antigüedad porque las trabajadoras con mayor antigüedad en la empresa, han sufrido experiencias desagradables año con año y la antigüedad se relaciona con el salario porque a mayor antigüedad generalmente las trabajadoras perciben un ingreso mayor al de las trabajadoras de nuevo ingreso, otras fuentes igual de importantes en este aspecto son las siguientes: la administración y políticas de la empresa, las cuales, se relacionan con la insatisfacción de las trabajadoras por el nivel de ingreso y éste se relaciona con las formas de negociación que llevan a cabo la empresa y el sindicato, las cuales, repercuten en el salario que perciben, es importante comentar, que en este mismo rubro, las trabajadoras manifestaron su satisfacción por las prestaciones de tipo económico que paga la organización, las cuales, están indexadas al salario, las relaciones interpersonales entre las trabajadoras y el supervisor, éstas relacionadas con el salario, porque las trabajadoras saben que si hay buenas relaciones con el supervisor hay la posibilidad de conservar el empleo y como consecuencia continuarán percibiendo un ingreso, con relación al monto del salario se mostraron insatisfechas en su mayoría, sobre todo las de mayor antigüedad.

Es importante hacer notar que los 8 aspectos o variables sociodemográficas de la mujer obrera no se asociaron con grado de significancia estadística con 5 de las 28 variables o fuentes del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico), siendo éstas las siguientes: 1) Satisfacción por el trabajo en equipo, la mayoría de las trabajadoras expresaron que están satisfechas por la forma como se resuelven los problemas en equipo; 2) Satisfacción cuando el jefe inmediato es mujer, en este aspecto está dividido el 50 % de las trabajadoras prefieren ser supervisadas por una mujer y el otro 50 % prefieren ser supervisadas por un varón; 3) Satisfacción cuando el jefe inmediato es varón, este aspecto resultó similar al aspecto anterior; 4) Satisfacción por el nivel de estabilidad laboral que ofrece la empresa, las trabajadoras expresaron que están satisfechas por el nivel de estabilidad que ofrece la empresa, al no haber despidos masivos como en otras empresas de la zona y por último el aspecto 5) Satisfacción por el tiempo en el cual la empresa otorga el contrato por tiempo indefinido, la mayoría de las trabajadoras manifestaron sentirse satisfechas con esta política que tiene la organización.

Es probable que la primera variable o fuente de este factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) no se asociara con grado de significancia estadística con los aspectos o variables sociodemográficas de la trabajadora, porque la cultura organizacional de la empresa ha sido diseñada para que todo el personal trabaje en equipo y quien no logra entender y asimilar esta forma de trabajo generalmente deja la compañía.

Es probable que la segunda y tercera variable o fuente de este factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) no se asociara con grado de significancia estadística con los aspectos o variables sociodemográficas de la trabajadora, debido a que el 50 % de las trabajadoras prefieren ser supervisadas por una mujer y el otro 50 % prefieren ser supervisadas por un varón.

Es probable que las variables 4 y 5 relativas a la seguridad en el empleo del factor de insatisfacción o extrínseco (higiénico) no se asociaran con grado de significancia estadística con los aspectos o variables sociodemográficas de la trabajadora, debido a que el 71.08 % de la muestra tiene menos de 25 años de edad y el 58 % de la misma son solteras. De acuerdo con lo anterior, no es significativa la seguridad en el empleo para la mayoría de las trabajadoras sobre todo cuando la población es joven y soltera además de que en la zona en donde está ubicada la empresa se presenta una demanda importante de este tipo de fuerza de trabajo, considerando el crecimiento industrial.

Aspectos o variables sociodemográficas con mayor número de asociaciones significativas estadísticamente con variables o fuentes del nuevo factor denominado satisfacción de la trabajadora. Estos aspectos o variables sociodemográficas son: satisfacción por el apoyo a la familia y satisfacción personal.

La satisfacción por el apoyo a la familia se asoció con grado de significancia con el tipo de contrato, antigüedad en la empresa y dependientes económicos. De acuerdo con los resultados del estudio cuantitativo el 48 % de la muestra tienen contrato por tiempo determinado (eventual), el 60 % tiene una antigüedad en la organización menor de un año y el 80 % de la misma, tienen cuando menos una persona que depende económicamente de cada trabajadora

De lo antes expuesto, se concluye que las trabajadoras eventuales tienen necesidad de un contrato por tiempo indefinido que les proporcione mayor seguridad, con la finalidad de poder seguir apoyando a los integrantes de su familia sobre todo en aspectos básicos como los de alimentación, vestido y educación.

Satisfacción personal se asoció con grado de significancia con salario, tipo de contrato y edad de la trabajadora. El salario es fundamental para poder salir a divertirse con sus compañeras, así como también, es importante hacer notar que está relacionado con el tipo de contrato ya que las eventuales tienen una percepción menor que las trabajadoras con contrato por tiempo indefinido, por último, el 83 % de la muestra tiene una edad menor a 30 años. De lo anterior se concluye, que es una población joven, con pocos recursos económicos y con necesidades de salir a divertirse con sus compañeras y compañeros de trabajo.

Es importante hacer notar que los 8 aspectos o variables sociodemográficas de la mujer obrera no se asociaron con grado de significancia estadística con 3 de las 5 variables o fuentes del factor de satisfacción de la trabajadora, siendo éstas las siguientes: 1) Satisfacción por el apoyo que le proporcionan a su familia, la mayoría de las trabajadoras expresaron que están satisfechas por este aspecto; 2) Satisfacción por la superación como mujer, la mayoría de trabajadoras manifestaron que están satisfechas ya que el trabajar en esta empresa les permite superarse como mujeres; 3) El trabajar en esta empresa les hace sentirse útiles.

Es probable que la primera variable o fuente del factor de satisfacción de la trabajadora no se asociara con grado de significancia estadística con los aspectos o variables sociodemográficas de la trabajadora considerando la estructura de la muestra en la cual el 58 % de ésta son solteras y el apoyo a la familia es un complemento al gasto del hogar y no es un compromiso meludib e de la trabajadora que se encuentra en esta condición.

Es probable que la segunda y tercera variable o fuente de este factor no se asociara con grado de significancia estadística con los aspectos o variables sociodemográficas de la trabajadora considerando que son aspectos personales.

Estado civil de la trabajadora. Es importante resaltar que el autor esperaba que en esta investigación resultara una cantidad importante de asociaciones con grado de significancia del aspecto estado civil, sin embargo, los resultados obtenidos con la aplicación de la técnica estadística Ji cuadrada únicamente arrojó una relación con grado de significancia, lo cual, no es relevante para el autor. Lo anterior se debió a que la muestra estadística resultó con el 58 % de trabajadoras con estado civil de soltera y el 15 % de madres solteras, por lo cual, no se obtuvieron los resultados que se habían esperado.

Casa propia. Con el aspecto en cuestión, se esperaba una cantidad importante de asociaciones con grado de significancia con las fuentes de satisfacción, sin embargo, el tipo de muestra tomada para esta investigación arrojó un 58 % de trabajadoras solteras, lo cual, afectó lo esperado.

A continuación se presentan para los estudiosos de este campo y para los responsables de la administración de la fuerza de trabajo de este género las reflexiones siguientes:

Es necesario continuar con trabajos similares, con la finalidad de generar conocimiento en torno a la fuerza de trabajo del género femenino, es indispensable generar modelos de administración que reconozcan la diferencia entre la mujer y el hombre de acuerdo con el papel dual que la mujer actual está desempeñando, es decir, el de ama de casa y el de realizar un trabajo remunerado.

Se exhorta a las organizaciones en donde se emplea a la mujer, para que conozcan los factores que afectan el comportamiento de la mujer en el centro de trabajo y que reconozcan que la mujer tiene una familia, la cual, es el centro de su vida.

Es necesario realizar una investigación con escalas de medidas métricas, con la finalidad de aprovechar y obtener una mayor gama de indicadores, utilizando las técnicas estadísticas paramétricas.

Se recomienda realizar una investigación con el mismo tipo de trabajadoras, estratificando el tamaño de la muestra, de acuerdo con el estado civil de las trabajadoras, con la finalidad de

buscar un mayor número de asociaciones de los factores de satisfacción o intrínseco e insatisfacción o extrínseco (higiénico) de la teoría de Frederick Herzberg, con el aspecto estado civil de las mismas y de esta manera contar con mayores elementos de análisis para predecir el comportamiento de la mujer obrera en el centro de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA.

- Anderson, D. Sweeney, D. & Williams, T. (2001). Estadística para administración y economía. Vol. II. Séptima edición. Editorial Internacional Thomson Editores. S. A. de C. V.
- Banco de México. (2005). Indicadores Económicos y Financieros. Calculadora de Inflación. La información se consultó el día 15 de marzo de 2005 a las 19:15 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: http://www.banxico.org.mx/cgi_inveco/ctasascrebd.exe#BOTTOM.
- Bandura, A. (1974). Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad. España, Alianza Universidad.
- Berenson, M. & Levine, D. (1996). Estadística Básica en Administración. Traducción de la obra en inglés: Basic Business Statistics. Concepts and Applications. Sexta edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamérica, S. A.
- Bunge, M. (2000). La investigación científica. Siglo Veintiuno editores, S. A de C. V., Impreso en México.
- Comisión para el Desarrollo de Pueblos Indígenas. (2001). Programa Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas 2001-2006. La información se revisó el día 2 de abril de 2005, a las 6:22 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: http://cdi.gob.mx/index.php?id_seccion=177
- Conover, W. J. (1980). Practical Nonparametric Statistics. Second Edition. John Wiley and Sons Inc. New York. USA.
- Consejo Nacional de Población. (2005). Glosario de términos. 20 términos utilizados en los indicadores demográficos. La información se revisó día 27 de marzo de 2005 a las 23:30 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/00cifras/indicadores.htm>
- Consejo Nacional de Población. (2004). Equidad de Género y Empoderamiento de la Mujer. La información se revisó en día 13 de octubre de 2005, a las 22:10 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/prensa/informes/002.pdf>
- Consejo Nacional de Población. (2002). Población total por municipio a mitad de año, 2000-2030. La información se revisó el día 11 de abril de 2005, a las 16:45 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/micros/proymunloc/index.html>

- Consejo Nacional de Población. (2002). Proyección de la población de México 2000-2050. La información se revisó el día 10 de abril de 2005, a las 21:45 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/00cifras/proy/0nacional.pdf#search='proyecciÃ³n%20de%20la%20poblaciÃ³n%20en%20mÃ©xico%2020002050'>
- Consejo Nacional de Población. (2001). La condición social de la mujer, el analfabetismo de 1970-2000. La información se revisó el día 12 de abril de 2005, a las 19:35 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/Lapoblacion/10.pdf>
- Consejo Nacional de Población. (2000). Cuadernos de salud reproductiva. La información se revisó el día 5 de marzo de 2005 a las 13:45 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/CuaSalud/pdf/1Republica.pdf>
- Consejo Nacional de Población. (2000). México: El destino demográfico que se anuncia a mitad del siglo XXI. La esperanza de vida de la mujer mexicana. La información se revisó el día 12 de abril de 2005, a las 21:10 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/Otras/Otras4/PDF/03.pdf>
- Consejo Nacional de Población. (2000). República Mexicana: Indicadores demográficos, 1990-2050, Esperanza de vida de la mujer mexicana. La información se revisó el día 12 de abril de 2005, a las 20:25 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/00cifras/00indicadores/00.xls>
- Consejo Nacional de Población. (2000). Tasa global de fecundidad 1960-2000. La información se revisó el día 27 de marzo de 2005, a las 23:30 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/00cifras/00salud/Republica/RM001.xls>
- Consejo Nacional de Población. (1999). La Revolución silenciosa: el descenso de la fecundidad en México 1974-1999. La información se consultó del día 27 de marzo de 2005 a las 23 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/1999/PDF/99003.pdf>
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. 10ª Ed., (Traducción de Antonio Núñez Ramos), México. Editorial McGraw-Gill Interamericana
- Da Silva, R. (2002). Teorías de la administración. México. Editorial Thomson

- De la Peña, R. (2004). Padecen Rezago Educativo 48 % de los mexicanos. NOTIMEX. La información se consultó el día 22 de Junio de 2006, a las 21:04 hrs. En la dirección electrónica siguiente:
http://noticias.vanguardia.com.mx/d_i_417820_t_Padecen--rezago-educativo-48-por-ciento-de-los-mexicanos:-INEA.htm
- De Quijano, S. y Navarro, J. (1998). Un Modelo Integrado de la Motivación en el Trabajo: Conceptualización y Medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* - 1998 Volumen 14, n.º 2 - Págs. 1-25
- Faubion, C., Palmer, C. & Andrew, J. (2001). Rural/Urban Differences in counselor satisfaction an extrinsic Job Factor. *Journal of rehabilitation*, 67(4). 4-12.
- Fox, V. (2004). Cuarto Informe de Gobierno del C. Presidente Vicente Fox Quesada. Desarrollo Humano y Social. Población. La información se consultó el día 22 de junio de 2006 a las 20: 32 hrs. En la dirección electrónica siguiente:
<http://cuarto.informe.presidencia.gob.mx/index.php?idseccion=329&ruta=1>
- Gibson, L., Ivancevich J. & Donnelly J (2001). Las organizaciones, comportamiento estructura procesos. (Traducción por Organization) México. Editorial McGraw Hill
- Gordon, J. (1997). Comportamiento Organizacional (Traducido por. Pilar Mascaro Sacristán) (4ª ed). México. Editorial Litografía Mexicana S. A. de C. V.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. & Black, W. (1999). Análisis Multivariante. Quinta edición, Madrid, España.
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2003). Metodología de la investigación. (3 ed.) México. Editorial McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1968). One More time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*; 81(1) 86-90.
- Herzberg, F, Mausner, B. & Snyderman, B. (1967). *The motivation to work*, 2a ed. New York: John Wiley and Sons.
- Hundley, G. (2001). Why Women Earn Less Than Men in Self- Employment. *Journal of Labor Research*, 22(4) P817-829.
- Infante, G. S. y Zarate de Lara, G. P. (1984). *Métodos Estadísticos. Un enfoque interdisciplinario*. Trillas. México.

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2005). Producto Interno Bruto en México, cuarto trimestre de 2004. La información se revisó el día 10 de febrero de 2005 a las 12:05 hrs. La información se revisó el día 16 de febrero de 2005 a las 17:00 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/boletines/boletin/comunicados/PIB/%20a20precios%20constantes/2005/febrero/comunica.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2004). México de un Vistazo, Educación, Ciencia y Tecnología. Tasa de analfabetismo por sexo 1990-2000 La información se revisó el día 14 de abril de 2005 a las 18:39 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/mexvista/mexvista04.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2004). Población ocupada según sexo, 1991-2004. La información se revisó el día 29 de marzo de 2005 a las 10:17 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/mediano/anu.asp?t=mtra09&c=3600>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2004). Población total según sexo, 1950-2000. La información se revisó el día 12 de abril de 2005 a las 12:05 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/mediano/anu.asp?t=mpob01&c=3178>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2004). Tasa de crecimiento media anual 1950-2000. La información se revisó el día 12 de abril de 2005 a las 12:05 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/mediano/med.asp?t=mpob08&c=3185>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2003). Estadísticas a propósito del día mundial de la población datos nacionales. La información se revisó el día 19 de marzo de 2005 a las 7:00 a.m. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/estadisticas/2003/poblacion03.pdf#search='ESTAD%C3%8DSTICA%20A%20PROPOSITO%20DE%20%20DEL%20D%C3%8DA%20MUNDIAL%20DE%20LA%20POBLACION%20C3%93N%20INEGI>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2003). Indicadores seleccionados sobre niveles de escolaridad, promedio de escolaridad, aptitud para leer y escribir y alfabetismo, 1960-2000. La información se revisó el día 12 de abril de 2005 a las 12:05 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/mediano/med.asp?t=medu09&c=3277>

- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2003). México en el Mundo, pp 46-47. La información se revisó el día 18 de marzo 2005 a las 12:05 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección:
<http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/bvinegi/mexmun/mexmun02.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. (2003). Población ocupada según sexo, 1950-2000. La información se revisó el día 1 de marzo de 2005 a las 11.15 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección
<http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/tematicos/mediano/anu.asp?t-mtra08&c=3599>
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. (2001). La población mexicana todavía es joven, pero ha iniciado su proceso de envejecimiento (comunicado de prensa del día 6 de marzo de 2001). La información se revisó el día 16 de febrero de 2005 a las 17:00 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección:
http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Boletines/Boletm/Comunicados/Especiales/2001/Marzo/cp_29.pdf
- Kacel, B., Miller, M. & Norris, D. (2005). Measurement of Nurse Practitioners Job Satisfaction in Midwestern State., *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*; 17(1) 127-133
- Kinicki, A. & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. (Traducción de Jorge Luis Blanco y Correa Magallanes). México, Editorial McCraw-Hill Interamericana, S.A de C. V.
- Krieger, M. (2001). *Sociología de las organizaciones, una introducción al comportamiento organizacional*, Buenos Aires Argentina, Editorial Prentice Hall y Pearson Education S.A.
- Leach, J. & Westbrook, D. (2000). Motivation and job satisfaction in one Government research and development environment, *Engineering Management Journal* Vol. 12 No. 4 December 2000.
- Ley Federal del Trabajo. (1998). <http://www.stps.gob.mx/>. Se consultó el día 13 de junio 2005.
- Lord, R. (2002). Traditional motivation theories and older engineers. *Engineering Management Journal*. 14(3), 3-7
- Maidani, E.(1991). Comparative study of Herzberg's two-factor Theory of job satisfaction among public and private sectors. 20(4) revista@cafit.edu.co
- Manso, J. (2002) Legado de Frederick Irving Herzberg, *Revista Universitaria EAFIT*, 128, Medellín, Colombia.

- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Teoría de la Motivación (traducción de Claridad Clemete). Ediciones de Díaz Santos, Madrid, España.
- McClelland, D. & Winter, D. (1970). Como se motive el éxito económico. Impresa en México por Editorial Hispano-Americana, México D. F. (traducción hecha por Manuel de J. Fernández Cerepro)
- Mcteer, W. (1979). El ámbito de la motivación. (Traducción de Pedro Rivera Ramírez). Editorial el Manual Moderno, México,D.F.
- Meliá, J & Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 4 (11), 179-187.
- Meliá, J. & Peiró, J. (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, 59-74.
- Meliá, J., Padilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A. & Tomás J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional [Factorial structure, reliability and validity of the S21/26 Job Satisfaction Questionnaire: An instrument with dichotomous format oriented to the professional psychologists]. Revista de Psicología Universitas Tarraconensis, 25-39.
- Meliá, J., Peiró, J., & Calatayud, C. (1986). El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales: Estudios factoriales, fiabilidad y validez. (Presentación del Cuestionario S4/82) [The General Satisfaction Questionnaire in Work Organizations: Factorial studies, reliability and validity]. Millars. Rev. de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación, 11(3-4), 43-78. Reference: A4 Cuestionarios Satisfacción.
- Montes de Oca, E. (2003). Convergencia, Revista de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública, UAEM, Año (32) Págs.143-160.
- Morales, G. (1989). Un estudio sobre la satisfacción e insatisfacción en el trabajo en México. Tesis para obtener el grado de maestría en psicología social, en la facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Moyle, W., Skinner, J., Rowe, G. & Gork, C. (2003). Views of job satisfaction and dissatisfaction in Australian log-term care. Journal of Clinical Nursing; 12(2), p168.
- Muchinsky, P. (2002). Psicología aplicada al trabajo, editorial Desclée de Brouwer, S A., Bilbao (España),

- Oscá, A y Urien, B. (2001). Rediseño de tareas, satisfacción laboral y rendimiento: un estudio en la industria de la automoción, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* - 2001 Volumen 17, n.º 3 - Págs. 1-15
- Pathman, D., Konrad, T., Williams, E., Scheckler, W., Linzer, M. & Douglas, J. (2002). Physician job satisfaction, dissatisfaction, and turnover. *Journal of Family Practice*; 5 (7), p593.
- Poy, L. (2005). Precariedad, características del mundo del trabajo en México. Declaraciones realizadas por Rosalbina Garavito investigadora de la UNAM, al periódico *la Jornada* el día 30 de abril de 2005. La información se consultó en día 22 de junio de 2006 a las 21:29 hrs. La dirección electrónica es la siguiente:
<http://www.jornada.unam.mx/2005/04/30/040n2soc.php>
- Prado, A., Vecino, J. (1999). Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. 15(1), 63-75.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y Emoción* (Traducción de Víctor Campos Olguín). 3ª ed., México., D. F. McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C. V.
- Robbins, S. (2004). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional* (Traducción de José Francisco Javier Dávila Martínez). 10ª Ed, México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A.
- Rodríguez, M. (2000). *Motivación al trabajo*. Editorial Manual Moderno. 8ª reimpresión, México, D.F.
- Rojas, S. (2000). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 34 edición, México. Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C. V.
- Secretaría de Economía. (2004). *Tratados, Impactos Comerciales*. La información se revisó el día 20 de marzo de 2005 a las 11:15 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección:
http://www.economia-snci.gob.mx/sic_php/ls23al.php?s=20&p=1&l=1#
- Secretaría de Educación Pública. (2003). *Programas compensatorios, Informe de ejecución 2001-2003 del programa de población 2001-2006*. El archivo se consultó el día 02 de abril de 2005, a las 7:13 a.m. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección: <http://www.conapo.gob.mx/micros/infavance/2003/21.pdf>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2005). *Producto Interno Bruto de México*. La información se consultó el día 3 de marzo de 2005 a las 23:00 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección:
<http://www.shcp.gob.mx/estruc/unicoms/boletin/2004/b011704.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2004a). Encuesta Nacional de Empleo. La información se revisó el día 13 de marzo de 2005 a las 18:15 hrs. Los archivos se encuentran disponibles para su consulta en la siguiente dirección:
<http://www.stps.gob.mx/index2.htm>

Randolph, D. (2005). Predicting the effect of Extrinsic and Intrinsic Job Satisfaction Factor on Recruitment and Retention of Rehabilitation Professional. *Journal of Healthcare Management*. 50(1), p49-60.

Skinner, B. (1972). *Ciencia y conducta humana*. Editorial Fontaneli. España.

Stiglitz, J. (2003). *El malestar en la globalización*. México, Santillana Ediciones Generales, S.L.

Valdés, J. & Valdés, D. (2002). *Globalización y conflicto*. Universidad Autónoma de México., Centro de investigaciones sobre América del Norte, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Printed in the United States of America

Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological wellbeing. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.

CUESTIONARIO ANEXO 1.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

División de Estudios de Posgrado.
Doctorado Interinstitucional 3ra. Generación.

Fecha de aplicación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción, insatisfacción en el trabajo y la satisfacción personal.

Segunda parte. De acuerdo con tu preferencia en cada concepto, sólo marca con una "X", uno de los dos óvalos

ITEMS	CLAVE	CONCEPTO	FALSO.	VERDADERO	FACTOR.	CLAVE.	CATEGORIA
1	1	Estoy satisfecha con las promociones y ascensos que he tenido desde que ingresé a esta empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	1FS	Ascensos
2	2	Estoy contenta con los niveles de calidad que obtengo al realizar mi trabajo diariamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	2FS	Satisfacción con la calidad del trabajo
3	2	Estoy satisfecha por el nivel de calidad con el cual llegan los materiales a mi centro de trabajo para su ensamble	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	2FS	Satisfacción con la calidad del trabajo
4	3	Me gusta el trabajo que realizo en esta empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	3FS	Trabajo en sí mismo
5	3	Estoy contenta con mi trabajo, porque lo que hago, es lo que realmente me gusta hacer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	3FS	Trabajo en sí mismo
6	3	Me satisface mi trabajo, por el grado de participación que tengo, en las decisiones de mi grupo de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	3FS	Trabajo en sí mismo
7	3	El trabajo que realizo diariamente no es monótono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	3FS	Trabajo en sí mismo
8	4	Estoy satisfecha con la cantidad de trabajo que me exigen diariamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	4FS	Logro
9	4	Estoy satisfecha con el ritmo, con el cual, tengo que realizar mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	4FS	Logro
10	5	Estoy satisfecha de la capacitación que he recibido, porque me permite prepararme para puestos de mayor remuneración en el futuro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	5FS	Posibilidades de crecimiento
11	6	Me agrada la forma y la frecuencia con la que mi jefe inmediato reconoce el resultado de mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	6FS	Reconocimiento
12	6	Me satisface que mis ideas de mejora continua sean tomadas en cuenta por mi jefe inmediato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	6FS	Reconocimiento
13	7	Me satisface el nivel de responsabilidad que demuestran mis compañeras, al realizar el trabajo que les corresponde en forma adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	7FS	Responsabilidad
14	7	Me satisfacen las decisiones que tomo en mi trabajo actual, lo anterior se debe al nivel de conocimientos que tengo del mismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	7FS	Responsabilidad
15	7	Me satisface el nivel de responsabilidad que tengo sobre la calidad del trabajo que realizo diariamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	S	7FS	Responsabilidad
16	8	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	8FH	Condiciones de trabajo

17	8	La iluminación en mi lugar de trabajo está bien regulada			H	8FIH	Condiciones de trabajo
18	8	La ventilación en mi lugar de trabajo está bien regulada			H	8FIH	Condiciones de trabajo
19	8	La temperatura en mi lugar de trabajo está bien regulada			H	8FIH	Condiciones de trabajo
20	8	El espacio físico en el que realizo mi trabajo es el adecuado			H	8FIH	Condiciones de trabajo
21	8	Los equipos, herramientas e instrumentos de medición que tengo, son los adecuados para hacer mi trabajo			H	8FIH	Condiciones de trabajo
22	9	Estoy satisfecha con el apoyo que le proporciono a mi familia, en alimentación y vestido, a través del trabajo que realizo en esta empresa			T	9FSIF	Satisfacción por el apoyo a la familia
23	9	Estoy satisfecha de trabajar en esta empresa por el apoyo que le proporciono a mis hijos, hermanos o sobrinos en su formación educativa.			T	9FSIF	Satisfacción por el apoyo a la familia
24	10	Me satisface la forma como se llevan a cabo las negociaciones en mi empresa con el sindicato			H	10FIH	Administración y políticas en la compañía
25	10	Estoy satisfecha de la forma en que la empresa cumple con el contrato colectivo de trabajo, convenios, reglamentos y la legislación laboral.			H	10FIH	Administración y políticas en la compañía
26	11	El trabajar en esta empresa me da la oportunidad para divertirme con mis amistades.			I	11FSP	Satisfacción personal
27	11	El trabajar en esta empresa me ha dado la oportunidad de superarme como mujer			T	11FSP	Satisfacción personal
28	11	El trabajar en esta empresa me hace sentir libre y útil			T	11FSP	Satisfacción personal
29	12	Estoy satisfecha de mis relaciones con mis compañeras del área de trabajo			H	12FIH	Relaciones interpersonales con mis compañeras
30	12	Me satisface la integración de mis compañeras para trabajar y resolver los problemas de trabajo en equipo			H	12FIH	Relaciones interpersonales con mis compañeras
31	13	Estoy satisfecha con las relaciones de trabajo que existen entre mi jefe inmediato y yo			H	13FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor
32	13	Estoy satisfecha en la forma como me trata y me respeta mi jefe inmediato			H	13FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor
33	13	Mi jefe inmediato me trata con igualdad			H	13FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor
34	13	Trabajo más a gusto cuando mi jefe inmediato es mujer que cuando es hombre			H	13FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor
35	13	Trabajo más a gusto cuando mi jefe inmediato es hombre que cuando es mujer			H	13FIH	Relaciones interpersonales con el supervisor
36	14	El salario que percibo por mi trabajo me satisface			H	14FIH	Salarios y prestaciones

37	14	Las prestaciones que paga la empresa como son aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, vales de despensa me satisfacen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	14FIH	Salarios y prestaciones
38	14	Estoy satisfecha con el servicio de comedor que me proporciona la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	14FIH	Salarios y prestaciones
39	14	Estoy satisfecha con el bono de productividad que obtengo en la empresa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	14FIH	Salarios y prestaciones
40	15	Me siento segura en esta empresa por el nivel de estabilidad laboral que existe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	15FIH	Seguridad en el trabajo
41	15	Me satisface el tiempo, en el cual, la empresa otorga la planta a las trabajadoras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	15FIH	Seguridad en el trabajo
42	16	La posición que ocupo en la empresa me hace sentirme contenta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	16FIH	Status
43	17	Me siento a gusto, con el nivel de supervisión que ejercen sobre el trabajo que realizo diariamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	17FIH	Supervisión técnica
44	17	Estoy contenta con el apoyo que recibo de mi jefe inmediato, cuando estoy realizando mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	17FIH	Supervisión técnica
45	17	Mi jefe inmediato conoce perfectamente la maquinaria, equipos y herramientas con las que fabrico los productos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	17FIH	Supervisión técnica
46	17	El nivel de comunicación que hay entre mi jefe inmediato y yo, es el adecuado para realizar el trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	17FIH	Supervisión técnica
47	17	Mi jefe inmediato conoce perfectamente los productos que se fabrican en la línea de producción.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	17FIH	Supervisión técnica
48	18	El exceso de tiempo extra que tengo que trabajar en la empresa, me genera problemas familiares con (hijos, esposo, pareja, novio etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	H	18FIH	Vida personal

CUESTIONARIO:IME03

Gracias por tu participación en este estudio.

VITA.

Emeterio Franco Pérez.

Padres.

Manuel Franco Sánchez.
María Guadalupe Pérez Duran.

Lugar y fecha de nacimiento.

Querétaro., Qro.
03 de marzo de 1957.

Estudios.

Licenciado en Administración. Facultad de Contabilidad y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.
Maestría en Derecho del Trabajo. Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro.
Diplomado en Dirección de Personal. Universidad Iberoamericana.

Área laboral.

Obrero en Tremec.
Supervisor en Tremec.
Analista de sueldos y salarios en Tremec.
Asesor en Relaciones Laborales en Tremec.
Coordinador de Recursos Humanos en Tremec.
Jefe de Seguridad e Higiene y Servicios en Tremec.
Gerente de Relaciones Laborales en Gerber.
Director de Relaciones Laborales en Gobierno de Estado de Querétaro (USEBEQ).
Gerente de Recursos Humanos en el Grupo ICA.
Líder de Relaciones laborales en Kostal Mexicana

Docencia.

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (Maestría).
Universidad Autónoma de Querétaro (Licenciatura).
Universidad del Valle de México (Licenciatura y maestría).
Universidad de Colima (Licenciatura y maestría).

Tutor.

Tutor de los alumnos del Doctorado (México-España) en Contabilidad y Auditoría en la Universidad de Cantabria España.

Publicaciones.

Emeterio Franco Pérez (2005). El crecimiento de la fuerza de trabajo del género femenino en México y los factores que están contribuyendo a éste. Revista Vértice Universitario N° 28 (arbitrada) de la Universidad de Sonora.
Revista Organizaciones N° 1 (2005). Publicación conjunta con alumnos de 4º semestre de la carrera de Contador Público de la Universidad de Colima (cuatro artículos).
Revista Organizaciones N° 2 (2006). Publicación conjunta con alumnos de 1º semestre de la carrera de Contador Público de la Universidad de Colima (once artículos).

Dirección electrónica.

francoemeterio@yahoo.com.mx
Teléfono. 014422140806
Querétaro., Qro.

