



“CONSTRUCCIÓN, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE UN INSTRUMENTO PARA  
MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL EN MUJERES”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTORA EN  
INVESTIGACIÓN PSICOLÓGICA

PRESENTA

**MARÍA DEL CARMEN CONSUELO FARFÁN GARCÍA**

DIRECTORA DE TESIS

DRA. GLORIA MARGARITA GURROLA PEÑA

LECTORES DE TESIS

DRA. DEBORAH LEGORRETA PEYTON

DR. ANTONIO TENA SUCK

MÉXICO, D.F.

ABRIL 2006

## RESUMEN

Medir satisfacción laboral en mujeres, revelará a las organizaciones la forma en que las mismas se sienten con respecto a su trabajo y a la organización. De tal forma que servirá como elemento para diagnosticar algunas necesidades que las trabajadoras tienen.

No encontrar hasta el momento un instrumento para medir satisfacción en mujeres asalariadas, originó la investigación, cuyo objetivo fue construir y validar un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres, utilizando las técnicas de investigación; grupos focales y redes semánticas.

La selección de las participantes fue a través de un muestreo propositivo; para las redes semánticas, fue con 140 mujeres, y para los grupos focales, 25, cuya característica fue; que trabajaran en organizaciones de producción. Con los resultados de las técnicas, se diseñaron a manera de afirmaciones los reactivos del instrumento, con un nivel de medición intervalar con respuestas que van desde totalmente satisfecha hasta totalmente insatisfecha.

Construido el instrumento, se aplicó a 362 mujeres, a partir de los resultados obtenidos en el análisis factorial con el método de extracción de componentes principales y rotación varimax se obtuvieron 6 factores con valores eigen mayores a uno, con base en su claridad conceptual y el quiebre de varianza, estos permiten explicar el 43.76% de la varianza total del instrumento, con una consistencia interna alpha de Cronbach total de .96.

Palabras claves: mujeres, trabajo, satisfacción laboral, redes semánticas, grupos focales.

## **ABSTRACT**

Female work satisfaction measurement will reveal to organizations how women feel about their work and their organization. Furthermore, it will be a helpful element to diagnose some of the female workers needs.

An instrument to measure job satisfaction in female workers has not been found so far, that is why this research was carried out, in order to create and validate an instrument to measure female job satisfaction, using the investigation techniques called focal groups and semantic nets.

The participants selection was performed through a proposal sampling technique, for the semantic nets 140 women were considered and 25 for the focal groups whose characteristic consisted on working for production organizations. Using the techniques results, the items of the instrument were designed as statements, with an intervallic measurement level that considered answers ranging from totally satisfied to totally unsatisfied.

Once the instrument was ready, it was administered to 362 women, six factors with values bigger to one, were obtained through the factorial analysis with the main components extraction method and varimax rotation, based on their conceptual clarity and the variance break, they explain the 43.76% of the total variance on the instrument, with an alpha internal consistency of Cronbach of .96.

## **DEDICATORIAS**

**MARTHA FERNANDA +**  
TU AUSENCIA ES TU PRESENCIA EN MI VIDA

**FERNANDO**  
LLEGASTE A MI VIDA DANDO UN MOTIVO MAS DE SUPERACION, POR  
COMPARTIR CONMIGO ESTE SUEÑO, POR TU PACIENCIA Y COMPRESION.

**A MIS PADRES SR. MANUEL FARFAN C. +**  
**Y CONCEPCION GARCIA**  
CON EL INMENSO AMOR GUARDADO POR TANTOS AÑOS

**A MIS HERMANOS**  
POR TODOS LOS MOMENTOS COMPARTIDOS, GRACIAS POR QUE DE CADA  
UNO DE USTEDES ME SIENTO ORGULLOSA

**JULY GARAY**  
GRACIAS, YA QUE SIEMPRE ENCONTRE EN TI PALABRAS DE ALIENTO PARA  
SEGUIR ADELANTE

**LUPITA MIRANDA**  
COMO UNA PEQUEÑA MUESTRA DE MI CARIÑO POR CREER EN MI PERO  
SOBRE TODO POR TU AMISTAD.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A MI DIRECTORA DE TESIS  
DRA. MARGARITA GURROLA PEÑA  
POR TU ASESORIA, APOYO Y AMISTAD**

**ESPECIALMENTE A LA DRA. DEBORAH LEGORRETA  
POR SU DISPOSICION EN LA REVISION DE ESTE TRABAJO**

**A MIS AMIGOS  
PATY PICHARDO, ENRIQUE NAVARRETE SÁNCHEZ, VICTOR MANUEL  
PINEDA GUTIÉRREZ Y LULÚ MEDINA.**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I. MUJER Y TRABAJO</b> .....	6
1.1. El trabajo de la mujer en la prehistoria.....	9
1.2. El trabajo de la mujer en la antigüedad .....	10
1.3. Mujer y trabajo en el Medievo .....	10
1.4. Mujer y trabajo del Renacimiento a la Revolución .....	12
1.5. El trabajo de la mujer en el siglo XIX.....	14
1.6. Mujer y trabajo en el siglo XX.....	16
1.7. Situación de la mujer en la actualidad.....	19
<b>CAPÍTULO II. TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL</b> .....	32
2.1. Psicología en las organizaciones .....	33
2.2. Los recursos humanos en las organizaciones .....	39
2.3. La motivación como antecedente de la satisfacción laboral.....	43
2.4. Satisfacción laboral .....	46
2.4.1. Definición de satisfacción laboral .....	47
2.4.2. Indicadores de satisfacción laboral.....	51
2.5. Investigaciones sobre satisfacción laboral.....	55
<b>CAPÍTULO III. REDES SEMÁNTICAS Y GRUPOS FOCALES</b> .....	65
3.1. Memoria a corto plazo.....	74
3.2. Memoria a largo plazo.....	76
3.3. Redes semánticas.....	83
3.4. Grupos focales .....	94

<b>CAPÍTULO IV. MÉTODO</b> .....	119
4.1. Objetivos.....	119
4.2. Planteamiento de problema .....	120
4.3. Importancia del estudio .....	121
4.4. Limitaciones del estudio.....	123
4.5. Hipótesis .....	123
4.6. Tipo de estudio .....	123
4.7. Categorías de análisis .....	124
4.8. Variables.....	125
4.9. Sujetos .....	125
4.10. Técnicas de recolección de datos.....	126
4.11. Procedimiento.....	129
4.12. Tratamiento de los datos.....	131
<b>CAPITULO V. RESULTADOS</b> .....	133
5.1. Primera fase cualitativa. ....	133
5.2. Segunda fase cuantitativa .....	145
<b>CAPITULO VI. DISCUSIÓN</b> .....	153
<b>CAPITULO VII. CONCLUSIONES</b> .....	168
<b>REFERENCIAS</b> .....	171

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo construir, validar y confiabilizar un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres que trabajan fuera del hogar, a través de las técnicas de grupos focales y redes semánticas.

A pesar de lo importante que es la satisfacción laboral, no se ha encontrado un instrumento diseñado a partir de las necesidades de las mujeres y aplicado específicamente a éstas, la aplicación del presente instrumento revelará a las organizaciones la forma en que las mujeres perciben su trabajo y al ambiente de la organización. De tal forma que servirá como un elemento para diagnosticar algunas de las necesidades que las trabajadoras tienen.

De esta manera se considera a la satisfacción laboral como, el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. La manera como se sienten los empleados es muy variada, algunos empleados obtienen gran placer y encuentran significado a su trabajo, mientras que otros lo consideran una labor monótona y no placentera.

El estudio de la satisfacción laboral como fenómeno vinculado a actitudes y la relación de éstas con el comportamiento y los resultados dentro de las organizaciones hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad reconocido por cada vez más investigadores como Cuesta (1994), Robbins (1999), Muchinsky (2002) y Arias (2000), por citar algunos. De esta manera las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde



supuestos teóricos no siempre son coincidentes, reflejando la multiplicidad de variables o factores que pueden incidir en la satisfacción laboral; las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador determinarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Se puede decir que la satisfacción puede medirse a partir de un nivel general, o a través de los factores que la integran que finalmente vienen a ser las causas que producen en el trabajador la satisfacción o la insatisfacción laboral.

De esta manera, las organizaciones desarrollan reglas, procedimientos, horarios de trabajo, normas de seguridad y descripciones de puestos, todos ellos bajo el supuesto de que, en esencia, todas las personas son iguales. Desde luego que este supuesto es necesario en gran medida en las acciones organizadas, pero es igualmente importante reconocer que cada individuo es único, con sus propias necesidades, ambiciones, actitudes, deseos de responsabilidad, nivel de conocimientos, habilidades y potencial.

Caso específico es el de las mujeres que trabajando bajo situaciones similares a los hombres, tienen condiciones laborales que suelen ser diferentes, al igual que sus necesidades (Robbins, 1998).

En México, como en otros países, es notorio el incremento de la participación femenina en la actividad económica, actualmente 15.2 millones de mujeres componen dicha población esto se ha venido presentando a partir de los grandes cambios internacionales en todos los

ámbitos, a pesar de, estos grandes cambios y la decidida participación que se observa en el desarrollo de las mujeres en todos los espacios; económicos, sociales, políticos y culturales, todavía hay una gran distancia en las condiciones de equidad con respecto a los hombres, lo que presumiblemente determina que su nivel de satisfacción sea desigual al de ellos en diferentes aspectos que conforman la vida laboral.

Para conocer la percepción que los trabajadores tienen de sus tareas así como de su organización, las organizaciones aplican como parte de sus estrategias de trabajo instrumentos de medición de clima laboral que, si bien sirven para determinar necesidades de capacitación, aplicar programas de evaluación, también sirven para conocer las actitudes que el personal tiene, ya que como menciona Winert (1994) el trabajo debe de ser constructivo y racional, ya que si es absurdo, frustra, mientras si el trabajo tiene sentido, su relación entre los diferentes factores produce, satisfacción y orgullo. Si bien es cierto el fin último de de las organizaciones es la producción determinada por los objetivos organizacionales, esto es mejor si se labora con personal satisfecho.

### **MEDICION DE LA SATISFACCION LABORAL.**

Después de revisar y estudiar algunos instrumentos utilizados para medir satisfacción laboral directamente y algunos otros como los que miden clima laboral, ya que éste es considerado como la percepción que tienen los miembros de una organización de las prácticas, acontecimientos, procesos y tipos de conductas esperados y reforzados dentro de ella, del cual la satisfacción laboral forma parte, se ha encontrado que por ejemplo Moos

(1995) tiene una escala de clima social laboral que evalúa a partir de tres dimensiones; relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio, la percepción que el trabajador tiene de los diferentes aspectos de la vida organizacional.

Por su parte, Fernández (2001) desarrolla un modelo de calidad total en el Instituto Nacional de Salud en España para lo cual requirió conocer la satisfacción laboral de los trabajadores, a partir de un estudio descriptivo transversal realizado en el área 10 del Insalud de Madrid, utilizando el cuestionario Fon Roja, adaptado por J. Arnaz.

De igual manera Alvarez (1996) determina el perfil de motivación para el trabajo en gerentes venezolanos, específicamente en la ciudad de Caracas, aplicando un instrumento cuyos resultados le llevan a determinar que la máxima importancia en las condiciones motivacionales internas, en los medios preferidos para obtener retribuciones y en las condiciones motivacionales externas es la autorrealización, la dedicación a la tarea y el contenido del trabajo respectivamente, elementos que también forman parte de la satisfacción laboral.

Al realizar la revisión de estos instrumentos de medición de la satisfacción laboral, se observó que los mismos se enfocan de manera tendiente al trabajo de los hombres, lo cual tiene razón de ser ya que estos instrumentos han sido construidos a partir de la perspectiva masculina dominante en las organizaciones, sin embargo a través de los años, la mujer ha incursionado de manera acelerada en todos los ámbitos laborales y ha logrado ocupar una diversidad de puestos y niveles jerárquicos, destacando en aquellos que denotan actividades típicamente femeninas. Por lo cual se originó este trabajo para conocer precisamente la

percepción que tienen las mujeres de su trabajo y de la misma organización, para lo cual fue necesario construir, validar y confiabilizar un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres que trabajan fuera del hogar.

# **CAPÍTULO I**

## **MUJER Y TRABAJO**

El trabajo es una actividad humana independientemente del tipo que éste sea o de la época histórica en que se haya realizado, constituye el esfuerzo humano por efectuar algo o llegar a un fin. Es un hecho social e histórico que además de diferenciar al hombre del resto de las especies, lo hace también con los miembros de cualquier comunidad.

La conformación social del trabajo se da con el inicio del desarrollo del hombre primitivo, a partir de esta situación se inician las transformaciones del hombre y de su entorno. Por ejemplo, la transformación del hombre primitivo se hizo patente cuando el hombre empezó a producir sus instrumentos de trabajo, acontecimiento que le permitió satisfacer sus necesidades elementales de vida y paulatinamente al descubrir otros fenómenos y darse cuenta de que en conjunto el fruto de su trabajo era mayor, fue conformando comunidades y estableciendo su orden social (Tack, 2000).

A partir de ese momento, el trabajo forma parte de la vida del ser humano, de su quehacer, producción y reproducción social; sin embargo, hay que señalar que el trabajo a través de la historia ha tenido diferentes designaciones, por ello no siempre ha gozado del mismo valor social como en la actualidad, pues por ser un hecho histórico, el trabajo se conforma por las condiciones, situaciones e ideologías que regulan una época en un momento dado. Esta condición última permite explicar la inclusión de las mujeres en el trabajo.

De esta manera, la incorporación de la mujer al sistema productivo ha desatado profundos cambios tanto dentro de la familia como de la sociedad en general.

Ahora bien, independientemente del momento histórico en que se encuentren, las cosas cambian si se hace referencia al trabajo que es ejercido por el hombre o la mujer, éste se ha conferido casi como una actividad exclusiva del hombre; exclusividad que radica en la división de tareas de lo público y lo privado, que por tradición se hace equivalente a lo que es masculino y lo que es femenino.

Pese a ello, la mujer en todas las etapas de la humanidad aparece en su condición de trabajadora, su producción se ha extendido en el tiempo, pues a través de los siglos ha ejercido toda clase de actividades, ha trabajado la tierra, cuidado el ganado y posteriormente ha sido obrera, lo que muestra que la mujer siempre ha desempeñado funciones independientes a su condición de ama de casa. La situación es que esto no ha sido reconocido, o mejor dicho, no se le ha otorgado el valor que realmente tiene.

Con base en esto, es importante reconocer la participación femenina a través del tiempo, que en muchos casos no es reconocida sin embargo se sabe que las mujeres han estado presentes en casi todos los ámbitos laborales.

Para Serret (1992), el pensamiento filosófico del siglo XVIII y la primera mitad del XIX, antecede de la reflexión científica sobre lo social, pese a ello, emplea de manera peculiar la categoría de lo público y lo privado, que adquiere connotaciones distintas según se aplique al espacio doméstico o civil, o para decirlo con mayor claridad, según defina las características de hombres o mujeres. “Mientras lo público-civil-masculino se torna al espacio individual por excelencia, y encarna el valor político, lo privado-doméstico-

femenino combina las características de ser presocial, preindividual, de menor valía y obscuro...”. De esta manera lo masculino y lo femenino son construcciones culturales asignadas a las personas, quienes deben aprenderlas porque son los comportamientos considerados adecuados por la sociedad. La diferencia hombre mujer ha puesto a esta última cerca de su naturaleza biológica, por gestar a los hijos y al hombre en lo cultural. Éste es el punto que determina la división sexual del trabajo, ya que, basado en el papel asignado a la mujer como esposa y madre, que ha hecho de los varones los productores y generadores de ingreso por excelencia y de las mujeres las encargadas del mantenimiento de la vida de los hogares (Rendón, 1990).

Así que, el rol tradicional de las mujeres, asignado al cuidado del hogar y de la familia, es el que limita la participación de éstas y su reconocimiento en el desarrollo productivo de la sociedad en su conjunto; sin embargo, las condiciones sociales, entre otras; el acceso a la lectura, a la educación, el intercambio cultural y las condiciones económicas, como las crisis o la globalización, van abriendo las posibilidades de que la mujer pueda incorporarse al trabajo remunerado, posteriormente llamado remunerado o asalariado y ser reconocidas como participantes en el proceso de desarrollo.

De acuerdo con García (1998, citada por Guevara, 2002) el trabajo extradoméstico se define como “el conjunto de actividades que permiten la obtención de recursos monetarios, mediante la participación en la producción o comercialización de bienes y servicios para el mercado y que puede llevarse a cabo en el hogar o fuera de la casa” (p 155). De esta manera el trabajo asalariado adquiere connotaciones de valoración, de reconocimiento, lo que da la ventaja de intercambiarse y valorizarse en cualquier momento. La persona que es

empleada interacciona con otras personas, el empleo es reconocido públicamente y oficialmente bajo la forma de contrato; asimismo, otorga un status y autoestima determinada por una remuneración y una identidad en el seno de un grupo social.

Así que a través de los tiempos, en diferentes periodos de la historia y culturas, las mujeres han logrado su incorporación paulatinamente al trabajo asalariado o trabajo extradoméstico. De tal forma que el trabajo femenino ha tenido una importancia vital en la historia, aunque su contribución a la economía ha variado según la estructura, las necesidades, las costumbres y valores sociales. De esta manera, representa una situación difícil que las mujeres han de enfrentar ya que a través de la historia se puede observar la aparición de modelos de organización social, bajo el dominio masculino que establece una diferenciación y una desigual valoración entre el denominado trabajo productivo y el trabajo reproductivo o doméstico al que también se llama “doble jornada”.

De esta manera, hablar del trabajo de la mujer significa determinar en cada época su participación.

### **1.1. EL TRABAJO DE LA MUJER EN LA PREHISTORIA**

El modo de vida primitivo permite observar la forma de trabajo, cuando tanto hombres como mujeres se dedicaban a la caza y recolección, así, la producción, el consumo y la reproducción se realizaban en la misma unidad familiar; hombres y mujeres trabajaban de manera armónica para la satisfacción de sus necesidades (Verduzco, 2002).



## **1.2. EL TRABAJO DE LA MUJER EN LA ANTIGÜEDAD**

De la edad antigua sobresalen diversas civilizaciones; en Egipto, Babilonia, Grecia, Atenas y Roma antigua se observan características comunes para la mujer y el trabajo sobresalen la esclavitud y las condiciones deplorables. En muchas ocasiones se les ve en el comercio, pero esta tarea no gozaba de buen prestigio. Se habla de mujeres trabajando en la mina, tejido y tratando de lana y vestido, otras veces en el campo. Por lo contrario, en Galilea y Germania la mujer fue favorecida, pero aún existe la discriminación (Perrot, 1993).

Otra característica sobresaliente y común de esta época es la estrecha relación entre el trabajo y la prostitución de la mujer; ejemplo de ello es la esclava que igual trabajaba en la casa, para el amo, en el campo o en el lecho. También se dice que como consecuencia de las batallas constantes entre las naciones, el vencido tenía que ofrecer a su mujer como pago a su contrario, convirtiendo a ésta en su esclava y mujer (Perrot, 1993).

De lo anterior, puede decirse que en la antigüedad existía una arbitraria división de las tareas, donde la actividad de la mujer no se consideraba importante si no un medio para lograr un fin, en el sentido de que a través de las actividades de la mujer se satisfacían necesidades de diversa índole de otras personas.

## **1.3. MUJER Y TRABAJO EN EL MEDIEVO**

De acuerdo con Verduzco (2002), los siglos que componen esta época se caracterizan por una serie de acontecimientos de todo tipo y muy variados. Se puede mencionar el fortalecimiento social del trabajo como algo bueno para los hombres y mujeres.

Hay que resaltar que pese a la ideología imperante durante la época, en la cual la mujer se hallaba bajo la dependencia absoluta del marido y del padre, ésta tuvo una buena situación como trabajadora, mejor que antes y de lo que pasaría después, al ser reconocidas sus actividades laborales, aunque se presentan ciertas reservas.

Se le vio en la agricultura cosechando la verdura, en el trabajo rural y la ganadería. Se les otorga como actividad propia y femenina el trabajo y tratado de la lana, al igual que el de la seda y el oro, material muypreciado por esas épocas. Además proporcionaban parte del alimento y confeccionaban y fabricaban parte del vestido. Tejían e hilaban, considerando esta actividad como propia, aunque no podían venderlo, pero sí tener su propio telar (Scott, 1993).

También existían talleres de siervas donde tejían e hilaban para la hacienda señorial del día a la noche sin retribución alguna, así como conventos donde la mujer trabajaba largas jornadas sin muchas consideraciones.

Se habla de organizaciones y jerarquías en el trabajo como el de obrera, aprendiz y maestra, de actividades femeninas y mixtas; en estas últimas la mujer no tenía muchas prestaciones pero se mencionan: zapateras, cerrajeras y pasteleras, aunque estos grados se alcanzaban por medio del esposo y no por reconocer su capacidad o habilidad.

Un dato importante es el testimonio en cuanto al aumento constante de la oferta de trabajo femenino, contra la cual los hombres luchaban esforzadamente, en aquellas épocas el mayor número de mujeres que de hombres era evidente, lo que hacía que por sobre todo

deseaban una mayor seguridad laboral de la que tenían. Esto provocó paulatinamente la degradación de la situación femenina, buscan más el trabajo por ser numerosas y aceptan trabajar por salarios cada vez más bajos, esto refleja, más que otra cosa, el retroceso de la situación de la mujer (Scott, 1993).

#### **1.4. MUJER Y TRABAJO DEL RENACIMIENTO A LA REVOLUCIÓN**

El trabajo que antes se despreciaba adquiere para esta época una importante transformación al convertirse en un valor humano de primer orden.

El Renacimiento se distingue por el progreso a través del cambio en las estructuras sociales. Esto parece estar ligado al descubrimiento del contexto exterior, gracias a los fabulosos viajes de donde deviene “un otro”, que por su puesto es asunto que compete al hombre, que realiza actividades fuera del hogar, pues el destino femenino se halla consagrado cada vez más al espacio interno, a la casa.

La idea del trabajo está vinculada a la producción y el incremento de la riqueza, pero también a la idea del conocimiento científico (Scott, 1993).

En este periodo rico y lleno de energía, va a asistir el rápido rebajamiento de la mujer. No porque no sea ensalzada, y hasta un tanto divinizada, sino por considerarla seductora, ociosa, objeto de codicia.

Otro aspecto que vino a rebajarla fue la imitación de la aristocracia feudal, donde la primogenitura y exclusión de participación de las hijas impera; pues las tierras (lo de afuera) son dadas a los hijos y los muebles (lo de adentro) a las hijas (Scott, 1993).

De igual manera, puede verse a la mujer excluida de la educación y por ello de un oficio. Desaparecen las herreras, fundidoras, trabajadoras de velas y cera; el hombre se va apoderando de los oficios que se habían considerado en un tiempo exclusivos de las mujeres; las máquinas comienzan a realizar gran parte del trabajo que ellas realizaban.

A pesar de esto, la mujer sigue trabajando, surgen dos nuevos oficios: el encaje y el bordado, considerados como trabajo a domicilio. Y aunque éstos se extienden rápidamente, eran vistos como oficios penosos y no gozaban de buena retribución, el trabajo a domicilio era igual a pobreza (Scott, 1993).

Algo sobresaliente de estas épocas fue el hecho de que al asignarle al hombre la producción (económica) y lo público, la mujer queda al cuidado del esposo e hijos, lo que ve nacer la idea de la educación, la pedagogía de la mujer hacia los hijos.

Con respecto a la Revolución Industrial del siglo XVII, el rol de la mujer cambió, las mujeres competían en el mercado laboral con los hombres, pero con la diferencia de que se les pagaba un salario más bajo que a ellos (Verduzco, 2002). A partir de 1890, las mujeres desempeñaban actividades profesionales en donde sufrían menos los efectos de la explotación; la utilización de las máquinas hizo posible que durante los siguientes siglos, las mujeres pudieran incorporarse al mercado de trabajo y con ello lograron autosuficiencia económica; sin embargo, no fue en identificación con esta Revolución que las mujeres conquistaron su reconocimiento de iguales, porque durante mucho tiempo, en su condición de obreras fueron discriminadas en relación con los trabajadores. Cuando la Revolución

Francesa proclamó las ideas de igualdad, fraternidad y justicia, no alcanzaron a proyectar una transformación completa, porque sus programas omitieron reconocer estos mismos derechos para las mujeres.

### **1.5. EL TRABAJO DE LA MUJER EN EL SIGLO XIX**

El siglo XIX destaca sobre todo por un constante desequilibrio y la polaridad en situaciones laborales. Desde este siglo hasta la actualidad, sobresale la historia social que ha de edificarse a partir del “derecho al trabajo”, que como es de suponer no otorga las mismas condiciones a hombres y mujeres.

Acerca del trabajo femenino existen varias posiciones, Proudhon (citado en Duby, 1993) cuya influencia es determinante para los sindicatos masculinos, limita la acción femenina exponiendo argumentos biologicistas; discrimina a la mujer que trabaja pues para él, “la mujer sólo debe consagrarse a su esposo, la procreación y el hogar”, ella no es quien debe costear sus necesidades.

Por otra parte, Fouier (citado en Duby, 1993) pensador de gran influencia, quien tenía ideas un poco distintas con respecto al trabajo de las de su tiempo, exalta el trabajo de la mujer. Profundamente feminista, deseaba la libertad sexual y la opción de ocupación para las mujeres; con él por primera vez en la historia se analiza el trabajo femenino desde la sociedad que imperaba.

Ahora bien, desde lo práctico se observa un gran cambio por la creciente industrialización. La urbanización se extendía y con ello surge un gran fenómeno demográfico que hace a los

hombres trasladarse a las ciudades industriales, dejando a las mujeres solas y sin trabajo. Por ello, la Revolución Industrial se caracteriza, en primer lugar, por el paso a las manos de los hombres de casi toda la producción que había sido de las mujeres. Por tal motivo fue necesario que también la mujer emigrara a las ciudades en busca de mejorar su situación, sin embargo lo que se registra es el mal trato y miseria. Las mujeres trabajaban en talleres con muy malas condiciones y bajo largas jornadas, su trabajo las aislaba de toda sociedad por un sueldo muy escaso. Se habla de obreras textiles, de calzado, porcelana, encargadas de minas, barrenderas y demás (Duby, 1993).

El panorama general para toda mano de obra era drástico, la máquina viene a suplantar el trabajo de diez hombres, y esto a las mujeres les afecta doblemente, pues además se sostenía la idea de que ellas carecían de la suficiente preparación, ya que la industria femenina era poco mecanizada y no progresista, (Duby, 1993).

A pesar de todo, la mujer, al igual que el hombre, vive en carne propia los movimientos y huelgas de aquellas épocas en busca de mejorar su situación. Muchas veces se les vio organizarse entre ellas. En los años de 1830 y 1840 se registran dos grandes movimientos, el Sansimoniano y el Fourierista, con fuertes ideas para la época defendiendo la dignidad femenina, la libertad e independencia.

Así, ellas entendieron la libertad del siglo industrial como una libertad que promulgó mejores condiciones, donde la solución más viable en contra de la explotación era la unión tanto de trabajadores como de trabajadoras.

Producto de estos esfuerzos y movilizaciones, la segunda mitad del siglo XIX se caracterizó por la inclusión, pero ya no sólo en la fábrica, como ocurrió décadas pasadas, la mujer ahora luchaba por la educación, la profesión y el desarrollo.

Por otro lado, como resultado de las guerras de esas épocas se ve a las mujeres en actividades al cuidado de los heridos en hospitales y centros de guerra; con esto nace la enfermería, actividad casi exclusiva de la mujer, incluso en nuestros días. También surge otra carrera, la secretarial, gracias al descubrimiento de la máquina de escribir y el teléfono; aunque cabe mencionar que en un inicio esta ocupación le correspondía al varón, lo que representó un gran obstáculo para el acceso de ésta por la mujer.

Sin embargo, el acceso a la educación sólo la tenía una elite de la sociedad con cierta capacidad para el confort, pero existían otras mujeres que no luchaban por la conquista de la educación, sino seguían en la conquista de una igualdad de derechos, de acceso al trabajo, de condiciones favorables dentro de él, de salarios y de oportunidades (Duby, 1993).

Algo que es importante en estos tiempos y que representa el móvil de muchos de los logros de la mujer, es saber utilizar la estrategia de la opinión pública, pues gracias a ésta se obtuvieron grandes alcances en luchas y movimientos laborales.

## **1.6. MUJER Y TRABAJO EN EL SIGLO XX**

Es sin duda en los albores del siglo XX, cuando la participación de la mujer se incrementó, en cuanto a su fuerza laboral, adoptando esto como nueva forma de vivir. Cabe mencionar que las cifras registradas para principios del siglo acerca del número de mujeres

trabajadoras son dispares en cuanto al nivel de desarrollo industrial y económico para cada país, esto muchas veces dependió de otras condiciones, como es el caso de Rusia, en donde el orden político fue lo que impulso a la mujer hacia el desarrollo (Duby, 1993).

Las guerras sufridas a principios del siglo arrastraron un importante proceso de cambio para las mujeres en cuanto a su actividad, ejemplo de ello es la agricultura, la industria, el comercio y las profesiones libres. La mujer en la ausencia del hombre comenzó a ocupar el lugar vacío, sin embargo, así como repentino fue este cambio, lo fue el regreso a su lugar en el hogar. Pero ellas ya no querían volver a este sitio, pues la felicidad que les proporcionaba el trabajo les era difícil de olvidar.

Por ello, si bien en épocas de guerra la tasa de participación femenina aumentó considerablemente, al terminar ésta no quedó rastro de aquel suceso. Los hombres, al volver de la guerra atemorizados y molestos al sentirse invadidos por la marcada fuerza de aquella masa de sumisión, juzgan el trabajo femenino como un ejercicio disfuncional en perjuicio de ellos, pues las mujeres cobraban en todos los casos salarios inferiores a los que ellos obtenía antes de la guerra, lo que afecto enormemente su situación de trabajo; además, se consideraba que esta tarea no era función de la mujer y que ponía en riesgo la estabilidad de la sociedad y por consecuente de la familia, base de ésta (Scott, 1993).

Pero no todo fue obscuro y limitante para la mujer de principios del siglo XX, lo más claro de la positividad, fuerza y movilidad de las mujeres de esa época lo constituye el caso de Rusia. Las mujeres rusas construyeron su emancipación gracias a la ideología de Lennin, de esta revolución desprende todo un movimiento de logros. Se buscó que estuvieran presentes en los estatutos y leyes laborales, que tuvieran derechos y obligaciones, un



salario igual por el mismo trabajo; en general que fueran liberadas de la esclavitud, y que su producción doblara su potencial humano. Rusia es el parte aguas de la mujer del siglo XX. (Scott, 1993).

Durante el periodo de las grandes guerras sobresalen varios acontecimientos. Uno de ellos es la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que desde sus orígenes tuvo como objetivo el pleno empleo e igualdad de oportunidades en la formación profesional. El apoyo a la mujer se dio desde el principio con la creación de lineamientos que la protegían, tal fue el caso de la prohibición del trabajo nocturno y el minero, y las garantías en el caso de maternidad. Sin embargo, estos lineamientos, pese a que ayudaron a la mujer, generaron grandes controversias. Dos posturas surgen de aquí y persisten en la actualidad: la mujer como individuo que representa tiene derecho a las mismas oportunidades y libertades que el hombre; y la otra, que la limita a su papel específico dentro de la familia y sociedad. Gracias a estas formulaciones las leyes encaminadas a proteger a la mujer se vuelven la causa de que ellas pierdan gran parte de sus empleos.

De igual manera, la crisis económica constituye otro obstáculo para la mujer, ya que generó el paro laboral donde un gran número de personal tanto femenino como masculino se ven afectados; la industria, el comercio y diversos sectores vivieron esta depresión. Ante tal acontecimiento habría que encontrar un culpable y en este caso fue la mujer; la opinión pública antes a favor de la causa femenina ahora la condena haciéndola responsable, primero por el hecho de los nuevos empleos propiamente femeninos creados por la divulgación de las máquinas de escribir, registradora y demás instrumentos de oficina que le otorgan a la mujer un oficio apto y por supuesto con salarios bajos; y segundo porque a

consecuencia de la guerra la industria se había feminizado ya que la mujer era rápida y su pago poco, promulgando así un desarrollo industrial de mayor producción por mano de obra barata.

En la recapitulación histórica del trabajo de la mujer se puede observar como esta condición en el hombre es prioritaria y en la mujer pasa a ser una condición secundaria a la función de reproducción y cuidado del hogar. Cada época marca históricamente la postura económica, productiva y social que el trabajo de la mujer representa.

### **1.7. SITUACIÓN LABORAL DE LA MUJER EN LA ACTUALIDAD**

Desde hace décadas se ha hecho hincapié en el importante papel que desempeña la mujer en el desarrollo, no sólo de ciertos países sino del mundo.

Es así que la Organización de las Naciones Unidas publicó por primera vez en 1991 el documento SITUACIÓN DE LA MUJER EN EL MUNDO (World's Women), en él se presenta una compilación internacional de indicadores que manifiestan el hecho de que las mujeres y los hombres actúan en circunstancias diferentes, que en general presentan desventajas, haciendo que sus responsabilidades hacia la sociedad, la familia y el trabajo sean distintas. Estas diferencias de género son particularmente importantes porque la igualdad entre hombres y mujeres se considera crucial para el diseño de un modelo de desarrollo sostenido digno del ser humano.

Por su parte, en la IV Conferencia Mundial de la Mujer llevada a cabo en Pekín en 1995, se planteó el concepto de desarrollo como un proceso multidimensional que debe cumplir con

las condiciones de igualdad y sostenibilidad, no enfocándose exclusivamente al crecimiento económico.

La información de estos documentos ha resultado fundamental para orientar el diseño de políticas de desarrollo cuyos beneficiarios sean tanto mujeres como hombres en condiciones de igualdad.

Estudios sobre la mujer en México, como los de Guerra (2002) e Izquierdo (2001), muestran que aun cuando hay disposiciones legales que afirman la promoción de la mujer y los grupos marginados para impulsar la igualdad social, hay una brecha muy grande entre legalidad y hechos sociales, pues las iniciativas públicas o privadas para promover una mayor y mejor participación de las mujeres en la vida social, muestran resultados problemáticos, a más de veinte años de su inicio, respecto a los cambios logrados.

No obstante, la abrogación jurídica de la discriminación femenina en México, aún persiste debido a falsos valores que deforman la imagen femenina y que en función de su sexo limitan su desenvolvimiento como ser humano, debido a la falta de organizaciones que defiendan los intereses de la mujer que trabaja, sobre todo la mujer obrera, "...algunas disposiciones legales que tienden a protegerlas, antes que conseguirlo, en ocasiones llegan a empeorar su situación. Tal es el caso, que al disponer la ley que a determinado número de trabajadoras de manera obligatoria debe establecerse una guardería (Ley Federal del Trabajo, artículo 171), la respuesta patronal haya sido mantener la demanda de ellas por debajo del tope establecido (Muchinsky, 2002).

De igual manera, al prohibirse cierto tipo de ocupación en razón de su salud y excluirse del trabajo nocturno por encima de las 22 horas, ello haya derivado en que quienes tienen necesidad de empleos en tales condiciones haya sido objeto de una mayor explotación pues aceptan remuneraciones irrisorias con tal de ser aceptadas.” (González , 2000).

De acuerdo con Ley Federal del Trabajo, los hombres y las mujeres que desarrollen el mismo trabajo deben recibir el mismo salario, al respecto Muchinsky (2002) menciona que al realizar la valuación de los puestos para asignar los salarios ésta se realiza con prejuicio hacia el trabajo de las mujeres.

Otro aspecto es que, dadas las condiciones económicas de los países, una de las tendencias actuales es contratar personal eventual en lugar de contratar a empleados fijos. Según Smither (1995, citado por Muchinsky, 2002), estos empleados eventuales son mayoritariamente jóvenes y mujeres con salarios más bajos que los empleados fijos. Con respecto al salario, Winter (1994, citada por Vélez, 2001) realizó un estudio sobre mujeres y trabajadoras en América Latina, donde determinó que, en promedio, la mujer trabajadora en América Latina percibe sólo el 66% del salario del hombre. De igual manera se han observado grandes disparidades en cuanto a la participación de mujeres en puestos de alto mando o directivos con respecto a los hombres, ya que se presume socialmente que a mayor responsabilidad es necesario una mayor dedicación al trabajo, en este sentido, Martínez (1997) menciona que existe la percepción de que la mujer por el simple hecho, es madre o futura madre, y por tanto no podría dedicar el tiempo necesario a la empresa. Otro aspecto que pone en desventaja a la mujer que tiene un trabajo asalariado es el ser objeto de hostigamiento o acoso sexual en el ámbito laboral. De acuerdo con González (2000), el

hostigamiento sexual laboral se configura en el momento en que un individuo, abusando de un nivel jerárquico superior al de la trabajadora –de poder, de género- y se impone por medio de la violencia moral, principalmente una serie de demandas sexuales, la necesidad de trabajo, de obtención de permisos para asuntos personales, entre otras son las condiciones que transforman a las asalariadas en vulnerables, capaces de aceptar situaciones de hostigamiento o acoso sexual.

Como respuesta a esta situación, el gobierno mexicano formuló el Programa Nacional de la Mujer (1995-2000), en el que se reconoce que la mujer es protagonista y sujeto fundamental en el proceso de desarrollo.”No debe pensarse, sin embargo, que el desarrollo implica automáticamente el mejoramiento de la condición social de la mujer, como si sólo fuera beneficiaria pasiva de este proceso. Por el contrario, debe reconocerse su papel estratégico, no sólo en la promoción del desarrollo económico y social, sino también en los avances democráticos y en la transmisión de nuestra cultura y valores”, (Programa Nacional de la Mujer, 1995-2000).

Así que, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2003) y el Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres), con el apoyo del Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM, 2003), presentan la actualización del Sistema de Indicadores para el Seguimiento de la Situación de la Mujer en México (SISESIM).

Para el SISESIM, su objetivo es presentar indicadores de género relacionados con la temática básica del Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Contra las Mujeres 2001-2006 (PROEQUIDAD), el cual constituye el eje

rector del Inmujeres, organismo creado el 8 de marzo de 2001, para garantizar la atención de las desigualdades de género y el respeto a los derechos sociales, políticos y cívicos de las mujeres.

Con base en la información obtenida, se desprende lo siguiente: de acuerdo con el INEGI (2005) en el trimestre enero-marzo de 2005 la población económicamente activa fue de 42 millones 723 mil 247 personas. La población que estuvo participando en este trimestre en la generación de algún bien económico o en la prestación de un servicio se distribuyó en 27.42 millones de hombres y 15.2 millones de mujeres, de los cuales la población ocupada corresponde a 41 millones de personas, de ellas 26.4 millones son hombres y 14.6 mujeres. De las 14.6 millones de mujeres ocupadas en marzo de 2005, 60.42% son trabajadoras asalariadas de las cuales 18.37% pertenecen a la industria manufacturera. Con respecto a las prestaciones, se tiene que sólo 37.2% tiene seguridad social y otras prestaciones.

En el último año, en México, el empleo femenino se ha concentrado en dos categorías ocupacionales: oficinistas y comerciantes. El empleo femenino en puestos profesionales y técnicos, aunque con bajo sueldo y prestigio relativo, está estrechamente relacionada con el mejoramiento del perfil educativo de la población de 25 a 59 años de edad, que se ha dado en las últimas décadas, y de la fuerza de trabajo femenina.

Estas nuevas oportunidades de empleo para profesionistas y técnicos, han representado un avance para quienes antes trabajaban en labores familiares no remuneradas, además de contribuir a reducir las diferencias salariales entre hombres y mujeres. Sin embargo, la diferencia en el nivel de ingresos de hombres y mujeres (sobre todo personas con 12 o más

años de preparación académica) sigue siendo alta a favor de ellos, debido a su concentración en empleos profesionales de alta jerarquía y prestigio.

Por su parte, Guevara (2002) estima que el sexo masculino recibe 12 mil 184 dólares y las mujeres 4 mil 486 dólares, es decir tres veces menos. Se puede decir que el salario que percibe la mujer es diferente en relación con el salario de los hombres; persiste la idea de que el salario de la mujer es compensador del salario del hombre, se le reconoce como un ingreso complementario del salario familiar. De acuerdo con Hernández (2002) cuando a los hombres se les pregunta por qué trabajan, dan como principales razones: la necesidad y el deber, en cambio la respuesta de las mujeres se dirige a un “deber subsidiario” del deber del hombre y pocas veces al deseo de ser independientes” (Hernández, 2002).

Existen datos interesantes que manifiestan la situación de la mujer mexicana dentro de la población económicamente activa (PEA). La Encuesta Nacional de Empleo enero-marzo 2005, indica que la población de mujeres asalariadas trabaja en promedio 39.83 horas semanales, con un ingreso promedio por hora trabajada de 19.8. Refiriéndose a grupos de ocupación principal y nivel de ingresos, se encontró que a menos salarios el porcentaje de mujeres aumenta y a salarios mayores el porcentaje de mujeres disminuye. El porcentaje de población femenina que gana más de 5 salarios mínimos es de 7.45% y 11.36% son hombres.

Como se observa, la participación de la mujer mexicana en la actividad económica ha crecido de manera sostenida durante los últimos 35 años la participación femenina se incrementó de un nivel cercano a 17% en 1970 del total de mujeres, 35% en 1995, 38.7 % en 1997 y 38.92% en 2005.

Se puede decir de esta manera, que la creciente participación de las mujeres en la actividad económica remunerada se debe a la convergencia de factores demográficos y económicos: Entre los primeros destacan los cambios en las pautas matrimoniales, el control de natalidad y la significativa elevación de los niveles educativos de las mujeres. Asimismo, la presencia cada vez mayor de la población femenina en el mercado de trabajo responde a los procesos de modernización y reestructuración que da lugar en la economía mexicana, aunque también constituye una expresión de la proliferación de estrategias de ingreso mediante las cuales las mujeres contribuyen a sostener el nivel de vida de sus familias, particularmente con las crisis y los ajustes económicos.

A los factores anteriores, hay que añadir los cambios en la estructura sectorial del empleo. La demanda de fuerza laboral femenina ha sido impulsada por la expansión del empleo tanto en las actividades reservadas tradicionalmente a los hombres como en aquellas que no presentan una preferencia marcada por uno de los sexos.

De igual manera, se destaca la diferencia de la tendencia observada en los años 2002 a 2004, las trabajadoras mayores de 30 años, aún casadas y con hijos, permanecen en la actividad económica, se observa un incremento importante en la participación laboral de las mujeres de todos los grupos de edad y, es en el rango de 20 a 49 años quienes en mayor proporción se incorporan al mercado laboral. (Ver cuadro No. 1).



Cuadro No.1. Porcentaje de mujeres con actividad económica

Grupos de edad	2002	2003	2004
12-14	28.4	29.6	29.3
15-19	33.9	32.5	33.0
20-24	36.5	35.3	35.0
25-29	36.7	36.3	36.4
30-34	36.7	36.1	37.4
35-39	38.0	36.8	38.2
40-44	36.0	36.6	38.8
45-49	34.7	34.9	37.0
50-54	30.2	32.5	34.1
55-59	29.6	30.5	29.9
60-64	27.3	26.8	30.2
65 y más	24.7	25.2	26.4

Fuente INEGI 2004.

En cuanto al estado civil en 2004, la mayor participación en el mercado laboral se observa entre las mujeres casadas o unidas 48.8%, seguidas por las mujeres solteras 36.5. (Ver cuadro No. 2).

Cuadro No.2. Porcentaje de mujeres económicamente activas por estado conyugal

Estado civil	2002	2003	2004
Soltera	38.5	37.6	36.5
Casada o unida	47.7	47.6	48.8
Separada, divorciada, viuda	13.8	14.8	14.7

Fuente INEGI 2004.

De igual manera, en 2004 el incremento de la participación económica de la mujer, está representada, particularmente, por las ocupaciones consideradas como femeninas: oficinistas, comerciantes, profesionistas y técnicas. (Ver cuadro No. 3).

*Cuadro No.3. Porcentaje de ocupación principal de la población económicamente activa*

<b>Ocupación principal</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Profesionistas y técnicos	54.1	45.9
Funcionarios directivos	75.2	24.8
Trabajadores en servicios	59.5	40.5
Oficinistas	46.4	53.6
Comerciantes	46.6	53.4
Trabajadores agropecuarios	87.5	12.5
Trabajadores industriales	76.0	24.0

*Fuente INEGI enero-marzo 2005*

Cabe hacer notar que en 2004, 26.90% de las mujeres ocupadas tenían un ingreso de hasta 2 salarios mínimos; 20.25% percibían hasta un salario mínimo, lo que refleja su inserción en actividades con poca productividad y que exigen escasa calificación. (Ver cuadro No. 4).

*Cuadro No.4 Porcentaje de población económicamente activa por sexo y nivel de ingreso*

<b>Nivel De Ingresos</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>
Hasta 1 S.M	11.62	20.25
Más de 1 y hasta 2 S.M	22.20	26.90
Más de 2 y hasta 3 S.M	20.65	16.29
Más de 3 y hasta 5 S.M	19.65	13.26
Mas de 5 S.M	11.36	7.45

*Fuente INEGI Encuesta Nacional de Empleo enero-marzo 2005.*

Al respecto del nivel de instrucción, el mayor porcentaje de mujeres que trabajan cuentan con secundaria terminada, lo que justifica el tipo de ocupación y nivel salarial que perciben las mujeres. (Ver cuadro No. 5).

*Cuadro No. 5. Porcentaje del nivel de instrucción de las mujeres*

<i>Periodo</i>	<i>Primaria incompleta</i>	<i>Primaria Completa</i>	<i>Secundaria Completa</i>	<i>Medio Superior y Superior</i>	<i>No especificado</i>
2005/01	19.89	21.81	33.11	25.15	0.04
2005/02	19.78	21.74	32.80	25.60	0.09
2005/03	18.93	22.96	32.03	26.02	0.06

*Fuente INEGI Encuesta Nacional de Ejemplo enero-marzo 2005.*

De acuerdo con las proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO, 1995), la población económicamente activa femenina seguirá incrementándose de manera significativa en los próximos años: de 14.9 millones de mujeres que participan en la actividad económica en 1997 su número se incrementará a más de 17.3 millones en el 2005, a 19.5 millones en el 2010 y a cerca de 23.1 millones en el 2015, esto implica que al menos 38% de los más de 1.2 millones de empleos que deberán crearse en los próximos años para absorber a los nuevos ingresantes al mercado de trabajo serán ocupados por las mujeres. (Ver cuadro No. 6).

*Cuadro No.6. Proyección en millones de la población económicamente activa femenina*

<i>Año</i>	<i>Población</i>
1997	14.9
2005	17.3
2010	19.5
2015	23.1

*Fuente CONAPO, 1995.*

Como se puede observar, en la última década se tiene un mayor reconocimiento del trabajo asalariado femenino. La inclusión de la mujer al ámbito laboral no sólo ha modificado su papel como tal, sino el de la sociedad mexicana en general, por ejemplo, antes los hogares eran sostenidos sólo por el padre de familia y ahora la mujer, además de aportar económicamente para el sostenimiento del hogar, se realiza en otro ámbito, modificando su papel tradicional para ocupar puestos políticos, ejecutivos, académicos, en términos laborales, que se creían estaban diseñados y reservados para el sexo masculino. Y aunque se sigue pensando que la producción es cosa de hombres y la reproducción es cosa de mujeres, cada vez más hogares mexicanos son liderados por mujeres. (De la Vequia, 2002). En el pasado los hogares dirigidos por mujeres eran el resultado de la muerte del esposo y/o padre de familia, más que del divorcio o de la separación de los cónyuges, pero actualmente obedece de acuerdo con De la Vequia (2002), en mayor medida, a la creciente violencia intrafamiliar e irresponsabilidad masculina para asumir sus deberes. Sin embargo, esto lleva

a demostrar que la naturaleza femenina no es apática e infalible, ya que la incorporación de la mujer al sistema productivo ha desatado profundos cambios, tanto al interior de la familia, como de la sociedad en general.

De esta manera, al finalizar el siglo se pueden observar grandes cambios en la vida social, laboral, cultural, organizacional, entre otros. Pero sin duda uno de los más grandes cambios que se ha dado en los últimos veinte años es la incursión de las mujeres a la vida laboral fuera de casa (INEGI, 1990).

Así que, en nuestra sociedad, el trabajo femenino no ha sido por sí mismo un factor de cambio profundo en la posición sociocultural de la mujer, vinculado a estructuras productivas tradicionales, lo que indica que la población femenina en México tiene mayoritariamente baja escolaridad, trabajos informales e inestables y bajos ingresos. Pese a esto aunque de manera paulatina el entorno laboral de la mujer en México es el resultado de un complejo proceso de feminización del trabajo que tuvo sus inicios desde épocas muy remotas, actualmente ya se acepta la condición de la mujer como hija, esposa, madre y, por último, como trabajadora, algo que anteriormente no era bien visto.

En la actualidad es palpable la existencia del trabajo femenino remunerado como una opción para las mujeres en México, el rol de la mayoría de estas mujeres en la actualidad se divide en dos aspectos fundamentales: el trabajo asalariado y el hogar, en el caso de las que tienen dicho compromiso; sin embargo, al igual que las mujeres solteras y sin compromiso, el trabajo representa una fuente de superación personal y de independencia,

de tal manera que las lleva a prepararse académicamente para aspirar a una mejor condición laboral.

De esta manera el trabajo no es solamente el conjunto de actividades que se deben de realizar en determinado puesto, es el producto de estas actividades, la forma y las condiciones bajo las cuales se realizan, dicho trabajo debe de ser diseñado para que se presente en las mejores condiciones propiciando la satisfacción en el mismo.

## CAPÍTULO II

### TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL

El trabajo es la característica básica y significativa en la vida de la mayoría de los individuos. El valor del trabajo es el valor que el individuo encuentra al desarrollarlo, por él y para él. En el trabajo se combina, en diversas proporciones, el esfuerzo físico y las facultades intelectuales del hombre. El trabajo y el nivel ocupacional de la persona juegan un papel muy importante en el sentimiento de identidad, en la autoestima y en el bienestar psicológico del individuo. Es así que el trabajo constituye la actividad humana que permite invertir energías físicas e intelectuales, en la creación de los bienes y los servicios para la satisfacción de las necesidades de las personas que integran un determinado grupo social (Tack, 2000).

De esta manera el trabajo se concibe como un arduo proceso, deliberadamente repleto de dificultades, como un medio para facilitar el desarrollo personal. Desde una perspectiva económica, el trabajo proporciona los recursos financieros para sustentar la vida y la aspiración de mejorarla materialmente. En general, la definición de trabajo, visto como: “el intercambio de servicios laborales a cambio de un salario”, refleja claramente un punto de vista económico (Turcotte, 1982). Sin embargo, esta definición sólo considera un aspecto del mismo enfocándolo de manera parcial, por el contrario el análisis del trabajo puede determinarse desde diversas aristas, como por ejemplo: su significado psicológico, el cual determina que el trabajo proporciona una fuente de identidad y de unión con otros individuos, además de ser una fuente de realización personal. De igual manera se dice que

el trabajo también tiene el efecto de proporcionar un ritmo temporal a la vida. Por último, el trabajo proporciona incluso una explicación filosófica de la misión que se tiene en la vida: para obtener un significado de la creación y del acto de dar servicio a los demás (Tack, 2000).

## **2.1. LA PSICOLOGÍA EN LAS ORGANIZACIONES**

Los múltiples significados del trabajo proporcionan un apoyo para comprender por qué el trabajo es tan importante en la vida de las personas, de la familia, de las organizaciones y de la sociedad misma, revelando en cada uno de ellos la necesidad o el conjunto de necesidades que llevan al mismo.

Así que, teniendo el trabajo una connotación social su análisis desde la postura psicológica, permite entender su significado a partir de las personas que lo realizan. Para llevar a cabo dicho análisis es necesario ubicarse en la perspectiva de la Psicología organizacional.

Según Muchinsky (2002), la psicología organizacional tiene dos facetas, la primera es el campo de investigación científica, comprometida con el conocimiento sobre las personas en el trabajo, de tal manera que los descubrimientos de la investigación de la psicología organizacional pueden utilizarse para contratar empleados a partir de una mejor estructura del proceso de selección, reducir el ausentismo, mejorar la comunicación, incrementar la satisfacción laboral y resolver muchos otros problemas relacionados con el bienestar del personal.



La otra faceta de la psicología organizacional, el aspecto profesional, se ocupa de la aplicación del conocimiento para resolver problemas en el mundo laboral, los cuales tienen un denominador común; la eficiencia y eficacia del personal para el logro de los objetivos organizacionales.

Desde este punto de vista, el centro de atención para la psicología en una organización es el comportamiento de las personas que en ella trabajan, al igual que las personas, las organizaciones tienen niveles de desarrollo propios, como son: el nivel de producción, en el cual se lucha por tener un mayor rendimiento de bienes o servicios; el nivel de integración, a partir de él se esfuerza por mantener su estructura; y un nivel moral, en el que se estimula la satisfacción y realización personal de los empleados. Todos estos elementos deben de tomarse en cuenta para que en lo posible se pueda lograr una coherencia armónica entre el desarrollo integral del hombre y de las organizaciones (Schultz, 1998).

Actualmente el mundo muestra constantes cambios, las organizaciones y su dinámica no son la excepción, de ninguna manera pueden permanecer estáticas, por lo cual las transformaciones mundiales y locales que conllevan a su vez cambios tecnológicos impactan de manera considerable en el trabajo y por consecuencia en la satisfacción laboral de sus empleados.

Por ejemplo: comparativamente con otras épocas hay más personas buscando empleo, y tienen niveles de educación más altos. Hay mujeres incorporándose a la fuerza de trabajo buscando carreras de tiempo completo, más parejas con doble salario. Por consiguiente, la naturaleza del trabajo está cambiando. Hay un número creciente de puestos en industrias de servicio, puestos que requieren conocimientos informáticos, y puestos de tiempo parcial.

Los rápidos cambios económicos están obligando a realizar despidos a gran escala, que a menudo exigen de los individuos el aprendizaje de nuevas habilidades laborales a mediana edad.

De esta manera, aunque el trabajo siempre ha tenido un sentido de urgencia, al parecer se están agudizando las presiones de tiempo. Los rápidos cambios a gran escala en la automatización y la información están cambiando los niveles de habilidades que necesitan los empleadores. La esperanza de vida está aumentando y muchas personas ya jubiladas están retornando a la fuerza de trabajo. Los costos médicos están subiendo a velocidad alarmante y los empleadores se sienten obligados a buscar vías para reducir sus responsabilidades por los gastos de salud de sus empleados. Las fusiones y adquisiciones de negocios están en máximo histórico, y los empleados afectados deben hallar vías para encauzar el trauma de la pérdida de trabajo, traslados y reubicaciones. Semejantes factores y condiciones se suman a las presiones para diseñar un trabajo que sea a la vez económicamente eficiente y satisfactorio para el individuo (Schultz, 1998).

De tal forma que los psicólogos organizacionales se dan cuenta cada vez más de que la vida laboral está vinculada de manera íntima a la vida personal. Simplemente, no es realista intentar separar la vida laboral de la personal. El trabajador lleva sus problemas laborales a casa, y en consecuencia sus problemas personales pueden afectar su vida laboral.

Es así que cada organización posee su propia estructura, políticas y atmósfera, es a partir de la Psicología organizacional que se estudia la repercusión que los aspectos anteriormente mencionados tienen en la productividad vista desde un punto humano donde la prioridad es

el trabajador, quien para lograr la misma debe de satisfacer sus necesidades, por esto las organizaciones tienen que procurar mejorar las condiciones de trabajo mediante los cambios correspondientes.

Aunado a lo anterior, las condiciones del contexto externo de las organizaciones impactan a las condiciones laborales de su personal, de tal manera que se puede mencionar los que se refieren a:

- a) Las transformaciones del mercado laboral
- b) Los cambios acelerados en la tecnología

En lo que se refiere a las transformaciones del mercado laboral como producto de la situación mundial, los aspectos organizacionales se han modificado de manera vertiginosa siendo así que mientras los países llamados del primer mundo siguieron su búsqueda de la productividad y la calidad, muchas naciones se agazaparon detrás de los mercados protegidos, como ejemplo se tiene la década de los ochenta conocida como la “década perdida”, que se caracterizó por el deterioro pronunciado del bienestar económico, cultural, social y en la salud sufrido por México, al igual que muchos de los países denominados del “Tercer Mundo” que siguieron el mismo modelo proteccionista y estatizador, dando al Estado la prioridad de los medios de producción. Las condiciones han venido cambiando, tanto en México como en otros países el Gobierno ha vendido a la iniciativa privada muchas de las empresas cuya propiedad retenía. Otro cambio importante que impactó a las organizaciones es la entrada en vigor en 1994 del Tratado de Libre Comercio entre Canadá, Estados Unidos y México, cuya participación permitió a México. en 1997, firmar tratados semejantes con Chile, Colombia, Venezuela, Costa Rica y Nicaragua y establecer relaciones con la Unión Europea. De igual manera México se integra a la agrupación de los

países de la Cuenca del Pacífico, dando pauta a la mezcla de competencia y cooperación como una nueva realidad económica y política que impacta a las organizaciones, así mismo al personal que en ellas trabaja. Este intercambio internacional exige a las organizaciones el cumplimiento de códigos de conducta que tienen como fin asegurar que los trabajadores con los que cuenta la empresa sean bien tratados, que se respete sus derechos y que se les brinden las condiciones mínimas para una adecuada calidad de vida.

Al mismo tiempo, como ya se mencionó, los cambios acelerados en la tecnología se vuelven cada vez más vertiginoso, lo cual acarrea transformaciones importantes, tanto en la sociedad en su conjunto, como en las empresas y las organizaciones del sector público y privado. Desde el ángulo estrictamente nacional, se perciben varias tendencias importantes, además de las antes mencionadas. Por un lado, el énfasis, cada vez más marcado, sobre la productividad, competitividad y calidad. Con relación a la calidad, el Gobierno mexicano instituyó en 1990 el Premio Nacional de Calidad, con la finalidad de apoyar a las empresas a realizar sus propios diagnósticos a fin de avanzar en el camino de la competitividad, por medio de la mejora constante.

Así que, estas condiciones dan pauta tanto a la introducción de nuevas formas de organización como a enfoques novedosos de operar dentro de las mismas, tales como: círculos de calidad, el sistema de justo a tiempo, calidad total, el adelgazamiento (downsizing) de las organizaciones, la comparación internacional (benchmarking), etc. De igual manera la tendencia de buscar proveedores externos para las funciones no consideradas sustantivas de las organizaciones (outsourcing) (Arias, 2000).

Todo lo anterior lleva a una conclusión inevitable: los países, así como las empresas y las organizaciones, para competir en el mundo cambiante y turbulento deben contar con las personas no solo que puedan adaptarse a dichas transformaciones sino para propiciarlas en las mismas. El mejorar las condiciones laborales no responde a un modelo, enfoque o técnica que sea único en las organizaciones, ya que lo que pueda tener éxito en una organización en otra puede representar un fracaso. Cada organización apoyada por la Psicología organizacional debe determinar la mejor forma de enfrentar esos cambios fundamentalmente estableciendo medidas donde el personal pueda participar y colaborar en la toma de decisiones, ya que el sentido del trabajo para el trabajador se modifica, ya no es la pérdida de la identidad o alienación si no la búsqueda de empleos más estimulantes donde el trabajador pueda sentirse parte de la organización, así como poder satisfacer otro tipo de necesidades que no se centran únicamente en el dinero como la única posibilidad de trabajar (Arias, 2000).

En este contexto socioeconómico de las organizaciones, la mujer se integra como trabajadora de las mismas, con una situación laboral de desventaja en comparación con la de los hombres, ya que llega al ámbito laboral, diseñado, ocupado y administrado tradicionalmente por hombres, donde estadísticamente se dice que el porcentaje de funcionarios y directivos hombres en 2005 en nuestro país es de 75.2% comparativamente con el 24.8% de mujeres (INEGI, 2005).

## **2.2 . LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES**

Actualmente, los recursos humanos hacen la diferencia entre la organización contemporánea y la organización clásica, al ser considerados como agentes activos en la consecución de la misión de la organización.

Es así que los recursos humanos resaltan en importancia y para poder obtener el máximo rendimiento se les dedican a ellos gran parte de los recursos económicos, es decir, se les capacita para que puedan utilizar la tecnología existente tratando de mantener el mejor aprovechamiento para la organización, se le proporcionan condiciones laborales adecuadas para el desempeño de sus actividades.

Se puede observar que en la actualidad muchas empresas cuentan con un departamento de recursos humanos, con personal especializado con el fin de lograr los objetivos de la organización sin descuidar los de las personas, armonizando así el interés individual y de la organización, permitiendo lograr una mejor productividad.

Se considera que para hablar de Administración de Recursos Humanos, es necesario definirla, de acuerdo con Maristany (2000), es el área que tiene por objeto de estudio todas las relaciones que establecen las personas que se encuentran dentro de una organización, dicho en otras palabras es la relación que se establece entre la empresa y la persona, o sea, el trabajador; es decir, en las empresas, es el área que se encarga de cualquier asunto relacionado con las personas.

Por otro lado, la Administración de Recursos Humanos se refiere a la búsqueda de una situación ideal en cuanto a desarrollo de habilidades, capacidades, actitudes, conocimientos, etc. de todos los integrantes de una organización (Arias, 2000).

De esta manera, a través de la Administración de Recursos Humanos se proporciona a los individuos de una empresa las habilidades y aptitudes necesarias para lograr la eficiencia y eficacia requerida dentro de la organización, y de esta forma alcanzar los fines de ésta, pero al mismo tiempo satisfaciendo las necesidades de los recursos humanos que la integran.

Cuando se habla de necesidades, no sólo se hace referencia a las económicas, sino también a las que hacen el bienestar general de una persona, tratando de que ésta pueda desarrollarse profesional y personalmente en un clima propicio.

La utilización de los recursos en forma efectiva y eficiente dentro de una organización es la clave del éxito de la misma, al hablar de recursos no sólo implica los financieros, tecnológicos o técnicos, sino también los humanos.

Por su parte, la función de administrar los recursos humanos en México, a lo largo de los años, se ha modificado respecto al alcance y profundidad de sus áreas de responsabilidad, tales como servicios al personal, sueldos y salarios, capacitación y desarrollo, higiene y seguridad, especialmente en las últimas décadas a fin de responder al cambiante entorno de las organizaciones y requerimientos internos de tecnificación: administrativa, financiera, de producción, de mercadotecnia y del personal que en ellas labora (Arias, 2000).

Los administradores asumen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los individuos realizar sus mejores contribuciones al cumplimiento de los objetivos, es por ello que deben establecer un entorno en que los individuos puedan cumplir metas grupales con

la menor cantidad de tiempo, materiales e insatisfacción personal o en el que puedan alcanzar en la mayor medida posible una meta deseada con los recursos disponibles.

Es así que las decisiones del área de personal afectan la vida laboral de los empleados. Becker y Gerhart (1996) afirmaban que si las decisiones del área de personal influyen en el desempeño organizacional, entonces, debería mejorar la eficiencia o contribuir a la rentabilidad. Siendo esto, un elemento de vital importancia para las organizaciones en mayo de 2002, en el marco del 9º Congreso Mundial de Recursos Humanos se analizaron lo que son las cuatro tendencias actuales de la gestión de personal en el ámbito mundial: globalización, evolución del capital social, revolución tecnológica, y tendencias de la población.

Dentro de la gran diversidad de conclusiones, los aportes más importantes para la gestión de recursos humanos son los siguientes:

1. Existe consenso en que la dirección exitosa de personas es aquella que se basa en valores, los que para ser efectivos deben ser comunicados permanentemente y, sobre todo, deben reflejarse en las formas de organización, supervisión y compensación hacia el trabajo de los empleados. Es imprescindible la coherencia entre lo declarado en las misiones organizacionales y las prácticas cotidianas de trabajo.
2. Más allá de las diversas estrategias de gestión de recursos humanos, se continúa erigiendo el liderazgo de la alta administración y de quienes tienen responsabilidades de supervisión como el factor aglutinador y direccionador de la



motivación de las personas, quienes deben ser atraídas por un trabajo desafiante y una idea clara de su contribución a la organización, como consecuencia de líderes claros en sus metas y prioridades, generadores de sentido en el trabajo, buenos comunicadores de sus estrategias, coherentes en la práctica, e inspiradores como modelo a imitar.

3. El talento de cada persona es lo que mueve el capital y no al contrario. Progresivamente existe conciencia que la sustentabilidad de una organización depende de que cada trabajador quiera y pueda poner sus competencias al servicio de ella, por lo que es responsabilidad de los ejecutivos implementar nuevas formas de organización del trabajo y de dirección de las personas que faciliten la contribución individual. La gestión del conocimiento y del capital intelectual asoman como caminos innovadores para administrar personas.
4. Se presentan diferentes estrategias para el desarrollo y retención de ejecutivos y personas talentosas, aquellas que se asume concentran el capital intelectual de una organización. Con ello se busca asegurar el desempeño exitoso de quienes son responsables de la mayor generación de valor para una organización. Se comentó que el foco de las estrategias de recursos humanos sobre estas personas claves presenta el riesgo que los que no son considerados talentosos o sobresalientes pueden ser progresivamente desconsiderados, sin ponderar adecuadamente su contribución al logro organizacional.
5. Se confirma la creciente profesionalización de las estrategias de compensaciones. Se busca ir adaptando cómo pagarle a las personas dependiendo de la cultura laboral en que estén, del logro de sus resultados personales y grupales, y de las

competencias que demuestren. Se observa un mayor desarrollo de las estrategias de retención para ejecutivos que el uso de estructuras de remuneraciones óptimas aplicadas a todos los trabajadores, que se espera logren mayor masificación para asegurar remuneraciones que consideren y asocien tanto la equidad interna como la competitividad externa.

Bajo estas consideraciones las organizaciones se han preocupado por el bienestar de su personal, redituando en contar con personal que pueda alcanzar niveles de satisfacción laboral.

### **2.3. LA MOTIVACIÓN COMO ANTECEDENTE DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

De acuerdo con Schultz (1998), uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas es encontrar la manera de motivar al personal para que ponga más empeño en sus labores e intensificar la satisfacción y el interés en el trabajo.

De esta manera, la satisfacción en el trabajo ocupa en la actualidad uno de los lugares más relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones; existe por parte de las organizaciones un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo, considerándola un elemento fundamental en la productividad de los trabajadores (Muchinsky, 2002).

Para poder abordar el tema de satisfacción laboral, es importante considerar su antecedente en lo que es la motivación en el trabajo, el cual se centra en que para que se de la satisfacción debe generarse una necesidad que motive al individuo a buscar mediante las

respuestas instrumentales los satisfactores correspondientes, de tal forma que no puede hablarse de satisfacción sin considerar a la motivación, definida por Pinder (1998) (citado por Muchinsky, 2002), como “ un conjunto de fuerzas energéticas que se originan dentro y más allá del individuo para iniciar la conducta relacionada con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración”, (p.331).

La motivación, como fuerza impulsora, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en el cual logra la mayor preponderancia, al ser la actividad laboral que se desempeña la labor que ocupa la mayor parte de la vida, es necesario que el trabajador esté motivado, de tal manera que el trabajo no se convierta en una actividad alienada y opresora; la motivación hacia el trabajo tiene varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: la autorrealización, el sentimiento de utilidad y elevar la autoestima.

De acuerdo con Koontz (2003), la motivación no es un concepto simple, alude en realidad a diversos impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas. Los administradores motivan al procurar condiciones que induzcan a los miembros de las organizaciones a contribuir en beneficio de éstas.

Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral, es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador puede operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros de ésta se sientan satisfechos; en tanto se controlen las otras variables de la producción. Al respecto, Stonner y colaboradores (1996) señalan que: “...los

gerentes y los investigadores de la administración de recursos humanos, llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización. La motivación es una característica psicológica que contribuye a lograr esas metas, al grado de que Gordon señala que: “todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación”. La motivación se convierte en un elemento importante, entre otros, como los conocimientos, el desarrollo de habilidades, que permitirán canalizar el esfuerzo, la energía y el comportamiento en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona.

Dada esta complejidad de la motivación y su importancia en el ámbito laboral, existen diversas teorías que tratan de explicar las causas, acciones y consecuencias de la motivación. Esta situación necesariamente conlleva, por un lado, a tener en consideración los aspectos socioculturales donde se desenvuelve el trabajador y, por otro, la individualidad de éste. De esta manera, las teorías de la motivación laboral se pueden clasificar en dos tipos: (Ardouin, 2000).

- a) Teorías centradas en el contenido: estas teorías basan sus postulados en la diversidad de necesidades que el trabajador tiene, lo que le hace poseedor de una tendencia intrínseca al crecimiento, misma que se convierte en una tendencia positiva, que incluye tanto los motivos de carencia, como los motivos de desarrollo.

- b) Teorías centradas en el proceso: estas teorías se centran en el entorno laboral considerándolo un elemento del cual provienen las recompensas de acuerdo con su desempeño.

### *TEORÍAS DE MOTIVACIÓN LABORAL*

<i>Centradas en el contenido</i>	<i>Centradas en el proceso</i>
Jerarquía de las necesidades de Maslow	Teoría de la equidad de Adams
Necesidades aprendidas de Mc.Clelland	Teoría de las expectativas de Vroom
	Teoría de las expectativas de Porter y Lawler
Modelo jerárquico de Aldefer	Teoría del refuerzo de Skinner
Teoría de los factores de Herzberg	Teoría del establecimiento de metas
Teoría X y Y	Teoría de los motivadores de Arch Patton

En ese orden de ideas, los factores que intervienen en la eficiencia de la organización son: las motivaciones de los empleados, el tipo de satisfacción que les procura su pertenencia a ella y el grado de participación activa en el trabajo. En los tres factores repercuten los diversos aspectos del ambiente laboral; por ejemplo, el estilo de liderazgo, las oportunidades de progreso, el nivel de seguridad en el trabajo, así como la atmósfera física y psicológica que permea el trabajo.

#### **2.4. SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral en los últimos años ha despertado el interés ” en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales” (Palma, 1999, p.24)

### **2.4.1 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Autores como Hodgetts y Altman (citados por Ardouin, 2000) plantean, respecto a la relación entre motivación y satisfacción laboral que: “la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre el esfuerzo y recompensa”.

De esta forma, la satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen, es decir, la satisfacción es la sensación reflejada en una actitud positiva al lograr una meta u objetivo. Así que, el trabajo proporciona una manera de satisfacer necesidades, y da un sentido de importancia frente a los propios ojos como ante a los demás.

En el mismo orden de ideas, para autores como Mc. Clelland y Aldefer la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, en otras palabras, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, como Vroom y Adams, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha. De esta manera los autores definen satisfacción laboral de diversas formas como por ejemplo:

Muchinsky (2002) la define como el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo.

Por su parte, Robbins (1998) comenta que podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente

por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “debería de ser”.

Al respecto, Kreitner y Kinicki (1997) consideran que, “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo”. Bajo otra perspectiva, Robbins y Coulter (1996), centrándose básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, y la definen “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” ( p, 39)

Para González Tirado (citado por Sáenz, 1993) el concepto de satisfacción aparece ligado al clima de una organización, entendido como el conjunto de estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo. Las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y, sobre todo, las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción profesional.

Sin embargo, Zubieta y Susinos (1992) eluden definir la satisfacción, pero señalan, a partir de las aportaciones de Lucas Marín, unas conclusiones sobre la satisfacción en el trabajo: “La satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral” (Teoría de las necesidades sociales). “La satisfacción laboral es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su

evolución del mundo y para su definición de la realidad social” (Teoría del grupo de referencia social) (p. 35).

Por su parte, Muñoz Adanez (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

De manera complementaria, Loitegui (1990) utiliza con mayor frecuencia en su trabajo los siguientes conceptos: motivos, actitudes, moral laboral, satisfacción laboral. Para este autor, la satisfacción laboral es un constructo pluridimensional, que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general.

Para finalizar, y atendiendo a las aportaciones de los autores mencionados, se puede decir que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de



la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas, según los agentes implicados en el quehacer laboral se sostiene en un sustento teórico basado en la motivación específicamente laboral, donde las necesidades son el denominador común para poder enfatizar ambos constructos, de tal manera que si se discute teóricamente sobre motivación laboral se inicia con las necesidades de las personas mismas que buscan con sus acciones ser cubiertas, condición que hace referencia a la satisfacción laboral.

En el mismo sentido, la también llamada satisfacción en el trabajo, es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto, esas actitudes tienen la relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares que mencionan Blum y Naylor (1994).

De esta manera, la satisfacción en el trabajo de acuerdo con estos autores es una actitud general, obtenida como resultado de muchas actitudes específicas.

Es así que se puede dividir a la satisfacción laboral en:

- a) Satisfacción General, considerada como el indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b) Satisfacción Específica o por facetas, el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, tales como: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Como base para esta división de la satisfacción, estudios realizados en Estados Unidos a escala nacional y que comprenden periodos prolongados, indican que en ese país la satisfacción laboral general ha sido relativamente alta y estable. Aunque con el paso del tiempo las expectativas de los trabajadores han aumentado y cambiado de orientación, también la calidad de las prácticas administrativas, según Davis, (1999) se han elevado. Como resultado de ello, más del 80% de los miembros de la fuerza de trabajo han mencionado estar razonablemente satisfechos con su empleo.

#### **2.4.2. INDICADORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

En relación con los indicadores que conforman la satisfacción laboral, en un estudio Turner y Lawrence (1965) identificaron seis atributos de tarea que creían relacionados con la satisfacción y la colaboración, dichos atributos son: variedad, autonomía, interacción necesaria, interacción óptima, conocimientos y habilidades necesarias y responsabilidad.

En el mismo sentido, Hackman y Oldham (1976) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes, para explicar la influencia de los trabajos en las actitudes y conductas. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales" de las características del trabajo:

- \* Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

- \* Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- \* Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- \* Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- \* Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Al respecto Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado disminuyendo la satisfacción.

De acuerdo con este autor, otros indicadores de satisfacción laboral son:

- Sistemas de recompensas justas. Este punto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.
- Satisfacción con el salario. Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Palma en 1999 elaboró y validó una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana (SL-SPC), la escala cuenta con 36 proposiciones asociada a siete factores que se definen a continuación:

1. Condiciones físicas y/o materiales; se refiere a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como factor de la misma.
2. Beneficios laborales y/o remunerativos; el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza.

3. Políticas administrativas; grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociadas directamente al trabajador.
4. Relaciones sociales; grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparten las actividades laborales cotidianas.
5. Desarrollo personal; oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
6. Desempeño de tareas; la valoración con la que se asocia el trabajador y sus tareas cotidianas en la entidad que labora.
7. Relación con la autoridad; la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo respecto a sus actividades cotidianas.

En lo que se refiere a los niveles de satisfacción laboral, el Ministerio de asuntos sociales de España en 2002, realizó una encuesta en donde confirman que los trabajadores españoles manifiestan un nivel medio de satisfacción en el trabajo al situarse en 6.79 en una escala de 10, los factores de satisfacción laboral que integran este nivel son: gusto por la realización de su trabajo, compañerismo, sueldo, buen horario y desarrollo personal.

De esta manera, la investigación de la satisfacción laboral se ha realizado por más de cuarenta años (Saane, 2003), se ha dedicado mucha atención a la medición de la satisfacción laboral. De acuerdo con Muchinsky (2002) las dos medidas más utilizadas de satisfacción laboral son el Índice Descriptivo del Trabajo (Balzer, Smith y Kravitz, 1990), y el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (Weiss, Dawis, England y Lofquist, 1967).

En este mismo sentido, Saane (2003) llevó a cabo una investigación con el propósito de hacer una revisión sistemática de los instrumentos de satisfacción laboral con la confiabilidad y validez adecuada, usados como herramientas de evaluación en ambientes hospitalarios, los resultados obtenidos fueron: de veintinueve instrumentos revisados, siete concordaron con los criterios de confiabilidad y validez, siendo éstos: “Job in General Scale” (JGE); “The Andrew and Withey Job Satisfaction Questionnaire; “Job Satisfaction Survey” (JSS); “Emergency Physician Job Satisfaction Instrument” (EPJS); “McCloskey/Mueller Satisfaction Scale” (MMSS); “Measure of Job Satisfaction” (MJS); y “the Nurse Satisfaction Scale” (NSS).

Una vez realizado el meta-análisis se llegó a la conclusión de que pocos son los instrumentos que han mostrado alta confiabilidad y alta validez al mismo tiempo, pero se sabe poco sobre su potencial de evaluación.

## **2.5. INVESTIGACIONES SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

A partir de la medición de la satisfacción se han establecido diferentes relaciones de la misma en el ámbito laboral tales como: la relación entre satisfacción laboral y los criterios relacionados con el trabajo. Estos criterios son: rendimiento, productividad y ausentismo. Durante más de cuarenta años se ha investigado la relación entre satisfacción y el desempeño en el trabajo. La razón de esta relación se determina por el ideal de ser productivos y felices en el trabajo.

Otro de los aspectos que tiene relación con la satisfacción laboral es el diseño del trabajo, dicho elemento tiene su antecedente a principios del siglo XX. Frederick Taylor (citado por Muchinsky, 2002) pensaba que se podía mejorar la eficiencia mediante un diseño cuidadoso del trabajo para aumentar la productividad. En la época de Taylor, las condiciones económicas no eran buenas, los trabajos eran escasos y las personas agradecían cualquier trabajo que pudieran obtener; sin embargo, este enfoque también produjo problemas. Los trabajadores con tareas muy especializadas y rutinarias se rebelaban. La monotonía producía hastío, que combinaba con la falta de retos y el sentimiento de despersonalización, conducía a la insatisfacción. Estas situaciones se presentan en la actualidad, cuando en las organizaciones no se cuenta con los análisis y descripciones de puestos o se carece de procesos de reclutamiento y selección adecuados, que finalmente lleva a contratar a personas que no reúnen las características adecuadas para ocupar los puestos y posteriormente presentan niveles de insatisfacción.

La insatisfacción resultante del enfoque de Taylor se manifestaba en formas que disminuían la eficiencia: retrasos, ausentismo, rotación, estrés, consumo de drogas y sabotaje. En general, los estudios sobre el diseño del trabajo describen los intentos por lograr que los trabajos sean “mejores”, haciendo que su ejecución sea más motivadora y satisfactoria.

Por su parte, tanto la rotación como el ausentismo a menudo se denominan conductas de separación, porque reflejan el alejamiento del empleado de unas condiciones de trabajo adversas, ya sea en forma temporal (ausentismo) o permanente (rotación). La relación en cuanto le satisfaga un trabajo y si lo deja, ha atraído un gran interés entre los psicólogos organizacionales. En general, las investigaciones muestran que mientras menos se esté

satisfecho en el trabajo, más probabilidades se tienen de dejarlo. De acuerdo con Muchinsky (2002) el promedio de la correlación entre satisfacción y rotación tiene un valor alrededor de  $-0.40$ . Sin embargo, esta relación está influida por varios factores, incluyendo la disponibilidad de otro trabajo. La gente prefiere soportar un trabajo que no dé satisfacciones que estar sin empleo. A la inversa, cuando es fácil disponer de un trabajo alternativo, habrá mayores probabilidades de que los trabajadores dejen sus trabajos insatisfactorios. La correlación entre la satisfacción laboral y el ausentismo es menor, aproximadamente de  $-0.25$  en relación a  $-0.40$  de la rotación (Johns, 1997). La ausencia del trabajo puede ser causada por muchos factores que no tienen nada que ver con el gusto por un trabajo, incluyendo problemas de transporte y responsabilidades familiares. Sin embargo, cuando los investigadores controlan los puntos metodológicos del diseño de la investigación que trata esta relación (que incluye si la ausencia del trabajo está pagada o no y si la organización impone sanciones a los trabajadores ausentes), surge una ligera pero consistente relación negativa entre ambos. Una implicación práctica del hallazgo es que si un trabajo gusta, es más probable que se haga el esfuerzo adicional necesario para ir a trabajar (como cuando se tiene un resfriado) que si no está satisfecho con el trabajo (Muchinsky, 2002).

En lo que se refiere a la ayuda a los empleados con necesidades diferentes a las laborales, refleja, por parte de las organizaciones, su preocupación por ellos e influye positivamente en su vínculo con la organización y por consecuencia en la satisfacción laboral.

Muchos de los primeros estudios examinaron los efectos de la diversificación y del enriquecimiento del trabajo sobre la conducta y actitudes del trabajador. Como consecuencia del enriquecimiento del trabajo, se efectúa lo que se denomina rediseño del



trabajo cuyo principal resultado es el aumento de la satisfacción laboral. El sustento de la anterior aseveración lo determinan Oler, Noe, Moeller y Fitzgerald (1985), quienes obtuvieron correlaciones medias entre los resultados de las cinco dimensiones básicas del modelo de características del trabajo y calcularon un índice de correlación entre satisfacción laboral y características del trabajo de alrededor de 0.40; en otras palabras, en donde se puede decir que en cuantos más enriquecido esté el trabajo (definido como puntajes altos en las características básicas del trabajo), más satisfechas estarán las personas que lo desarrollan.

En el mismo orden de ideas, y considerado otro aspecto presente en la satisfacción laboral, es el nivel de conocimientos que poseen los trabajadores. Es así que cuando las organizaciones quieran hacer que los trabajos sean más estimulantes deben darse cuenta de que necesitarán personas con más conocimientos y capacidades para desarrollarlos.

El aumento de los conocimientos de los empleados exigirá también un aumento de salario, las personas con más conocimiento valen más. Al respecto Champion y McClelland (1993) realizan una investigación en la cual se encontró que la diversificación de conocimientos aumentaba la motivación y la satisfacción del empleado, pero sin el efecto directo del aumento salarial que aparecía con la diversificación de tareas. Champion y McClelland eran optimistas acerca de la posibilidad de diseñar los trabajos para mejorar la motivación y la satisfacción, pero sugirieron que los efectos de dichos esfuerzos podrían tardar varios años en manifestarse.

Otro elemento presente en la satisfacción laboral es el horario de trabajo al respecto Jammal (1981) (citado por Muchinsky, 2002) menciona; como producto de su investigación, que los trabajadores con horarios fijos de trabajo estaban en mejores condiciones que los trabajadores con horarios rotatorios, en cuanto a su salud mental, satisfacción laboral y participación social. Otra variable de los horarios de trabajo es el horario flexible. De acuerdo con Gottlieb, Kelloway y Abraham (1998), 73% de los empresarios estadounidenses ofrecen horarios flexibles a sus trabajadores. El principal objetivo del horario flexible es crear una alternativa al horario fijo de trabajo proporcionando a los trabajadores algún tipo de elección en las horas de entrada y salida. Es normal que el sistema se disponga de tal forma que todo el mundo deba estar presente durante un número designado de horas, pero dejando cierta libertad en otras.

En nuestro país, Salinas y colaboradores (1994) llevan a cabo una investigación, con la finalidad de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral, con un enfoque multidimensional, se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador y del cuerpo directivo. Se encontró que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y, principalmente, con el clima organizacional, tales como la comunicación, cohesión entre compañeros y participación.

Clark y colaboradores, en 1996, realizan una investigación destinada a establecer la relación entre la edad y las distintas formas de satisfacción laboral, la información fue obtenida a través de entrevistas, donde se midieron las exigencias de la organización, variedad de las tareas, el esfuerzo realizado, encontrando que la satisfacción laboral está

relacionada con la edad. Si no existen variables de control, la satisfacción con el trabajo disminuye hasta los 31 años y asciende posteriormente.

De igual forma Morrison y colaboradores publican, en 2005, los resultados obtenidos en un estudio seccional y longitudinal donde reportan que el soporte de la influencia medida de la utilización de la habilidad percibida únicamente, tiene relación entre satisfacción laboral y el trabajo realizado.

El nivel de satisfacción varía de persona a persona, sin embargo, hay ciertas tendencias generales observadas en la población. Halloran y Bentosn (1997), (citado por Palma, 1999) encontraron una correlación positiva entre las variables; satisfacción laboral y género. Los resultados de esta investigación indican que los hombres están más satisfechos que las mujeres. Se sabe que las mujeres se interesan por aspectos del trabajo por los que los hombres no manifiestan ningún interés. Por ejemplo, las mujeres necesitan más sentir gusto por el trabajo y tener un buen jefe; en cambio, los hombres se preocupan más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, ellas se interesan más por las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

En un estudio realizado a lo largo de 30 años (1945-1975), sobre 57000 candidatos que se presentaron en una gran compañía de servicios públicos en Estados Unidos, sobre preferencias laborales, se encontró que para los varones lo más importante era la seguridad y las oportunidades de ascenso; en cambio las mujeres concedían mayor importancia al tipo de trabajo y a la naturaleza de la compañía (Schultz, 1998).

Por su parte, Palma (1999) reportó en una muestra de 952 trabajadores en cinco grupos ocupacionales un nivel de satisfacción promedio en trabajadores dependientes en Lima Metropolitana, siendo los factores intrínsecos (propiedades de la actividad laboral, logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad y crecimiento) los de mayor satisfacción, las diferencias por género favorece a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral.

Como se ha podido analizar diversos autores han presentado postulados teóricos sobre satisfacción laboral o en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Con base en estos elementos, se considera que la satisfacción laboral tiene dos connotaciones; la primera es el significado personal de la misma, otorgado a partir de la

individualidad del trabajador y, una segunda, es el contexto que rodea al trabajo, esto es la satisfacción laboral como el resultado instrumental del trabajo.

De esta manera, se resalta la importancia de la satisfacción laboral como lo menciona Palma (1999): “en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzados por la institución, como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales”. Es más probable que los empleados satisfechos sean ciudadanos satisfechos, estas personas adoptarán una actitud positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas en términos psicológicos ( p.24).

Así que, en la actualidad se da mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se buscaba la relación con el rendimiento. De acuerdo con Peiró, (1996) “ ...subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio” (p.344).

Una empresa u organización que logra satisfacción en sus trabajadores, obtiene los siguientes beneficios:

1. Existe menos probabilidad de que éstos abandonen su empleo
2. Menos probabilidad de accidentes
3. Cuentan con personal más comprometido y productivo
4. Está integrada por personas cooperativas y participativas
5. Podrá adaptarse con mayor flexibilidad a los cambios (Atalaya, 1999).

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así, se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción en el trabajo, se estará en presencia de un quiebre en las relaciones trabajador-patrón.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sientan satisfechos en su trabajo sea por que se consideran bien pagados o bien tratados, sea por que ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, mal tratados, con tareas monótonas, sin oportunidades de crecimiento son los menos productivos. Por consecuencia, la medición de la satisfacción laboral es importante porque representa un sistema de diagnóstico que permite conocer la salud de una empresa y gracias a eso se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar los problemas de descontento del personal.

Desde el punto de vista social el investigador en Psicología debe de desarrollar este tipo de estudios dentro de una organización ya que puede facilitar los medios necesarios para resolver mejor los problemas, utilizando información válida y precisa, con el fin de llegar a un mejor diagnóstico del problema y desarrollar alternativas de solución, como el caso de la satisfacción laboral de las mujeres que tienen un trabajo asalariado. Como se puede

observar en la revisión de los instrumentos, no se menciona el proceso de construcción de los mismos, lo que es un punto importante que permite determinar la naturaleza de la conformación de los reactivos y del sentido de referencia de la población en la cual se género.

## CAPÍTULO III

### REDES SEMÁNTICAS Y GRUPOS FOCALES

La teoría cognoscitiva es resultado de la confluencia de distintas aproximaciones psicológicas y disciplinas afines, tales como la lingüística, la inteligencia artificial, la epistemología, entre otras. No obstante sus distintas procedencias, comparten el propósito de estudiar, analizar y comprender los procesos mentales (Serrano, 2003).

Las raíces del cognoscitivismo se remontan a la psicología de la Gestalt, escuela psicológica desarrollada a principios del siglo pasado en Alemania, caracterizada por enfatizar el trascendental papel que tienen los procesos perceptuales en la solución de problemas. Los gestaltistas no preguntaban ¿qué aprendió a hacer el individuo?, sino ¿cómo aprendió a percibir la situación?, para ellos aprender no consistía en agregar nuevas huellas y quitar las antiguas, sino en cambiar una gestalt por otra. Este cambio puede darse por medio de una nueva experiencia, la reflexión o el mero transcurso del tiempo (Serrano, 2003).

Es así que el cognoscitivismo se ha desarrollado como un acercamiento teórico dentro de la psicología de una manera acelerada y provechosa. Sus raíces se han encontrado en la filosofía griega, ya que desde hace varios siglos se han llevado a cabo debates relacionados con la naturaleza del pensamiento. Rene Descartes sostuvo que la mente era una entidad metafísica, que interactuaba con el cuerpo material y que el pensamiento era una propiedad de la mente, no del cuerpo. Para Thomas Hobbes (citado por De la Vega, 1992), la



naturaleza del pensamiento era de tipo mecánico, considerándolo un proceso materialístico completo.

Posteriormente, los estudios llevados a cabo por Weber y Fechner son un gran aporte para la psicología experimental, ya que especialmente Fechner, concibió, desarrolló y estableció nuevas formas de medición, como lo son: a) método de diferencias apenas perceptibles, b) método de los casos correctos o errados, y c) método del error promedio. Estos métodos son esencialmente las primeras formas de medición mental y constituyen el inicio formal de la psicología cognitiva (Boring, 1980).

Aun cuando la naturaleza de la cognición (pensamiento) había sido estudiada por una variedad de disciplinas, los científicos empezaron a sentir la necesidad de tener una disciplina dedicada exclusivamente a su investigación, por lo que Wilhem Wundt estableció en 1879 el primer laboratorio de Psicología experimental en Leipzig, Alemania, en donde llevó a cabo investigaciones sobre procesos, elementos o estructuras mentales a través del método de introspección (Marx y Hillix, 1978). Para Wundt, los elementos mentales eran las imágenes, sensaciones y sentimientos, por lo tanto utilizaba la introspección, que consistía en entrenar al sujeto para identificar a estos elementos bajo condiciones controladas observables (Boring, 1980). Esta nueva área tenía como objetivo principal el estudio científico de la estructura y de los procesos de la mente, surgiendo así el estructuralismo.

En 1910, Tichener consideraba que todos los eventos mentales podían categorizarse en uno de los tres tipos siguientes: imágenes, afectos (respuestas emocionales) o sensaciones puras. Las imágenes y afectos eran unidades complejas que podían separarse en agrupaciones de

sensaciones. Usando su propia metodología, los estructuralistas reportaron identificar más de 44 000 sensaciones elementales, que las consideraron como los “átomos del pensamiento”.

Posteriormente, desde la perspectiva funcionalista, es debatida la idea de que la mente estaba formada por estructuras o procesos, ya que desde esta visión se concebía la mente como un orden de funciones y la situaba como una estructura orgánica al igual que los pulmones, corazón, hígado y otros órganos a los que se les adjudicaba una gran importancia adaptativa (Marx y Hillix, 1978).

De esta manera, los gestaltistas hicieron investigaciones sobre percepción, pensamiento y solución de problemas, contribuyendo significativamente al conocimiento de los procesos simbólicos. Su insistencia en la importancia de la percepción o de la codificación original de un evento, sobre los bloques mentales como un factor de control y solución de problemas, y de la memoria como un proceso dinámico, tienen actualmente importancia en la psicología cognitiva debido a que ésta centra su estudio en los procesos mentales que no son observables. En general, la teoría de la Gestalt ayudó a enfatizar la visión de la complejidad de la conducta humana.

Fue a mediados de los años sesenta cuando surgió una nueva psicología que Neisser (citado por De la Vega, 1992) denominó psicología cognoscitiva, dando como resultado que ella fuera parte de una disciplina mayor denominada ciencia cognoscitiva, que ahora incluye investigadores de áreas tales como la filosofía, lingüística, ciencia de la computación y neurociencia, en donde el objetivo común de estos investigadores era la explicación de

procesos mentales superiores. Uno de los principales fundamentos de la ciencia cognoscitiva fue el trabajo de Alen Turing con la conocida “máquina Turing”. Esto llevó a que varios investigadores llegaran a relacionar pensamiento con computación (De la Vega, 1992).

Por otra parte, un apoyo importante para el desarrollo del cognoscitivismo proviene de los logros alcanzados por la cibernética, la lingüística y la teoría de la información que permitieron estudiar la representación, ahora como proceso de manipulación simbólica. En 1956, George Miller puntualizó que la realización de varias tareas cognoscitivas disminuía sustancialmente cuando se requería que se mantuvieran más de seis “reactivos” en la memoria un mismo tiempo. Esto sugirió que los humanos contenían un procesador con límites y que estos límites determinan la naturaleza del proceso mental. Bruner, Goodnow y Austin (citados por Ordaz, 2000) observaron que cuando se aprende a clasificar objetos se tiende a emplear estrategias que, entre otras cosas, minimizan los requerimientos de almacenamiento, de aquí que la forma en que se va adquiriendo conocimiento y conciencia del mundo está fuertemente influenciada por las limitaciones la “arquitectura cognitiva”.

Es a principios de la década de los sesenta que se constituye una nueva aproximación al estudio de los procesos mentales denominado Procesamiento Humano de la Información (P.H.I), aunada al desarrollo de la ingeniería en sistemas o más bien a la analogía de la mente con la computadora, los modelos de estado y la simulación de modelos (Estes, 1978).

El P.H.I explica que el hombre es un sistema que actúa inteligentemente para crear nuevos conocimientos, transforma información simbólica, conformando así representaciones; es decir, la mente es considerada como un sistema de manipulación simbólica (Goñi, 1992).

También bajo esta perspectiva se postula que la adquisición, almacenamiento, recuerdo y utilización de la información, involucra un número de etapas en todos los procesos. La primera es la codificación de los estímulos físicos, posteriormente se generan una serie de etapas interconectadas que dan origen a la actividad cognitiva. Al respecto, Haber (1969) (citado por Figueroa, 1981), menciona que la sensación, percepción, memoria y pensamiento deben ser considerados un continuo de actividad cognitiva. Éstos son mutuamente interdependientes y no pueden separarse, excepto por reglas arbitrarias convenientes momentáneamente para entender cómo es que esos procesos funcionan e interactúan, debe realizarse un análisis del proceso de la información más que considerarlos como sistemas estructurales estáticos. Este análisis haría claro que una experiencia apropiada de los procesos de pensamiento debe comenzar con los aspectos perceptuales, para entender un amplio rango de la actividad perceptiva.

De acuerdo con esta formulación se desprenden tres puntos básicos de los modelos de procesamiento de información. La primera es que la percepción no es inmediata, sino que involucra una serie de etapas, cada una de las cuales requiere una cierta cantidad finita de tiempo, la segunda postula límites en las capacidades de pensamiento en las distintas etapas; y la tercera, está relacionada con la continuidad de la sensación, percepción, memoria y pensamiento (Goñi, 1992).

Por lo anterior, se puede decir que cualquier sistema de procesamiento de información está compuesto por al menos tres elementos: 1) una memoria donde se almacena la información, 2) una unidad de procesamiento que puede efectuar una serie de operaciones específicas y, 3) los mecanismos de entrada-salida, que son los medios a través de los cuales se obtiene información tanto dentro como fuera del sistema. De esta forma, se estableció una analogía

funcional y no estructural interesante entre la computadora y el hombre, la cual nos indica que los dos son sistemas con capacidades y propiedades bien específicas, que procesan información simbólica.

Así que, dentro de la psicología cognitiva, uno de los procesos de mayor interés y fuente de numerosas investigaciones y estudios ha sido la memoria. Estos antecedentes permiten determinar que el estudio de la memoria condujo a la formulación de redes semánticas. Así Craick y Lockart (citados por De la Vega, 1992) propusieron uno de los principios teóricos que contribuyó al estudio del proceso de memoria y que propone una alternativa al enfoque multifásico de niveles de procesamiento, cuya idea central es que la información recolectada está en función del tipo de procesamiento requerido durante el aprendizaje, los argumentos de apoyo son: los códigos de memoria tienen una organización funcional jerárquica, los niveles inferiores o más superficiales corresponderían al procesamiento de rasgos físicos del estímulo y los niveles más profundos se encargan de extraer propiedades más abstractas de tipo semántico; la codificación de una palabra no es fija en todas las ocasiones y se suele establecer una relación funcional entre el nivel de procesamiento en que opera el organismo y la persistencia temporal del trazo de memoria, de modo que a mayor profundidad de la codificación genera trazos más duraderos (De la Vega, 1992).

Esto es, las operaciones correspondientes a los niveles tienen una dependencia jerárquica, de modo que para operar en un determinado nivel de profundidad, previamente han de activarse los niveles más superficiales.

Baddeley (1972) no está de acuerdo con el carácter jerárquico de los niveles, por dos argumentos (teórico y empírico): en primer lugar se refiere a la demostración formal de

Winograd, según la cual es más eficaz un programa de simulación del lenguaje cuyos componentes interactúen en paralelo, que un programa en que éstos operen linealmente. En segundo lugar se ha demostrado que los individuos pueden operar correctamente en un nivel semántico de procesamiento sin pasar por una codificación perceptiva. Este autor propone en lugar de la concepción jerárquica, la idea de áreas locales de conocimiento interrelacionadas parecidas a los esquemas cognitivos a los cuales les llama dominios. Asegura que la codificación de los atributos de un determinado dominio no requieren haber completado la codificación de otro dominio previo, por lo tanto, los dominios no operan en una secuencia jerárquica y lineal, sino en paralelo.

Baddeley también retoma el principio de especificidad de la codificación de Tulving (1972), una de las ideas de este principio menciona que las operaciones específicas de codificación realizadas sobre aquello que percibimos determinan lo que se almacena, y lo almacenado determina qué índices de recuperación son efectivos proporcionando acceso a lo almacenado, con esto se pone de manifiesto el carácter interactivo de la memoria.

Así, el recuerdo depende de la combinación de los procesos de codificación y recuperación. Tulving señala la necesidad de integrar la hipótesis de los niveles de procesamiento y el principio de especificidad ya que reconoce la importancia de los aspectos cualitativos de la codificación (niveles), pero critica el descuido de Craik y Lockhart relativo a los procesos de recuperación (De la Vega, 1992).

Por lo que respecta al recuerdo semántico, los trabajos de Ebbinghaus (citado por Cofer, 1979) consistieron en la auto representación repetida de sílabas familiares y carentes de significado, evaluando su propio recuerdo a partir del número de repeticiones requeridas

para evocar sin error la lista presentada. Los resultados le llevaron a postular la asociación como el mecanismo rector en los procesos memorísticos. El valor de sus investigaciones estriba en la gran cantidad de trabajos experimentales que permitió generar; sin embargo, se reconocen dos grandes objeciones a su trabajo: primero la carencia de una teoría que permitiera explicar e integrar el cúmulo de datos experimentales generados; y segundo la exclusión del material significativo al que las personas se enfrentan cotidianamente (Cofer, 1979; Baddeley, 1989).

Otro pionero en los estudios de la memoria fue Bartlett (citado por Gurrola, 1996), quien en 1932 empleando textos breves y la noción de esquema en la explicación de la comprensión de la memoria en ámbitos sociales, representó una forma distinta de enfrentar la problemática del material significativo propio de la vida cotidiana, ya que él consideraba que dicho material también podía ser estudiado en el laboratorio.

Este investigador realizó una serie de experimentos en los que utilizó historias, fragmentos de prosa, dibujos y jeroglíficos de la cultura indio-americana, para investigar la retención del material con significado. Su método experimental más usual fue el de la representación serial, en el que un mismo sujeto debía intentar recordar el mismo material en varias ocasiones. En otra variante del método, se utilizaba una cadena de diferentes sujetos, en la que se presentaba el material original al primero, éste lo recordaba al sujeto siguiente, que a su vez lo hacía frente a un tercero y así sucesivamente (Baddeley, 1989). Los resultados fueron asombrosos, ya que se observaron cambios continuos en el contenido del relato, los sujetos lo distorsionaban, omitiendo detalles, abreviando y transformando hechos o situaciones que carecían o que tenían poco significado con aquellos que estaban

familiarizados. Por lo anterior, el autor sugiere que el conocimiento se compone de un grupo de esquemas basados en la propia experiencia, de manera que cuando se presenta un material nuevo a aprenderse, el aprendizaje así como el recuerdo se basa en esquemas ya existentes. Bartlett (1932) (citado por Gurrola, 1996) llegó a la conclusión de que la memoria es un proceso esquemático; es decir, la gente recuerda una impresión general de un pasaje que ha leído y unos pocos detalles, a partir de estos componentes construye o reconstruye una versión que cree que es una versión aproximada del original.

Lo anterior hace pensar en un problema común ya que generalmente cuando se usa el término memoria se piensa en ésta como un fenómeno específico con una sola función, siendo lo contrario ya que se refiere a un campo completo de estudio que involucra funciones y procesos variados y complejos (Goñi, 1992).

En conclusión, se puede decir que la memoria es un proceso dinámico, como lo apunta Bourne (1979) al hablar acerca de la opinión de los gestaltistas y por esto se cree que una buena definición es la que proporcionó Bartlett (citado por Gurrola, 1996), diciendo que: "la memoria es principalmente un proceso activo de reconstrucción de la información almacenada". Así, la memoria juega un papel crítico en el funcionamiento humano, todas las actividades, desde la más simple hasta la más compleja requieren de un sistema de memoria activo que guíe tales acciones y registre sus logros. Los sistemas de memoria humana son capaces de realizar una rica variedad de operaciones por un lado, ya que permiten codificar detalles de imágenes sensoriales para posibilitar la identificación y clasificación de estímulos; por otro, registran y emplean la experiencia para usarla en la vida cotidiana, algunas veces esta información es fácil de recuperar y en otros es imposible (Goñi, 1992).



Por lo anterior, el estudio de la memoria ha traído como consecuencia una serie de explicaciones de la misma en cuanto a cómo se almacena, se recupera, se reconstruye y se utiliza esta información. Una de las más importantes es la que se ha dado a partir de la división de la memoria en dos grandes almacenes: el de memoria a largo plazo (MLP) y el de memoria a corto plazo (MCP) (Norman, 1987; Howe, 1981).

### **3.1. MEMORIA A CORTO PLAZO (MCP)**

La memoria a corto plazo es una capacidad de almacenamiento temporal de las experiencias. Los recuerdos pueden permanecer en la memoria a corto plazo, durante 5, 10 o 15 segundos, o incluso más. El tiempo que la información permanece en la memoria a corto plazo depende de dos procesos: primero, la experiencia puede ser repasada o repetida. El repaso mantiene la información en la memoria a corto plazo; sin el repaso la información puede desaparecer de la memoria a corto plazo antes de que sea almacenada de forma significativa. El repaso sirve también para organizar la información en la memoria a corto plazo. Esta organización hace que una experiencia sea más significativa, con la cual aumenta la probabilidad de que esa experiencia sea recordada más tarde. Cuanto más tiempo sea repasada la información en la memoria a corto plazo es más probable que esa información sea recordada posteriormente. Segundo, sólo se puede retener una cantidad limitada de información en la memoria a corto plazo. Cuando entra nueva información, la información anterior es desplazada de la memoria a corto plazo a no ser que ésta tenga suficiente cabida para la información antigua y la nueva. El repaso de la información en la memoria a corto plazo puede impedir que entre nueva información en dicho almacén. Por tanto, el repaso impide que la información sea desplazada de la memoria a corto plazo, con

la que aumenta la probabilidad de que esa información sea recordada más tarde (Klein, 1994).

Los primeros datos sobre la existencia de una memoria a corto plazo surgieron precisamente a partir de la técnica de aprendizaje serial. Utilizando este tipo de prueba se constató que la probabilidad de recuerdo de un ítem estaba en función de su posición en la lista. Los últimos ítem's eran mejor recordados que los de posiciones iniciales (Delclaux y Seoane, 1982). Por ejemplo, la mayoría de las personas pueden repetir un número de 6 a 7 dígitos inmediatamente después de haberlo escuchado por primera vez, e incluso al cabo de pocos segundos. Sin embargo, pasado un minuto probablemente se produzca un olvido irreversible. Esto ilustra una de las propiedades básicas de la memoria a corto plazo (MCP), que es su persistencia limitada que se puede comprobar intuitivamente. Si alguien lee 15 dígitos seguramente el escucha no será capaz de repetir sin errores, ni siquiera inmediatamente. De hecho, las investigaciones empíricas han establecido los límites de memoria a corto plazo en siete unidades de información aproximadamente, cuando se excede esta cantidad la MCP recibe una sobrecarga que se manifiesta por su escasa retención (De Vega. 1992).

Ahora bien, se plantea que la información entra por vía perceptual hacia la memoria a corto plazo, donde la información puede perderse o se olvida si no es repasada. Este almacén (MCP) es de capacidad limitada y de permanencia muy corta (Norman, 1987). Además, la memoria a corto plazo parece basarse en características acústicas o auditivas del material, que son elementos con los que posteriormente trabajará la memoria a largo plazo (Howe, 1981).

Se puede decir entonces que la memoria a corto plazo es una memoria activa en la que la información almacenada resulta inaccesible casi instantáneamente. En realidad, la MCP es un mecanismo de almacenamiento, pero también un sistema de control activo que coordina y organiza flujos de información generados por los estímulos y por el propio sistema cognitivo. La mayor parte de la información almacenada en la memoria a corto plazo se transfiere a la memoria a largo plazo o lugar de almacenamiento permanente en la memoria.

### **3.2. MEMORIA A LARGO PLAZO (MLP)**

La memoria a largo plazo (MLP) es la depositaria de conocimientos y habilidades más permanentes contiene todo lo que se conoce y que actualmente no se encuentra en la memoria activa. La información en la MLP es de tres tipos: conocimiento sensorial, conocimiento procesal motor y conocimiento proposicional (o creencias). El primero se representa de forma análoga en el almacén de información sensorial, se emplea en la clasificación de patrones sensoriales y en el almacenamiento de recuerdos de sensaciones; el segundo es el conocimiento de cómo hacer algo desde habilidades motoras hasta las intelectuales; el tercer tipo de información en la memoria es declarativa e incluye creencias acerca de nosotros mismos y de nuestro mundo, nuestro conocimiento de los conceptos y significados de las palabras, conocimientos de hechos generales y de objetos específicos, eventos y episodios (Bower e Hilgard, 1989) .

Por otra parte, según Howe (1981), la MLP resulta ser activa porque implica la selección, organización y consolidación de los materiales de acuerdo con sus cualidades abstractas o sus significados. La MLP es un almacén de capacidad ilimitada en la que la permanencia de la información se encuentra inactiva habitualmente y sólo se recuperan fragmentos de información eventualmente, cuando las demandas ambientales o una determinada tarea así

lo exige, (De Vega, 1992). En este sentido, la MLP es la más rica y compleja de todas las estructuras de memoria, así como la más difícil de estudiar, lógicamente si se toma en cuenta que ésta es el almacén de todos los conocimientos que posee un sujeto (Delclaux y Seoane, 1982).

En este sentido, uno de los modelos que ha tenido gran importancia para explicar el funcionamiento de la memoria a largo plazo, es el denominado Modelo Multialmacén, realizado por Atkinson y Shifrin (1974). Estos autores proponen la existencia de tres tipos de almacenamiento de información en la memoria: almacén sensorial (AS), subdivido en la memoria icónica (MI) para estímulos visuales, y memoria ecoica (ME) para estímulos auditivos; almacén a corto plazo (ACP), también llamado memoria a corto plazo, y almacén a largo plazo (ALP), también denominado memoria a largo plazo. En este modelo, se considera que la función del almacén sensorial (AS) consiste en retener información sensorial por lapsos de orden en milisegundos, con el fin de analizar precategóricamente las características físicas de los estímulos, a través de una clasificación analógica de éstos (Neisser, 1967). La función del almacenamiento a corto plazo (ACP) o memoria a corto plazo, es retener pequeñas cantidades de información, durante algunos segundos, a través de procesos de control, que podrían ser los de repaso, mencionados anteriormente, lo cual permite que la información sea transferida al almacén a largo plazo o bien sea desechada (Bravo, 1991).

A su vez, el almacenamiento a largo plazo (ALP) o memoria a largo plazo, se encarga de retener la información por periodos de tiempo ilimitados, recodificando ésta cuando es transferida desde el ACP o memoria a corto plazo, a un código que permite mayor economía en la capacidad de almacenamiento, se propone que este código puede ser por imágenes

(representación analógica), o bien por el significado de los estímulos (código semántico) (Bravo, 1991).

Estas dos posibilidades de codificación de memoria a largo plazo, generaron una polémica que continúa hasta nuestros días, y dio origen a la distinción de dos tipos de memoria a largo plazo: Memoria Semántica y Memoria Episódica (Tulving, 1972). En este sentido, Tulving indica que la memoria episódica recibe y almacena información acerca de datos temporales, de episodios o eventos, y de las relaciones espaciotemporales que se dan entre estos eventos.

En lo que se refiere a la memoria semántica es necesaria para el uso del lenguaje, es un tesoro mental que organiza el conocimiento que una persona posee acerca de las palabras y otros símbolos verbales, sus significados y sus referentes, acerca de las relaciones entre ellos, de las reglas, las fórmulas y algoritmos para la manipulación de estos símbolos, conceptos y relaciones.

Las diferencias que identifica Tulving (1972) entre estas dos clases de memoria son: la memoria semántica es productiva o generativa, mientras que la memoria episódica no lo es. Existen sin duda partes de la memoria semántica que no son productivas ni generativas, como el conocimiento que se puede poseer de la sucesión de los presidentes de México o de la sucesión de reyes o reinas de Inglaterra. Pero gran parte del conocimiento de la memoria semántica es potencialmente generativo (Cofer, 1979).

Por otra parte, la memoria semántica contiene el conocimiento necesario para la utilización del lenguaje. La memoria semántica incluye información sobre las palabras y otros símbolos, sus significados y referentes, las relaciones entre las palabras y los símbolos, y las reglas, fórmulas y algoritmos para la adquisición de conceptos y resolución de problemas.

De esta manera, los estudios más fructíferos que se han realizado en este campo se encuentran inmersos dentro de la corriente llamada P.H.I. (Procesamiento humano de la información), los cuales empezaron a desarrollarse cuando Busfield (1953) describió un fenómeno llamado "Category Clustering" (Cúmulos de Categorías o Cúmulos Categóricos). En este experimento, los sujetos estudiaron 60 palabras de una lista compuesta de 15 miembros para cada categoría. Las categorías eran de animales, nombres, profesiones y vegetales. Bousfield (1953), encontró que cuando las palabras se presentaban azarosamente, los sujetos recordaban estos grupos de acuerdo a categorías. Esto indica que la información se organiza de cierta manera en la memoria.

Con la finalidad de observar cómo se lleva a cabo la organización de la información de la memoria a largo plazo, Quillian (1968) y Collins y Quillian (1969) propusieron un modelo de memoria semántica, en el cual sugirieron que la información se representa por medio de redes de conceptos, en donde los conceptos o módulos se relacionan entre sí produciendo el significado de cada concepto (Bravo, 1991).

Quillian (1968) llevó a cabo un trabajo en el cual se hace la propuesta de un modelo de memoria en computadora llamado "Teachable Language Comprehender" (TLC, Comprensor Idiomático del Lenguaje), en el que se trató de ver si podía realizarse un análisis de textos, relatos, etc., en idioma inglés. Este programa ordenaba la información en forma de red que

se encontraba completamente interconectada por medio de unos elementos llamados "nodos" (unidades) los cuales son conceptos, a partir de los cuales se organiza toda la demás información. Quillian trabajó su modelo como un sistema de representación de la información (base de datos). Éste fue un programa con el que se intentó demostrar cómo es que se construía en humanos la estructura semántica, y cómo se procesaba la información a través de una simulación en computadora (Figuroa, 1980).

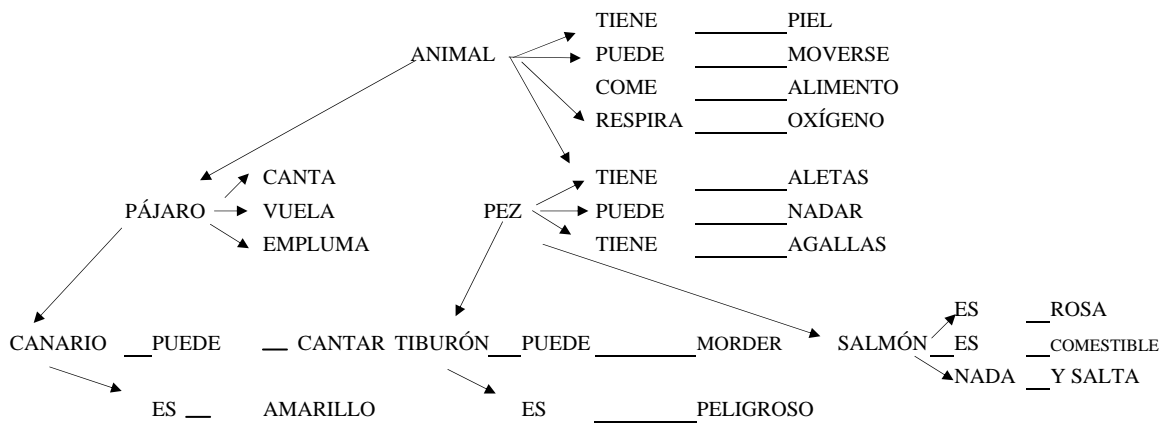
Este investigador introduce en su modelo la distinción de muestra típica, que evita que se repitan los conceptos dentro de la red, la cual le permitía suponer, bajo un principio de economía, que algunas características sólo se presentaban asociadas a los conceptos de mayor jerarquía. Esto dio pauta al modelo en cuanto a la cantidad de datos que podía procesar, facilitando la jerarquización y organización de la estructura (Bravo, 1991).

Más tarde, Collins y Quillian (1969) supusieron que para demostrar esta organización y sus jerarquías, se podían basar en el procedimiento de tiempo de reacción (T.A) en una tarea de verificación de frases de tipo "X es un V", que implica recorrer en diferentes medidas grupos jerárquicos de conceptos, por ejemplo les preguntaban a los sujetos una serie de oraciones tales como: "un canario puede cantar", "un canario es un pájaro", "un canario es un animal", "un canario es rosa", "un canario es un pez", etc., y les pedían que indicaran si la oración presentada era falsa o verdadera. Estos investigadores hipotetizaron y posteriormente comprobaron que a los sujetos les tomaría más tiempo el dar una respuesta, cuando la información se encontrará más alejada del nivel donde estuviera ubicado el concepto por el cual se le estaba preguntando. Es decir, les tomaba menos tiempo responder cuando se les preguntaba si el canario puede cantar, que responder a la oración un canario es un pájaro, por estar más alejado al concepto pájaro que al concepto canta (ver figura 1). A

esta distancia entre los conceptos dentro de la red jerárquica se le llamó distancia semántica.

*Figura No.1*

*Representación de una parte de la memoria semántica de acuerdo con la estructura jerárquica de Quillian (1988)*



*Fuente: Valdez, 2000.*

Con base en el modelo de simulación de la memoria en computadora, se postuló que los reactivos que están almacenados en la memoria semántica se encuentran ubicados o arraigados dentro de una gigantesca red, en la cual cada reactivo se relaciona con otros por medio de diferentes conectivos. Dicha red está ordenada u organizada de una manera jerárquica y lógica con base en la utilización de una taxonomía elaborada a partir de conceptos superordinados y subordinados (ver figura 1) por ejemplo, animal es una palabra superordinada con respecto a canario, puesto que todos los canarios son animales. Pero, por ejemplo, pájaro es una palabra subordinada con respecto a canario, puesto que todos los



canarios son animales, pájaro es una palabra subordinada con respecto a la palabra animal ya que todos los pájaros son animales (Valdez, 1991).

Esta propuesta ha sido ampliamente criticada, ya que la gran mayoría de la información que se almacena en la M.L.P se obtiene a través de experiencias personales, por lo que la distinción es poco práctica; pero en general no ayuda a darle particular interés a una de las áreas que más ha sido estudiada dentro de la psicología cognitiva que es la memoria semántica.

En este sentido, la memoria semántica se entiende como un proceso mucho más amplio, que el sólo conocimiento del significado de las palabras, ya que se considera como un conocimiento general del mundo o en términos de la tradición de Bartlett, un grupo de esquemas interrelacionados (Baddeley, 1989).

En general, la distinción hecha por Tulving (1972), entre memoria episódica y memoria semántica, generó un cambio de actitud respecto de la investigación en memoria y reconoce la necesidad de estudiar el significado en forma cuidadosa. Este cambio de énfasis en la investigación es, desde otro punto de vista el resultado natural de los modelos de la época (Norman, 1987), en donde se ve que la simple descripción de la memoria como compuesta por diferentes cajones no es suficiente para explicar una gran cantidad de variables en el aprendizaje humano; por lo tanto, es necesario estudiar los aspectos organizativos de la investigación de la memoria a largo plazo. Una de las formas más específicas en que se estudia el significado es con la Teoría de Redes Semánticas, la cual ha sido postulada en muy diversas formas (Anderson y Bower, 1973).

### **3.3. REDES SEMÁNTICAS**

#### **ANTECEDENTES**

Desde otra aproximación, algunos autores insisten en el significado como un proceso cognoscitivo, de esta forma se argumenta que en la memoria se almacenan los conceptos interrelacionados y esta base da al lenguaje su estructura profunda o espacio semántico. Hay una base de datos para organizar la información y su estructura interrelacionada. Dicha información no se refiere únicamente a objetos concretos contiene también eventos, relaciones lógicas, tiempo, etc. (Bravo, 1991).

Con lo anterior se puede decir que el principal obstáculo al que se han enfrentado los estudios del significado, ha sido la forma de abordar de manera adecuada al significado mismo (Szalay y Bryson; citados en Valdez, 1991). De ahí que los problemas para medir el significado dependan más de los métodos que del significado en sí.

Algunos de los métodos que se han usado en las investigaciones sobre el significado son:

#### *1. Índices Fisiológicos*

Maz (1935) y Jacobson (1932) intentaron medir el significado a través del registro de potencialidades de acción en la musculatura estriada de las respuestas glandulares y de las respuestas psicogalvánicas de la piel después de la presentación de algún estímulo. El problema que se planteó en este tipo de investigaciones fue saber si estos índices dan una medida de la presencia o ausencia del grado y calidad de los significados (Valdez, 1991).

#### *2. Generalizaciones Semánticas*

En esta técnica se condiciona la respuesta a cierto tipo de estímulos y después se prueba la

generalización a signos verbales. El problema que se señala es que el condicionamiento puede deberse a características asociativas más que a características semánticas. A estos estudios se les critica porque no se sabe si a partir del condicionamiento se puede explicar una relación de tipo semántico, ya que es probable que esta relación se haya dado por características asociativas más que por características semánticas (Valdez, 1991).

### *3. Asociaciones libres*

En esta técnica se les pide a los sujetos que respondan a una palabra estímulo, con lo que se les ocurra; dicho de otra manera, el sujeto tiene que responder con la primera palabra que se le venga a la mente. Esta técnica tiene la desventaja de que el tipo de asociación puede estar dada por características fonéticas y no necesariamente por relaciones semánticas (Valdez, 1991).

### *4. Diferencial semántico*

Esta ha sido una de las técnicas más usadas en estudios empíricos que se han hecho sobre el significado (Szalay y Bryson, 1974) con esta se busca describir el significado subjetivo de las palabras a partir de respuestas dadas por los sujetos, en forma de evaluación de las palabras presentadas en bloques de escalas. Las escalas constan de adjetivos polares, tales como bueno-malo, etc. Cada escala está dividida en 7 que van de un máximo, pasando por un mediano o neutral, hasta un mínimo. Los sujetos marcan alguno de los 7 puntos y con esto indican lo que significa la palabra que está siendo evaluada. Posteriormente se llevan a cabo análisis factoriales con el fin de ver cómo es que se agrupan las respuestas dadas por los sujetos, y de esta manera poder explicar el significado de las palabras que fueron evaluadas.

### *5. Redes semánticas*

Su postulado básico es que debe haber alguna organización interna de la información en la memoria a largo plazo, en forma de red, en donde las palabras o eventos forman relaciones, las cuales como conjunto dan el significado. Significado que está dado por un proceso reconstructivo de información en la memoria, el cual nos da el conocimiento de un concepto (Figueroa, 1981).

Se puede afirmar que la red semántica de un concepto es aquel conjunto de conceptos elegidos por la memoria a través de un proceso reconstructivo, y que esta estructura y organización debe permitir un plan de acciones, así como la evaluación subjetiva de los eventos, acciones u objeto (Mora, 1984).

### *6. Categorías Semánticas*

Postula que es posible obtener relaciones de sinonimia entre las palabras definidoras obtenidas con la técnica de redes semánticas llegando a conformar categorías que implican significados particulares. Las categorías semánticas proporcionan información clara y específica en cuanto a la relación que guardan con la palabra estímulo y es lo que indica cuál es el significado psicológico que tiene para el grupo de personas con que se está trabajando (Valdez y Hernández, 1986; Valdez y Martínez, 1988; Valdez y Reyes Lagunes, 1992).

En lo que respecta a esta técnica, se podría crear la confusión en cuanto a saber que es lo que está midiendo: actitudes o significados. Al usar redes semánticas no se presenta este problema, puesto que los conceptos que son dados por los sujetos no tienen ninguna

limitante, más que su propia capacidad. En otras palabras, los conceptos relacionados con el concepto central (nodo) pueden ser de cualquier índole, sin importar que concepto sea. Lo anterior proporciona la base para afirmar que si el significado es una reconstrucción de la información en la memoria, que tiene infinidad de conceptos de todo tipo almacenados; y que es, precisamente ésta, la información que da el uso de las redes semánticas; entonces, se puede tener la seguridad de que los datos que se obtienen se refieren directamente al significado de la palabra que está siendo definida por los sujetos.

Lo anterior pone de manifiesto que la Técnica de Redes Semánticas es una alternativa confiable para llevar a cabo el estudio del significado psicológico.

En forma específica, la teoría de las redes semánticas establece que la información contenida en memoria a largo plazo está organizada en forma de redes en donde las palabras o eventos forman relaciones, las cuales como conjunto de palabras sirven para dar significado a algún estímulo o evento particular (Figuroa, 1981).

La explicación del funcionamiento de las redes en los diferentes modelos se hace a través de principios de clasificación, como pueden ser taxonomías biológicas artificiales con relaciones de subordinación como el modelo de Collins y Quillian (1969), o por medio de listas de atributos o relaciones con las que el investigador presupone que se forma una red semántica, como es el caso de Anderson y Bower (1973).

De esta forma, se han propuesto clasificaciones de estos modelos que los separan conforme a un criterio de ejecución, considerando que algunos de los modelos serían de características de redes jerárquicas, otros de características de listas de atributos y uno más que es el de simulación de conocimientos en computadora (Figuroa, 1981).

En general, los modelos de memoria semántica asumen una serie de supuestos para explicar la representación del significado de los conceptos, los más importantes son según Rumelhart y Norman (1987):

- a) La existencia de grupos o "sets" de símbolos discretos asociados de forma simple entre sí.
- b) La existencia de una estructura específica de relaciones asociativas entre 105 elementos del grupo.
- e) La estructura se organiza a través de niveles jerárquicos.

Por lo anterior, Flores (1975) argumenta que para estos modelos la memoria semántica se define como conocimiento permanente sobre el significado de conceptos y normas de utilización de éstos (Rips, Shoben y Smith, 1973) y que probablemente incluye algún mapa general del mundo (Medin, 1988), como un sistema de representación organizada del conocimiento que vive y del significado de las palabras que utiliza (conceptos), lo cual constituye el conocimiento del mundo de cada sujeto. Los modelos propuestos son los siguientes:

1. El modelo de Collins y Quillian (1968), como ya se mencionó, los primeros trabajos realizados que proponían una organización de tipo semántica o proposicional en la memoria fueron hechos por Quillian (1968); Collins y Quillian (1969), quienes sugirieron que la información se representa por medio de redes de conceptos organizados semánticamente, en donde los conceptos o módulos se relacionan entre sí produciendo el significado de cada concepto.

Esta explicación tiene la limitante de que se basa en estructuras jerárquicas

artificiales que se manipulan de una forma que presuponen los propios investigadores. Vale la pena resaltar el hecho de que este modelo parte del supuesto proposicionalismo, ya que asume que el número de datos para facilitar la jeraquización y la organización se podía procesar mejor a través del tiempo de reacción. Este supuesto proposicionalismo ha tenido gran influencia en los modelos posteriores (Bravo, 1991).

2. Los modelos de Anderson y Bower (1973), Rumelhart, Lindsay y Norman (1972). A partir del modelo anterior se crearon otros que llegaron a ser más eficaces en el análisis semántico del lenguaje. Entre los programas desarrollados se encuentran dos que consideran a la memoria como una red de relaciones determinadas por la semejanza existente entre los diferentes tipos de conceptos. Estos programas son: "Eleonor" desarrollado por Rumelhart, Lindsay y Norman, y el de "Memoria Asociativa Humana", desarrollado por Anderson y Bower. Ambos programas se basan en una concepción teórica muy semejante, y su principal diferencia es la forma de tratar las relaciones, pues mientras "Eleonor" utiliza relaciones rotuladas que determinan el tiempo, objeto, instrumento, etc., el programa de Memoria Asociativa Humana utiliza rótulos abreviados que representan el actuante, el receptor y el contexto. Estos dos programas utilizan una base de conocimientos generales y otra que tiene información del tipo de un diccionario, que determina el significado de cada palabra. Una de las características más importantes de estos programas es el hecho de asociar grupos de conceptos para reconstruir episodios, lo que permite generar nuevos conceptos sobre la base de las representaciones ya existentes (Bravo, 1991).
3. El modelo de Smith, Shoben y Rips. Los problemas de diferencias en el tiempo de

reacción presentados por el modelo jerárquico de Collins y Quillian (1969) dan pauta para que Smith, Shoben y Rips (1973), postulen que estas asociaciones se dan porque hay conceptos que son más representativos de alguna categoría, debido a que tienen más de los atributos que caracterizan a esa categoría.

En este modelo el problema central se ubica en la forma de acceso a la representación de la información, específicamente a la que determina la relación de distancia entre una categoría y un ejemplar de ésta; por lo que se considera que ésta se organiza a través de principios de superordenación e hiponimia (relación de inclusión a una categoría), y que estas relaciones generan solapamiento entre los rasgos de categorías y ejemplares y por lo tanto, son las que determinan el fenómeno de tipicidad (Bravo, 1991)

4. El modelo de Collins y Loftus (1975). A este modelo se le ha llamado de propagación de la activación, asume como supuestos estructurales que la organización de la información se da por un principio de evaluación de similitud, considerando que ésta se origina por el número de conexiones entre propiedades en común y no por la distancia de las conexiones. En este sentido, consideraban que ésta es la variable crítica en la generación de diferencias en los tiempos de reacción.

El principal problema de este modelo es que no presenta limitaciones a sus propuestas de funcionamiento (Elosua, 1986).

5. El modelo de Anderson (1983). Bajo una renovada perspectiva de red semántica, Anderson (1973) propone un modelo de propagación, en el cual se considera que la unidad cognitiva es la proposición, ya que ésta se presenta como un nodo en la red, aunque no descarta la posibilidad de que existan otro tipo de unidades. Las



características del modelo consideran que cada nodo tiene un número limitado de elementos, que se codifican enteramente.

Como se puede observar, los modelos de memoria semántica descritos tienen el enfoque de simulación en computadora de los procesos de la memoria; por ser modelos altamente formalizados de categorización proporcionan una teoría estructurada y muy potente en las descripciones de estos procesos, pero su carácter racionalista, en el sentido de basarse ampliamente en presupuestos y utilización de estructuras artificiales, los limita de forma clara cuando se trata de extrapolar los datos a sujetos humanos; o bien se generan situaciones de inverificabilidad al ser demasiado amplios, sin restricciones claras y con posibilidad de ajustar todos los datos a sus predicciones (Bravo, 1991).

Como una alternativa a las propuestas de modelos artificiales y formales sobre la Memoria Semántica, se puede mencionar la propuesta desarrollada por Figueroa y González (1981), que parte del supuesto de que el significado de los conceptos es un proceso de carácter reconstructivo y dinámico, el cual se genera a partir del conocimiento de relaciones entre conceptos, que se expresan simbólicamente a través del lenguaje.

Por su parte, Figueroa y (1981) (citados por Gurrola, 1996) consideran que el problema del significado se ubica en el nivel de conocimiento que se tiene del léxico no estructurado, ya que es a partir de éste que se genera la red de relaciones entre conceptos, considerando que éstas deben ser tanto de inclusión de clases, de ejemplos de características o propiedades, por lo cual consideran que el significado es un proceso complejo de relaciones de diferentes tipos, que interactúan con los procesos de reconstrucción para determinar los procesos

selectivos del tipo de respuesta, sus restricciones, el tipo y número de datos que deben contener.

En este sentido, definen la red semántica de un término como "el conjunto de conceptos seleccionados por los procesos de reconstrucción de la memoria, considerando que ésta no es una simple asociación, ya que está determinada por las clases de propiedades de los elementos que integran la red" (Figuroa y González, 1981).

Para verificar lo anterior y principalmente intentar distinguir entre los procesos de organización señalados y los procesos de asociación, los autores desarrollaron un procedimiento que en la actualidad es conocido como redes semánticas naturales. La técnica original consistía en pedir a los sujetos que definieran un concepto que les era leído, por medio de sustantivos, adjetivos, verbos y adverbios, pero sin utilizar preposiciones, conjunciones, artículos o cualquier tipo de partículas gramaticales. Posteriormente se les pedía que jerarquizaran las definidoras en orden de importancia. A partir de esta jerarquización, se obtenía el valor semántico (Valor M), multiplicando la jerarquía por la frecuencia. Este valor permitía que se escogieran las siete definidoras con el valor M más alto y las cinco con valor M más bajo a las cuales se les agregaron tres sustantivos escogidos al azar de un diccionario y se presentaron a otro grupo de sujetos, a los cuales se les pidió que escribieran a qué concepto se refería cada lista y que jerarquizaran las definidoras en orden de importancia respecto al concepto.

A partir de estas actividades, los investigadores encontraron un alto grado de consenso para la jerarquización y los conceptos en las dos condiciones. Por otra parte, a un tercer grupo de

sujetos se les pidió que escribieran todo lo que se asociara de forma libre con los conceptos de la lista original. Al ser comparados los datos con los anteriores, se encontró que eran muy diferentes; con lo cual se concluye que las relaciones que existen no son simples asociaciones, sino que están estructurados de una forma coherente.

Con estos antecedentes y otras investigaciones, Figueroa (1980), desarrollan procedimientos para analizar continuamente diferentes aspectos de la red, como la densidad (Valor G), la distancia entre los nodos conceptuales (Valor Q). La riqueza de la red (Valor J), comparaciones intersujetos (Valor AA), conjunto SAM, que es la lista de definidoras con puntajes más altos generados por los grupos para cada concepto, entre otros análisis.

Es importante destacar que este modelo es factible de estudiar en personas, Figueroa (1980) indica al respecto que una característica importante de las redes semánticas es la posibilidad teórica o real de que los contenidos de información de las redes están fuertemente influenciadas por las características y experiencias de cada individuo en particular, lo cual conduce a una situación muy interesante, en donde por primera vez en Psicología experimental se tiene una teoría general, mecanismos explicativos y la posibilidad de estudiar las características específicas de las redes semánticas de cada sujeto en particular.

Por lo anterior Figueroa y González (1981), concluye los siguientes puntos, y como lineamientos teóricos generales para el desarrollo de un modelo de Redes Semánticas Naturales.

- a) La técnica de estudio es completamente empírica.
- b) En la cuantificación de los datos se puede especificar la distancia semántica

por medio de análisis factorial.

- c) Las redes deben ser jerárquicas, ya que deben existir redes primitivas.  
Es posible estudiar el desarrollo de las redes a partir de estudios con niños.
- e) La idea de red activa, los conceptos pueden ser definidos y definidores al mismo tiempo, y las redes están cambiando constantemente.
- f) En el estudio de las redes semánticas se deben evitar las taxonomías y el empleo de modelos de inteligencia artificial para estudiar las redes generadas por los sujetos.
- g) Se debe postular un modelo multidimensional, tomando en cuenta el transcurso del tiempo.
- h) Existe la necesidad de emplear herramientas matemáticas potentes.
- i) Es necesario interpretar teóricamente los datos experimentales, de integrar a otros procesos de manipulación de información ya estudiados la idea de redes semánticas y de relacionar esta idea con el conocimiento neurofisiológico de códigos.

Por lo anterior, es de suma importancia que el modelo de Redes Semánticas Naturales incorpore los mecanismos sociales involucrados en los procesos de construcción del significado, para entender no solamente el conocimiento compartido por un grupo de sujetos, sino para estudiar los mecanismos de integración de nueva información a nivel individual, así como para analizar los mecanismos involucrados en la asimilación y construcción de significados sociales.

De igual manera, siendo el significado una de las partes fundamentales del lenguaje, su estudio ha sido emprendido desde los más diversos puntos de vista. Las posiciones varían

desde el conductismo más ortodoxo y las teorías mediacionistas, hasta interpretaciones de tipo cognoscitivo (Figuroa y González, 1981).

Así, se tiene que en la línea conductista, específicamente en la teoría de sustitución, en la cual un estímulo (palabra) sustituye a otro (objeto) evocando la misma respuesta el significado por lo tanto, se limita al pequeño rango del evento público y objetivo, no pudiendo explicar de manera clara el significado de la palabra o de palabras abstractas sin referente concreto (Figuroa, 1980).

Por otra parte, la teoría mediacionista se basa en respuestas implícitas, como en el caso de la teoría de Osgood (1952), para quien el significado contiene una parte dada por respuestas emocionales y fisiológicas que acompañan la ocurrencia de una palabra. El principal tema experimental desde este punto de vista es la investigación de la formación de las asociaciones entre las palabras que dan origen al significado, (Figuroa, 1980).

### **3.4. GRUPOS FOCALES**

De igual manera, otra técnica cualitativa de recolección de datos que fue utilizada para la construcción del instrumento fue el trabajo con grupos focales, ya que con su utilización se obtuvo una visión global de las necesidades o demandas que en este caso tienen las mujeres con respecto a la satisfacción laboral.

Así que, de acuerdo con Morgan (1998), los grupos focales es una técnica cualitativa de recolección de datos utilizada en la investigación social, asociada a la idea de grupos de

discusión organizados alrededor de una temática, para lo cual requiere de una implementación metodológica basada en reuniones con un grupo escogido de individuos con el objetivo de obtener información acerca de sus puntos de vista y experiencias sobre hechos, expectativas y conocimientos de un tema. Es un grupo de discusión teóricamente artificial que empieza y termina con la conversación sostenida, o con la reunión. Estos grupos no están conformados como tal ni antes ni después de la discusión. Su existencia se reduce a la situación objeto del estudio, en efecto, realiza una tarea. Su dinámica, en ese sentido, se orienta a producir algo y existe por y para ese objetivo. El grupo instaaura un espacio de "opinión grupal", en él los participantes hacen uso del derecho de omitir opiniones que quedan reguladas en el intercambio grupal. Esto es lo esencial de su carácter artificial ya que el investigador los reúne y constituye como grupo. En un proyecto bien diseñado, un mínimo de una sesión con dos diversos grupos es recomendable, esto elimina al sesgo, permitiendo comparaciones.

Es una técnica relativamente nueva, pero que permite conocer de una manera más completa el nivel de conocimiento y emoción que maneja el sujeto, sin perder de vista el objetivo que en este caso es la investigación a realizar (Morgan, 1998).

El principal propósito de la técnica de grupos focales en la investigación social es lograr una información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no serian posibles de obtener, con suficiente profundidad, mediante otras técnicas tradicionales, como: la observación, la entrevista personal o la encuesta social. Estas actitudes, sentimientos y creencias pueden ser parcialmente independientes de un grupo o su contexto social, sin embargo son factibles de ser reveladas por medio de una interacción

colectiva que puede ser lograda a través de un grupo focal; así los grupos focales permiten obtener múltiples opiniones y procesos emocionales dentro de un contexto social. Los grupos focales pueden ser usados en las etapas preliminares o exploratorias de un estudio, también son de gran utilidad para evaluar, desarrollar o complementar un aspecto específico de dicho estudio o también cuando se ha finalizado para evaluar su impacto o para producir nuevas líneas de investigación. Ellos pueden ser usados como una técnica específica de recolección de información o como complemento de otras especialmente en las técnicas de triangulación y validación (Morgan, 1998).

Recientemente en investigación social, los grupos focales se han utilizado como la técnica que permite al investigador obtener información primaria específica y en un corto período de tiempo, como base para la construcción de instrumentos, ya que permite analizar y seleccionar la información de una manera tal que ayuda a encontrar cuál es el asunto importante y cuál no lo es, cuál es el discurso real y cuál el ideal. Como resultado, la brecha existente entre lo que la gente dice y lo que hace puede ser entendida una vez sistematizada la información acerca de los conocimientos, actitudes y prácticas sociales sobre el objeto de estudio o problemática se construyen los instrumentos (Morgan, 1998).

Una de las principales características de los grupos focales es la interacción que se tiene entre sus participantes, ya que a través de ella se establece una dinámica que permite resaltar y rescatar la concepción que los participantes tienen al plantear sus vivencias, experiencias, creencias, valores en un lenguaje típico y cotidiano de cada uno de los grupos, permite también obtener una descripción global de los conocimientos, actitudes y comportamientos sociales de un colectivo social y la forma en que cada individuo es influenciado por otro en

una situación de grupo. Las comprensiones y significados sobre la temática son revelados por los participantes, en consecuencia las múltiples explicaciones de sus conductas y actitudes serán mas rápidamente reelaboradas y comprendidas por parte de los investigadores.

De esta manera, el grupo focal se define como un tipo especial de entrevista grupal estructurada para recolectar opiniones detalladas y conocimientos acerca de un tema en particular por parte de los participantes seleccionados (Powell y Single,1996).

Por su parte Korman, (citado por Morgan, 1998) define un grupo focal como:”una reunión de un grupo de individuos, seleccionados por los investigadores para discutir desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación”.

Los grupos focales son apropiados para explorar los factores en los cuales hay influencia de conductas y actitud. La formación también es útil para dar profundidad, detalle y explicación de los datos cuantitativos. La investigación con grupos focales no provee información evaluativa, por lo cual no puede ser sustituto de la investigación cuantitativa. Los grupos contienen solo una muestra pequeña de personas, por lo tanto los datos no son capaces de producir información típica o ser concordantes con el tipo y utilización apropiada de los datos de grupos focales (Powell y Single, 1996).

Tradicionalmente, la técnica de grupos focales ha sido utilizada en estudios asociados con la medición de los niveles de satisfacción de usuarios, consumidores o clientes de servicios. En esta situación, los usuarios pueden convertirse en un medio institucionalizado para



mejorar o cambiar los servicios. Aunado a esto, la técnica es de gran ayuda en la fase exploratoria de generación de hipótesis en un estudio de mayor envergadura, recientemente se ha utilizado la técnica de grupos focales en la construcción de instrumentos de medición psicológica, sin embargo, es una técnica limitada en términos de su capacidad para generar resultados representativos principalmente porque el número de participantes es relativamente pequeño y no representativo.

En este aspecto y de acuerdo con Morgan (1998), la historia de los grupos focales se puede dividir en tres periodos:

1. Los grupos focales fueron usados inicialmente en el área de Ciencias Sociales para investigar la dinámica grupal, la comunicación persuasiva y los efectos de los medios de comunicación, así como el impacto de los esfuerzos de propaganda en la Segunda Guerra Mundial.
2. En la última década, los analistas convirtieron este modelo en una popular herramienta de investigación en mercadotecnia. Conduciendo entrevistas grupales con consumidores y clientes, así aprenden cómo mejorar productos y servicios y hacer predicciones acerca de las ventas.
3. En la actualidad, muchas organizaciones conducen Grupos Focales para mejorar empleados o servicios a clientes y evaluar cambios.

La técnica de grupos focales, de acuerdo con Powell y Single (1996), consta de cuatro grandes etapas, que son:

## *1. Identificación de los problemas*

Aquí el principal objetivo es definir una meta. Los grupos focales son especialmente poderosos en la exploración inicial ya que pueden ofrecer una discusión, aun cuando el equipo de investigación tenga un mínimo de conocimientos acerca del tema.

Cuando el énfasis es la exploración, la discusión es relativamente sin estructura ya que el equipo de investigación sólo trata de aprender qué áreas son importantes para los participantes. Por ejemplo, en el área académica el foco del grupo puede ser generar hipótesis acerca de nuevas áreas de investigación, o en el caso de la construcción de instrumentos, contar con la información primaria que posteriormente a su análisis refleja las actitudes positivas y negativas sobre la temática tratada que permite posteriormente redactar los reactivos.

## *2. Planeación*

Aquí lo importante es encontrar la mejor forma de lograr las metas. En este estadio se continúa enfatizando la explotación, pero ahora el grupo de investigación tiene metas para facilitar los esfuerzos, por lo anterior se tiene una agenda más estructurada. Los participantes proveen de poderosas sugerencias acerca de cómo lograr lo que se desea y además pueden señalar los riesgos de los planes tentativos. Por ejemplo, en el área de mercadotecnia el equipo puede mejorar los planes de posicionamiento.

### *3. Implementación*

Aquí lo que se pretende es anticipar los fallos. Se puede conocer mediante los grupos focales cómo están funcionando los planes.

### *4. Evaluación*

En este punto se busca saber qué sucedió con un proyecto y aprender para proyectos futuros. Para que un proyecto sea completo se requiere de la evaluación cualitativa para interpretar lo que sucedió. Independientemente de que el proyecto haya sido un éxito o un fracaso este tipo de seguimientos puede ayudar a realizar un mejor trabajo en el futuro.

De esta manera, el grupo focal es una técnica de investigación cualitativa originalmente diseñada para la industria privada como un medio para proveer un entendimiento de los factores psicológicos y comportamentales en la conducta consumidora, y para identificar formas y medios de influenciar en esta conducta.

Es característicamente una discusión informal, pero también estructurada, en la cual un pequeño grupo (usualmente de 6 o 12 personas) de entrevistados, bajo la guía del moderador, hablan acerca de temas de especial importancia para el investigador (Powell y Single 1996).

Las entrevistas de los grupos focales no son evaluativas, no proveen de información definitiva. Los resultados pueden iniciar un rango de conocimientos y actitudes, pero no

indican el grado que prevalece en la población en general. Los grupos focales indican la reacción grupal acerca de diversos temas. No son medidas de reacciones individuales (Morgan, 1998).

De esta manera, al comienzo de cada taller o sesión el moderador deberá clarificar que la contribución u opinión de cada uno de los participantes desde el momento en que es compartida con el resto del grupo, se convierte en una opinión colectiva así haya sido expresada de manera personal. Es por eso que los participantes deben ser motivados a mantener la confidencialidad de lo que ellos escuchan durante el taller al igual los investigadores tienen la gran responsabilidad de mantener el anonimato y confidencialidad de lo expresado por los participantes.

Así el trabajo se da de la siguiente manera:

### *1. Definición de los objetivos*

Como primer paso, se requiere de una definición específica de los objetivos del estudio. Los objetivos de investigación deben ser definidos claramente, así como los datos necesarios.

Un guión de desarrollo del Taller o sesión.

La guía de temáticas - preguntas a desarrollar en el Taller.

La guía de discusión debe de ser escrita en forma general para facilitar la referencia rápida por el moderador durante la discusión. Cuando se está organizando la guía de discusión en el grupo focal hay que tener en cuenta varias consideraciones básicas: ¿cuáles son las dimensiones del estudio? ¿Qué preguntas serán hechas?, ¿Quién participará?

La guía de la discusión contiene las temáticas – preguntas, que serán presentadas a los participantes durante las sesiones de discusión. No más de 5 o seis temáticas, se deben utilizar para el trabajo en grupo. Hay dos elementos que deben ser considerados al bosquejar el guía. Primero, es necesario no olvidar quiénes son los participantes y, en segundo lugar, qué tipo de información es la que se desea obtener. Segundo, se recomienda, a partir de una lluvia de ideas, diseñar una matriz de dimensiones temáticas preguntas potenciales y proceder a seleccionar las definitivas a partir de una prueba piloto preliminar. Una vez que se tiene una lista de preguntas, se debe tratar de evaluar la concordancia de ellas con los objetivos del estudio otra vez. ¿Cuáles no se deben aplicar? ¿Cuáles son realmente importantes?

La secuencia y el tono de las preguntas son tan significativas como las preguntas mismas. Deben ser no solo concretas sino también estimulantes, las preguntas que se plantearán en el grupo focal deben ser ampliables y en lo posible hay que llevar la discusión de lo más general a lo específico.

Posteriormente, volver al listado de participantes posibles y preguntarse: ¿qué preguntas podrían contestar? Se sugiere eliminar tantas preguntas como sea posible. Si la estrategia de formulación de las preguntas se hace a partir de "una lluvia de ideas" del grupo de estudio o de personal asociado, se recomienda que cada uno seleccione, por ejemplo, las cinco preguntas más pertinentes del total.

Una vez que se han seleccionado las cinco o seis preguntas más adecuadas y pertinentes, se procede a posicionar las preguntas en una secuencia que sea cómoda para los participantes,

moviéndose desde lo general a lo específico, de lo más fácil a lo más difícil, y de lo positivo a lo negativo.

Antes de usar las preguntas en una sesión real del grupo focal, se realiza una prueba piloto. Se evalúa, con un grupo externo, su confiabilidad, es decir, si las respuestas logran la información que se necesita. ¿Son válidas?, es decir, si en mediciones sucesivas, preguntan lo que se quiere preguntar y obtiene respuestas relativamente similares. Hay que averiguar si todos entienden de igual forma la pregunta etc. Una vez realizado esto, puede hacerse una evaluación de la relevancia de los grupos focales.

## 2. *Establecer un cronograma*

La programación y desarrollo de un grupo focal no se debe improvisar. Se sugiere comenzar a planear con antelación (cuatro o seis semanas). Con toda probabilidad, tomará por lo menos ese tiempo para identificar, analizar, formular y evaluar el problema de investigación; definir un marco de referencia teórico metodológico; identificar, seleccionar y comprometer a los participantes. Localizar un sitio adecuado. Igualmente, diseñar y conseguir los materiales de ayuda para las sesiones, etc. (Powell y Single, 1996).

De esta manera, la investigación con grupos focales puede ser útil para la exploración de programas de investigación y en el desarrollo de hipótesis. Puede utilizarse como asistencia en la formulación de áreas de contenido y lenguaje apropiado en los cuestionarios.

La información de las sesiones de grupo permite el desarrollo de materiales de investigación promoción y/o educación.

Las sesiones provocan la exposición y actitudes, creencias y conductas que son útiles en el entendimiento de los resultados de un programa.

Con relación a los participantes, un elemento clave en el método de sesión de grupo, es su selección. Las respuestas de los grupos focales deben ser típicas del objetivo proyectado. Varios subgrupos dentro de la audiencia deben ser representativos para que el rango de opiniones sobre el tema central de discusión sea conocido. Si es de especial interés un subgrupo en participar (por ejemplo mujeres que laboren en empresas).

Al desarrollar la guía de la discusión es necesario identificar quién participará en las sesiones de trabajo grupal. Esto proporcionará a una indicación de cuanto es el número más adecuado de participantes. El número de participantes por la sesión está determinado por el número potencial de participantes. Hay que establecer una población de participantes potenciales. Una vez que el número de participantes se haya determinado, es necesario establecer una población de participantes reales. Una estrategia es realizar un sondeo sobre posibles participantes.

Los participantes deben ser seleccionados pensando en situaciones geográficas para que los resultados sean representativos de las actitudes y conducta que podrían ser influenciados geográficamente.

De acuerdo con los objetivos del estudio se desarrolla una lista de los atributos o características predominantes o principales para seleccionar a los participantes y con base en esos atributos se hace una primera selección. Una vez seleccionados los participantes, éstos

serán invitados oficialmente, reiterándoles el objeto y los objetivos del estudio, la metodología de trabajo a seguir, su papel e incentivos por su participación.

Los entrevistados deben de ser registrados una o dos semanas antes para el avance de la entrevista (si es posible). Deben ser reclutados al azar y entrevistados para ver si califican para el grupo, es decir si reúnen las características. Pueden también ser reclutados de un grupo de individuos representativos de la población objeto de estudio (Morgan, 1998).

Como ya se mencionó, los grupos se integran entre 6 y 12 participantes, de esta forma se conforma un grupo homogéneo, tal y como se determinen las variables. Al menos 6 son suficientes para un diálogo activo, de no ser así la interacción es reducida. Con más de 12 no todos los participantes tienen la oportunidad de presentar su punto de vista y la discusión puede ser difícil de controlar.

En términos de homogeneidad, los grupos son frecuentemente controlados por características, tales como: la edad, estado civil, nivel socioeconómico y educación. La homogeneidad demográfica de la población objetivo determina el número de sesiones requeridas (Morgan, 1998).

En lo que se refiere a la selección del lugar para conducir la investigación, es importante considerarlo en términos de su accesibilidad y propiedad. Las facilidades deben proveer de una atmósfera y una disposición de espacio que conduzca a la discusión, así como la observación y la grabación. Para el lugar de reunión se recomienda sitios o lugares "neutrales" que no sean asociados con los promotores ni con los sujetos del conflicto o con la situación problema de discusión. En síntesis, las reuniones de los grupos focales si bien



pueden ser realizadas en diversos lugares, por ejemplo, en hogares, salones comunales o donde los participantes desarrollan sus reuniones regulares se recomienda utilizar espacios institucionales incluso. Se recomienda que en el salón de reunión los participantes, en lo posible, rodeen al moderador (configuración en U). Si el equipo de investigadores está presente en el salón se debe procurar que éstos no interfieran y que su presencia sea lo más discreta posible.

Con respecto a la selección de la fecha y hora de la sesión, es necesario considerar la conveniencia de los participantes, por ejemplo, están trabajando o no, hay una rutina diaria que hay que observar y sí los descansos conflictuan a los entrevistadores.

La duración de las sesiones normalmente no es menor a una hora y no más de dos. También se deben considerar las restricciones del estilo de vida que puedan influenciar la prolongación de las discusiones. Después de este tiempo, tanto los participantes como el moderador comenzarán a "distraerse"; y es muy posible que las preguntas y la discusión subsiguiente pierdan su importancia. La capacidad de concentración de un adulto es alrededor de 20 minutos, lo cual sugiere que no se debe gastar más allá de 20 minutos por temática – pregunta.

Cada grupo tiene para su conducción la presencia de un moderador, los moderadores deben ser profesionales en psicología, sociología, antropología o investigación de mercado; ser sociables, sensitivos y empáticos. No presentar su punto de vista. La selección debe de tomar en cuenta las características personales que harán al moderador aceptable al grupo. Es necesario contar con alguien con un conocimiento y manejo de dinámica del grupo y un

conocimiento sobre la problemática. Un moderador del grupo focal debe poder ocuparse no sólo de mantener a los miembros del grupo atentos y concentrados, sino también mantener el hilo central de la discusión, y cerciorarse que cada participación sea activa. Una vez que la reunión ha sido organizada el papel del moderador o facilitador se convierte en algo esencial especialmente en términos de dar explicaciones claras sobre los propósitos de la sesión, ayudar a la gente a sentirse en confianza y, especialmente, en facilitar la integración entre los miembros del grupo.

Durante la reunión el moderador deberá promover el debate planteando preguntas que estimulen la participación demandando y desafiando a los participantes con el objetivo de sacar a flote las diferencias y contradecir las diferentes opiniones que surgen sobre el tema en discusión. Algunas veces los moderadores necesitarán llevar la discusión a los pequeños detalles o si es el caso impulsar la discusión hacia temas más generales cuando ésta ha alcanzado un rumbo equivocado o ambiguo. El moderador también debe mantener a los participantes atentos al tema en discusión, y es posible que en ciertas circunstancias deba conducir la conversación hacia sus orígenes con el objetivo de reordenarla. También debe asegurarse de que cada uno de los participantes tenga la oportunidad de expresar sus opiniones. En su papel de moderador se recomienda que no muestre preferencias o rechazos que influyeran a los participantes a una opinión determinada o a una posición en particular. El rol del moderador es vital en el trabajo de taller y no sólo requiere tener habilidades de comunicación sino también ciertas cualidades personales: saber escuchar asociado a tener una capacidad de adaptación y sentido común, todo lo anterior facilitará un diálogo abierto y confidente al interior del grupo. Finalmente, el grado de control y dirección impuesto por el moderador dependerá tanto de los objetivos del estudio como de su estilo. Si uno o más

moderadores están comprometidos en un trabajo de taller con un grupo focal es necesario que exista una sola línea de conducción. Se recomienda que un moderador haga el papel de coordinador principal y que los otros hagan el papel de facilitadores o talleristas. Durante la reunión todo lo anterior hace necesario que exista una cuidadosa preparación con vista a definir los roles y responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo de moderadores (Morgan, 1998).

Es conveniente que una persona adicional observe y tome notas de la sesión, para ello debe estar entrenado (qué ha de observar, anotar y hacer) para que se realice con efectividad.

En cada sesión el moderador desarrolla una guía de discusión, este ejercicio fuerza al investigador a organizar sus pensamientos para llegar a una conversación lógica y fluida.

Para la sesión de trabajo del grupo focal se requiere de equipo audiovisual. Así, el equipo de investigación debe determinar cuál es más apropiado para facilitar la sesión de trabajo. Esto definirá si se requiere de grabadora, videocinta, o simplemente de las notas de las relatorías. Generalmente, las sesiones de discusión son grabadas. Grabar permite que el equipo de investigación recupere fácilmente los aportes más importantes y los comentarios que fueron hechos durante la discusión, y registrar la información lo más exacta. Si la sesión de trabajo va a ser grabada en equipos de audio o video se recomienda que éstos sean instalados y probados anteriormente. Su presencia debe ser igualmente discreta. Se debe determinar previamente qué equipos de ayudas audiovisuales son necesarios (Powell y Single, 1996).

Se recomienda, primero grabar las sesiones y segundo tener un aparato de televisión para presentar algún tipo de video que ayude a la dinámica grupal de la discusión. Si las notas

son tomadas por el equipo de investigación durante la sesión, éstas también facilitarán el desarrollo del informe final para el grupo focal.

Es recomendable también, la utilización de personificadores o etiquetas con el nombre de los participantes, de un tamaño tal, que permitan al moderador identificar fácilmente a los mismos.

Al término de la sesión de trabajo del grupo focal, se recomienda invitar a los participantes un refrigerio, si se va a ofrecer, éste deberá ser colocado en un salón diferente.

Posterior al desarrollo de la sesión, el material verbal y expresivo es analizado, evaluado e interpretado desde el punto de vista psicológico, psicosocial o programático. Esta tarea debe ser hecha por el moderador y el observador. Las intervenciones de los participantes no son tabuladas, ya que no tienen ningún valor.

Todos los temas deben ser evaluados, los titubeos, silencios, entusiasmos, deben de ser anotados, (Powell y Single, 1996).

Se recomiendan tres etapas para redactar un informe final de las conclusiones del grupo focal:

1. Resumir inmediatamente la discusión y acuerdos de la reunión. Es más fácil reconstruir lo sucedido inmediatamente. El moderador deberá reconstruir con alguno de los participantes los acuerdos de mayor trascendencia al igual los detalles que pueden ayudar a enriquecer el informe final.
2. Transcribir las notas de la relatoría o grabaciones inmediatamente al terminó de la sesión. Lo anterior permitirá que se reconstruya no sólo la atmósfera de la

reunión sino también lo tratado. Analizar las relatorías: comenzar por leer todos los resúmenes o relatorías, analizando las actitudes y opiniones que aparecen reiteradamente o comentarios sorprendidos, conceptos o vocablos que generaron algunas reacciones positivas o negativas de los participantes, etc.

La secuencia de pasos para analizar el material grabado (Morgan, 1998) es la siguiente:

**1. *Análisis de las palabras utilizadas***

En este punto se requiere analizar las palabras usadas por los participantes y el significado de las mismas, una variedad de palabras y frases pueden ser usadas para determinar el grado de similitud dentro de un grupo, pero de manera diferente en otros.

**2. *Análisis del contexto***

Hay que tomar en cuenta que las respuestas de los participantes son estimuladas por las preguntas del moderador, o bien por los comentarios de otros participantes. Se debe analizar éste para encontrar qué fue lo que estimuló el comentario y analizarlo a la luz de esto. Es muy frecuente que la respuesta cambie cuando el moderador repite la pregunta con diferentes palabras. Esto depende no sólo de la discusión en sí, sino también del tono y la intensidad de los comentarios orales. El tono e inflexión proveen de diferentes sentidos de comentarios. El contexto va más allá del grupo e incluye lo que pasa en el ambiente político y social de los participantes, ya que puede estimular reacciones y comentarios que no son típicos.

### 3. *Análisis de la consistencia interna*

Un rasgo distintivo de los grupos focales es que los participantes ocasionalmente cambian su punto de vista durante la discusión. Después de escuchar otros puntos de vista y la explicación de su lógica, algunos participantes pueden alterar o bien repetir sus puntos de vista. Aquí la tarea del investigador es describir qué fue lo que influenció el cambio.

La tarea del moderador en primer lugar es determinar si se ha presentado un cambio, luego delimitar si el participante está de acuerdo con el cambio realizado, y, finalmente, indicar qué fue lo que propició dicho cambio.

Posteriormente, se realiza el análisis de los cambios extensos, la medida de extensividad está dada por el número de personas que hablan acerca del tema en particular. Esto puede ser indicador del soporte a ciertos conceptos dentro de un grupo o a través de una serie de grupos.

#### a) Análisis de la intensidad de los comentarios

La intensidad es comunicada mediante el volumen de voz, la rapidez al hablar o bien el énfasis en ciertas palabras.

#### b) Análisis de la especificación de las respuestas

Las respuestas que son específicas y basadas en experiencias suelen proveer mayor peso que las respuestas vagas e impersonales.

#### c) Resumen de las grandes ideas

Las grandes ideas surgen de una acumulación de evidencias, palabras usadas, lenguaje corporal, intensidad de los comentarios, etc., más que de comentarios aislados.

Una vez terminado el análisis, evaluación e interpretación de la información obtenida se redacta el informe final.

Este documento debe incluir no sólo los aspectos formales del estudio: planteamiento del problema, objetivos, estrategia metodológica y técnica sino también detalles acerca de la configuración del grupo focal, desarrollo de las sesiones de taller, resultados y conclusiones finales.

Debe incluir los siguientes aspectos:

1. Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos.
2. Ficha técnica: temática, objetivos, moderador, participantes características del grupo, criterios de selección, guía de temáticas preguntas.
3. Conclusiones y recomendaciones. Se sugiere presentar los hallazgos como respuestas a la hipótesis: preguntas llevadas a la sesión de trabajo.
4. Traducir los acuerdos en acción.

(Morgan, 1998).

La mayor y más recurrente crítica que se hace al uso de los grupos focales se expresa en dos áreas: primero, se insiste que se olvida la premisa que la comunidad o grupo participante debe participar de la retroalimentación de los resultados obtenidos. Y, segundo, la incapacidad de aplicar los resultados a los objetivos por los cuales originalmente fueron convocados.

Hay que recordar que uno de los mayores beneficios de la estrategia de grupos focales es el hecho de la participación y compromiso de las personas en la problemática en estudio. Esta relación deberá ser permanente desde el momento que fue establecida; es recomendable informarlos desde el planteamiento del problema, la ficha técnica del estudio y mantenerlos informados sobre los procesos y resultados obtenidos y, si es el caso, el uso que se le dará a la información obtenida. En la práctica los grupos focales pueden ser difíciles de organizar.

De hecho no es fácil obtener una población o grupo representativo. El trabajo de los grupos focales puede motivar a cierto tipo de personas para participar, por ejemplo aquellos que tienen un gran espíritu de colaboración pero no tienen mucho conocimiento o práctica sobre el tema o aquellos que tienen problemas de comunicación o limitaciones, o los que participan *per se*. ( los llamados líderes históricos o profesionales). La organización de formas participativas a través de los grupos focales usualmente requiere más planificación que en otros tipos de participación.

Como estrategia de recolección de información, los grupos focales permiten "sistematizar" información sobre ciertos conocimientos, actitudes y practicas sociales que difícilmente serían obtenidas a través de otras técnicas tradicionales. Así, a diferencia de algunas escuelas de la fenomenología, se considera importante desarrollar un conjunto de metodologías y técnicas válidas y verificables para aprehender esas relaciones sociales y sus determinaciones. Los hallazgos, junto con las anotaciones pertinentes, son organizados de acuerdo con los temas discutidos en los grupos.

Como se puede observar, mediante esta técnica se recopila información cualitativa sobre diversos aspectos dentro del campo laboral que permite reconstruirlos desde la perspectiva de los participantes, proporcionando información valiosa que una vez analizada permita tomar decisiones, o bien construir instrumentos de medición psicológica.

De esta manera, las estrategias utilizadas en la construcción de instrumentos psicológicos varían de acuerdo con los objetivos de investigación planteados, una de las estrategias más utilizada es la revisión de la fundamentación conceptual del objeto de estudio, sin embargo,



este aspecto limita la riqueza en la obtención de información, ya que sólo considera la postura teórica de los autores. La utilización de las técnicas cualitativas en el diseño de instrumentos se basa en que, primero es necesario aprender acerca de una situación de la cual no se tiene la suficiente información, al estar frente a ella y darle un sentido recobra para el investigador un significado de comprensión del fenómeno que se estudia; es decir, parte de la realidad comprendiendo el punto de vista de los participantes a partir de observar cómo los miembros de un grupo ven, sienten, experimentan y construyen su mundo cognitivamente. De igual manera al medir a través de instrumentos cuantitativos contruidos con técnicas cualitativas se tiene mayor certeza del significado real de las respuestas.

Con respecto a la utilización de instrumentos para medir satisfacción laboral, es importante señalar que la investigación en este rubro se ha realizado por más de cuarenta años (Saane, 2003) y a través de diversos instrumentos tanto globales como multidimensionales, instrumentos de un sólo objeto o múltiples objetos, instrumentos diseñados para empleos en general o para una fuerza laboral específica. Sin embargo, no existe una visión global de los diferentes instrumentos de satisfacción laboral en la cual la sus características metodológicas hayan sido evaluadas. En ese mismo orden de ideas, la fundamentación conceptual de la satisfacción en el empleo, la validez de su contenido, es otro aspecto que ha recibido poca atención en la literatura de los instrumentos de satisfacción en el empleo, generalmente se remiten a presentar el instrumento y sus características de aplicación y calificación, así como algunos resultados obtenidos en sus aplicaciones, de igual manera sucede con la confiabilidad de estos instrumentos, referida al desempeño de un instrumento en el tiempo. De acuerdo con Leong y Vaux (1992), los instrumentos de satisfacción laboral o en el empleo son usados en estudios de intervención y para propósito de evaluación.

Al respecto Saane y colaboradores (2002) realizaron un meta-análisis, consistente en una revisión sistemática de los instrumentos de satisfacción laboral, evaluando las características psicométricas de los instrumentos. Entre algunos otros resultados obtenidos con relación a la validez de contenido de los instrumentos revisados se encontraron once dominios relacionados con la satisfacción laboral, siendo los siguientes:

- Contenido de trabajo (variedad en destrezas, complejidad del trabajo, reto en el trabajo, ambigüedad de rol, rutina)
- Autonomía (responsabilidad individual para el trabajo, control sobre decisiones del trabajo)
- Crecimiento/desarrollo (crecimiento y desarrollo personal, capacitación o educación)
- Recompensas financieras (salario, prestaciones al margen o prestaciones de lo empleado)
- Ascensos (posibilidad de avance en la carrera o nivel de empleo)
- Supervisión (apoyo del supervisor, reconocimiento de parte del supervisor o ser tratado justamente)
- Comunicación (oportunidades de consejería, retroalimentación)
- Compañeros de trabajo (relación profesional con ellos, competencia de los compañeros de trabajo)
- Importancia del trabajo para el empleado
- Carga de trabajo para el empleado (presión de tiempo subjetivamente percibida, tedio, problemas sociales, conflictos interpersonales, estrés)

- Demandas de trabajo ( realizar trabajo extra o procedimientos en forma no voluntaria, complejidad estructural, inseguridad en la situación en el trabajo o compromiso emocional).

En términos generales, se puede decir que de la revisión realizada a los instrumentos localizados, se encontró lo siguiente: (Ver tabla No. 1).

*TABLA No. 1*

*Visión global de los instrumentos de medición de satisfacción laboral.*

	Instrumento	Población	Consistencia Validez		Validez
			Interna	convergente	Discriminante
1.	Andrew and Withey	Heterogénea	0.81	0.70 MSQ	----
	Job Satisfaction Questionnaire	Directores		---	----
2.	Program Directors		0.88		
	Satisfaction Scale	Hospital			
3.	Satisfaction with nursing care and work	Enfermeras	0.81	---	-0.48 JSS
4.	Measurement of García- Pena	Enfermeras	0.53-0.75		
5.	Generalist Work satisfaction scale	Médicos generales	0.53-0.75		0.29-0.60 Subescalas
6.	Job descriptive index	Contadores	0.84-0.90	---	---
7.	Job Diagnostic survey	Heterogénea	0.56-0.88	0.32-0.71 JCI	0.12-0.28 Subescalas
8.	Organizational Job satisfaction scale	Enfermeras	0.77-0.88	0.10-0.60job enjoyment scale	0.10to-0.48 jobstress scale
9.	MSQrevised	Heterogéneo	0.81		
10.	Work Role Inventory	Heterogéneo	0.52 0.94		
11.	Employee Satisfaction Inventory	Empleados administrativos	0.62 0.80		0.19 0.28 subescalas
12.	Job Satisfaction Scale2	Paramédicos y rescatistas		0.76 GJS	
13.	Psysician Worklife survey		0.68 0.80		0.22 Burnout
14.	Emergency Phsycian} job satisfaction scale	Médicos de urgencias	0.81	0.69 GJS	-0.42CED
15.	Generic job satisfaction scale	Heterogéneos	0.77		
16.	McCloskey/Mueller satisfaction scale	Enfermeras	0.89	0.53-0.75 JDS	
17.	Nurses Satisfaction	Scale enfermeras	0.84	0.64 OCS	
18.	Quality of teacher work life	Maestros	0.91	-040 MBI	0.08 Educational Value scale
19.	Dentist satisfaction	Dentistas	0.71	0.96 DSS	
20.	Equal Appearing	Científicos		0.59 technology efficiency Instrument	
21.	Human Services Job satisfaction questionnaire	Trabajadores	0.92		
22.	Multidimensional Scale	Enfermeras	0.80 0.90	0.37 0.87 MSQ	
23.	Dentist satisfaction	Dentistas	0.65-0.92		0.28-0.62 subescalas

24.	Characteristic	Heterogéneas	0.82-0.89	0.38-0.70JDS	
25.	Job Descriptive Index	Heterogéneas	0.81	0.49-0.70MSQ	
25	Job Descriptive index-revised b	Heterogéneas	0.88		
26.	Job in general scale	Heterogéneas	0.91	0.66-0.80 Brayfield-roth scale	
27.	Job Satisfaction survey	Servicio social	0.91	0.61-0.80 JDI	0.19-0.59 subescalas
28.	Measurement of job satisfaction	Enfermeras comunitarias	0.93	0.83 Price Waterhouse work characteristics	
29.	Measurement of wade and degerhammar	Enfermeras	0.82-0.88		

*Fuente: Saane, 2003.*

Como se puede observar en la tabla anterior, 7 instrumentos de satisfacción en el empleo tienen una confiabilidad adecuada y validez de constructo. Los instrumentos son aplicados indistintamente tanto para actividades laborales de hombres y mujeres que es finalmente la participación en el mercado laboral, a excepción del Satisfaction with nursing care and work, que está diseñado para evaluar la satisfacción en el empleo de enfermeras y Measurement of Garcia-Pena así como Organizational Job Satisfaction Scala que se aplicaron a enfermeras, no se reporta la particularidad del contenido de los instrumentos en su diseño en relación a una población en específico.

A continuación se presentan los criterios para la evaluación de validez de contenido: incluidos los factores del trabajo de las subescalas de los instrumentos de satisfacción laboral.

TABLA No.2

CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS  
INSTRUMENTOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

Factores del trabajo	JSS (empleados de servicio social)	EPJS (paramédicos urgencias)	MMSS (enfermeras)	MJS (enfermeras comunitarias)	NSS en fermeras
Autonomía		+	+	+a	+a
Contenido del trabajo	+	+	-	+	+a
Comunicación	+	-	+	+	+
Recompensas financieras	+	+	+	+	-
Crecimiento/ desarrollo	-	-	-	+	+
Ascensos	+	-	+	+	+
Compañeros	+	+	+	+	+
Importancia del trabajo	+	-	-	+	-
Supervisión	+	+a	+	+	+
Carga de trabajo	+a	+a	+	+	-
Demandas de trabajo					
Total	+	+	+	+a	+
	**	*	**	***	**

\*insatisfactorio      +factores incluidos en los reactivos de las subescalas

\*\*moderada      -factores no incluidos

\*\*\*buena a dos o más factores del trabajo incluidos en el instrumento.

Fuente: Saane, 2003.

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1. OBJETIVOS:**

Con la realización de la presente investigación se cubrieron los siguientes objetivos:

#### **GENERAL:**

Construir, validar y confiabilizar un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres.

#### **ESPECÍFICOS:**

- Conocer la percepción que de satisfacción laboral tienen las mujeres que trabajan en diferentes organizaciones.
- Obtener el significado psicológico que sobre satisfacción laboral tienen las mujeres que trabajan en diferentes organizaciones.

De esta manera, la investigación se divide en dos fases:

- 1) Fase cualitativa; a través de las técnicas de investigación cualitativa, para la obtención de los reactivos que conformaron el instrumento.
- 2) Fase cuantitativa; en la obtención del índice de confiabilidad y la validación estadística del instrumento.

#### **4.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

La participación de la mujer en el campo laboral es creciente. Esto no sólo ha respondido a los procesos de modernización y reestructuración que se han dado en la economía mundial, sino que el nivel educativo de las mujeres ha ido creciendo así como la necesidad de ampliar el ingreso familiar, dadas las circunstancias del menor poder adquisitivo del salario que se ha venido deteriorando en nuestro país. Sin embargo, las mujeres siguen sufriendo grandes obstáculos para insertarse en el mercado laboral, como son las escasas oportunidades para mujeres con hijos, la incompatibilidad de horarios entre la madre y la trabajadora (Arias, 2000).

Las condiciones laborales varían según el grupo ocupacional al que pertenecen las mujeres, el cual presenta limitantes para su desarrollo, como la segregación ocupacional, tanto horizontal como vertical, lo cual trae consigo desigualdad de oportunidades y diferenciación salarial. Así mismo la doble jornada de trabajo impide la capacitación, recreación y participación política y social de la mujer trabajadora ( op. cit. 2000).

Bajo estas condiciones de incorporación de la mujer al trabajo asalariado, las organizaciones necesitan información acerca del nivel de satisfacción en el empleo de las mismas, a fin de tomar decisiones correctas tanto en la prevención como en la solución de los problemas de las trabajadoras.

Así que, a raíz de la participación actual de las mujeres en la mayor parte de los trabajos, los cuales muchos de ellos no cubren con sus expectativas ya que no les permiten ser

reconocidas o trabajan en condiciones de inequidad que les impiden sentirse satisfechas en sus empleos, y al no encontrar hasta el momento un instrumento diseñado para medir niveles generales de satisfacción en las mujeres que trabajan en las organizaciones, se realizó el presente trabajo. Para lo cual se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la construcción, validez y confiabilidad de un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres que trabajan?

### **4.3. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

La producción de conocimiento científico mediante un proceso de investigación requiere la construcción de instrumentos que permitan describir, predecir, pronosticar y explicar los rasgos psicológicos, psicosociales o ambientales de los sujetos.

A diferencia de las variables físicas, las variables psicológicas no se pueden observar de manera directa. Esto no quiere decir que en psicología no se midan conductas directamente observables, cuya cuantificación se suele obtener a través de alguno de sus parámetros: duración, frecuencia, intensidad, etc., sino que, incluso en estos casos, las conductas observables se interpretan como indicios o resultado de variables inobservables más complejas. Atributos como "autoestima", "habilidad lectora", "razonamiento analógico", etc., son variables inobservables que sólo es posible medir por medio de los comportamientos observables a los que den lugar (Ronald, 2000).

Este trabajo de investigación aborda la satisfacción laboral de las mujeres, a partir de su inserción al mercado laboral a través de las políticas de empleo, sus roles y tareas adjudicadas, así como las necesidades que como trabajadoras tienen en las organizaciones



y que esperan ser satisfechas, de acuerdo con investigaciones realizadas por la OIT(2001) se consideran, entre otras expectativas: suprimir o contrarrestar los efectos perjudiciales en la inserción o búsqueda laboral femenina, participación en ocupaciones con mejores posibilidades de desarrollo económico y profesional, adaptar las condiciones de trabajo y ajustar la organización del mismo y los horarios a sus necesidades.

La medición de la satisfacción laboral constituye una tarea necesaria que indica lo que es susceptible de mejora. La medición de la satisfacción laboral es una herramienta de gestión que sirve para detectar qué deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la empresa qué aspectos les satisfacen, cuáles les producen insatisfacción y en qué medida. El fin es que la dirección analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora (Muchinsky, 2002).

Por lo cual construir un instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres que trabajan fuera del hogar, revelará a las organizaciones la forma en que las mujeres se sienten con respecto a su trabajo y al ambiente de la misma. De tal forma que servirá para diagnosticar algunas de las necesidades de las mujeres trabajadoras. En la revisión que se ha realizado hasta el momento con relación a instrumentos para medir satisfacción laboral, no se ha encontrado ninguno construido específicamente desde y para las mujeres que tienen un trabajo asalariado, por lo cual se consideraría una aportación, ya que da a conocer las necesidades particulares; así como el sentido que tiene para las mujeres el trabajo y la misma organización. Aunado a esto se lograría generar la posibilidad de no seguir reproduciendo conocimientos desde la única perspectiva vigente.

#### **4.4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Las limitaciones del estudio se consideran con relación al instrumento, ya que éste será aplicable solamente a mujeres que reúnan características similares a las de las personas participantes en el estudio, principalmente ser mujeres económicamente activas. Para aplicar e interpretar el instrumento debe de tenerse conocimiento general del contexto de aplicación, ya que existe diferencia con respecto al nivel de prestaciones, salarios y estabilidad del sector público al privado.

#### **4.5. HIPÓTESIS**

Por la naturaleza de la investigación no existe un planteamiento de hipótesis, ya que durante el desarrollo de la misma no se lleva a cabo una relación causa-efecto entre las variables.

#### **4.6. TIPO DE ESTUDIO**

Este trabajo por sus características corresponde a una investigación de tipo descriptivo; este tipo de investigación, plantea como objetivo central obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar políticas o estrategias operativas y conocer las variables que se asocian (Rojas, 1982).

La primera fase corresponde a una investigación cualitativa y la segunda, a una investigación descriptiva cuantitativa.

## **PRIMERA FASE: CUALITATIVA**

### **4.7. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL:** Conjunto de actitudes a favor o en contra que experimenta una persona en relación con uno o varios aspectos de su trabajo, es decir, hacia qué factores del empleo se da respuesta de aceptación y hacia cuáles manifiesta rechazo, lo que corresponde a necesidades y valores de vida individuales (Cacique y López, 1994; Fleishman y Bass, 1979).

Los ejes temáticos que se trabajaron en la primera fase de corte cualitativo fueron:

**RECONOCIMIENTO:** Valor que se proporciona al empleado sobre la base de una acción.

**IGUALDAD:** Todos los integrantes de la organización deben de tener las mismas oportunidades.

**CAPACITACIÓN:** Identificación y mejoramiento de las habilidades de los empleados, que deben ser mejoradas para aumentar su rendimiento.

**HORARIO:** Duración en horas de la jornada laboral.

**FLEXIBILIDAD:** Posibilidad de libertad en acciones derivadas del trabajo.

**SALARIO:** Retribución económica que se recibe por la realización de las actividades laborales y que en primera instancia es la que permite al trabajador incorporarse al mismo, de acuerdo con Muchinsky (2002).

## **SEGUNDA FASE: CUANTITATIVA**

### **4.8. VARIABLES**

SATISFACCIÓN LABORAL, definida como el conjunto de actitudes a favor o en contra que experimenta una persona en relación con uno o varios aspectos de su trabajo, es decir, hacia qué factores del empleo se da respuesta de aceptación y hacia cuáles manifiesta rechazo, lo que corresponde a necesidades y valores de vida individuales (Cacique y López, 1994; Fleishman y Bass, 1979).

Operacionalmente esta variable se construye a partir de los indicadores que se obtengan en el trabajo con grupos focales y redes semánticas.

### **4.9. SUJETOS**

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, conformado de la siguiente manera:

#### 1) Primera fase:

Trabajo con grupos focales, se conformaron tres grupos de mujeres de diferentes niveles jerárquicos (operativo, administrativo y ejecutivo), con un total de 25 participantes.

Para la aplicación de las redes semánticas, se trabajó con 140 mujeres divididas por niveles jerárquicos.

#### 2) Segunda fase:

Para la validación y confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral se trabajó con 362 mujeres trabajadoras de diferentes organizaciones de producción y con los tres niveles jerárquicos, con un tipo de muestreo no probabilístico intencional.

#### **4.10. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**GRUPOS FOCALES:** Se trabajo con ellos para conocer la percepción que de satisfacción laboral tienen las mujeres económicamente activas.

Esta técnica de investigación cualitativa es una discusión estructurada, en la cual un grupo pequeño de entrevistados (de 6 a 12 personas), bajo la guía de un moderador, hablan sobre temas de especial interés para el investigador. La discusión es observada y grabada, este tipo de trabajos provee las bases de las cuales se obtiene información y recomendaciones, una vez que sus resultados son analizados. También puede ser utilizada como asistencia en la formulación de áreas de contenido y lenguaje apropiado en cuestionarios. La formulación de las sesiones de grupo permite el desarrollo de materiales de investigación, promoción y educación. Las sesiones permiten la expresión de actitudes, creencias y conductas que son útiles en el entendimiento de los resultados de un programa. Los grupos focales son apropiados para explorar los factores en los cuales hay influencia de conductas y actitudes (Cage, 1980).

#### **REDES SEMÁNTICAS:**

Se utilizó para conocer el significado psicológico de satisfacción laboral de las mujeres económicamente activas, la cual en sus inicios fue trabajada por Figueroa y sus colaboradores en 1981, iniciando como alternativa de evaluación del significado, a partir de los modelos que se habían desarrollado para explicar la forma en la que se organiza la información en torno a la memoria semántica (Quillian y sus colaboradores, según Valdez, 2000). La red semántica natural de un concepto es aquel conjunto de conceptos elegidos por la memoria a través de un proceso reconstructivo, que permite a los sujetos tener un plan de acciones, así como la evaluación subjetiva de los eventos, acciones u objetos y se

ha ido constituyendo como una de las técnicas más potentes que se tienen para evaluar el significado de los conceptos (Valdez, 2000).

La explicación del funcionamiento de las redes en los diferentes modelos se hace a través de principios de clasificación, como pueden ser taxonomías biológicas artificiales con relaciones de subordinación como el modelo de Collins y Quillian (1969), o por medio de listas de atributos o relaciones con las que el investigador presupone que se forma una red semántica, como es el caso de Anderson y Bower (1973).

La técnica consistió en pedir a los sujetos que definieran un concepto por medio de sustantivos, adjetivos, verbos y adverbios, posteriormente jerarquizaron las definidoras en orden de importancia, a partir de ésta se obtiene el valor semántico (valor M), multiplicando la jerarquía por la frecuencia; este valor permite escoger las definidoras con el valor M más alto y las cinco con valor M más bajo.

De esta manera se desarrollaron procedimientos para analizar continuamente diferentes aspectos de la red, como la densidad (valor G), la riqueza de la red (valor J), el conjunto SAM, es decir la lista de definidoras con puntajes más altos generados por los grupos para cada concepto, entre otros análisis.

Procedimiento.

La técnica puede ser utilizada como otra forma de obtener información de los participantes; ésta inicialmente fue trabajada por Figueroa, González y Solís (1981), surge como una alternativa de evaluación del significado, a partir de los modelos que habían desarrollado

para explicar la forma en la que se organiza la información, en torno a la memoria semántica, y consiste en:

1. Pedir a los sujetos que definan con precisión al estímulo (en este caso satisfacción laboral) mediante un mínimo de 10 palabras.
2. Solicitar a los participantes que jerarquicen todas las palabras que dieron como definidoras.
3. Y por último, obtener una red representativa a partir de los resultados de la organización y la distancia que tiene la información obtenida a nivel de la memoria semántica y con ello el significado de un concepto, (Valdez, 1998).

La información fue vaciada en una hoja de captura para redes semánticas que consta de una columna para escribir las palabras y de diez espacios en los cuales se anotan las frecuencias de aparición de cada palabra generada por los sujetos.

Cada uno de los espacios tiene una jerarquía y un valor asignado, así, el cuadro vale 10 por ser la jerarquía más alta o que indica la mayor relación entre la palabra definida y la definidora que fue generada por los sujetos; el cuadro dos vale 9 puntos; el tres, 8 puntos, y así sucesivamente hasta el cuadro 10 que vale 1 punto. Además de estos diez cuadros hay un cuadro para el valor “M” que relaciona las frecuencias de aparición con las jerarquías asignadas a cada palabra definidora.

Otro valor que se obtiene es el “J”, que indica la riqueza de la red, debido a que se obtiene al sumar el total de palabras generadas por los sujetos para definir la palabra estímulo. Con

estos resultados, es posible obtener el conjunto SAM, que es el conjunto de 15 palabras que obtuvieron mayor valor M, además que se puede obtener el valor “FMG” que indica, en términos de porcentajes, la distancia que hay entre cada una de las palabras que formaron el conjunto SAM, mediante una regla de tres, siendo el 100% aquel valor “M” que fue más alto.

#### **4.11. PROCEDIMIENTO**

El procedimiento que se siguió y a través del cual se dio respuesta a la pregunta que originó la investigación es el siguiente:

- Detectar a un grupo de mujeres que trabajaban formalmente en organizaciones de producción de bienes.
- Seleccionar a las personas que pudieran participar en el grupo focal y en la aplicación de las redes semánticas y establecer contacto con ellas.

Trabajar con base en grupos focales con las mujeres seleccionadas, a partir de los indicadores de satisfacción laboral revisados en la literatura. La aplicación de la técnica se realizó para cada grupo en escenarios diferentes; para el grupo operativo se trabajó en las instalaciones de una empresa productora de bienes y tanto para el personal administrativo y ejecutivo en instalaciones de instituciones educativas públicas.

Se seleccionó un moderador que realizó dicha actividad en cada grupo, para lo cual se diseñó una guía de discusión cuyo contenido se centró en términos de satisfacción laboral. Posteriormente se grabó cada una de las sesiones, para lo cual se realizó la selección de



materiales requeridos para conducir las sesiones, consistentes en una cámara de video y hojas de rota folio.

Al inicio de cada sesión posterior a confirmar lugar, horario y asistencia, el moderador realizo la presentación personal y del equipo del trabajo de la investigación, así como el objetivo de cada sesión, iniciando con la primera pregunta ¿Para ustedes que es la satisfacción laboral? Posteriormente se fue dando la participación de cada integrante del grupo.

Al finalizar cada trabajo grupal se les preguntó a las participantes. ¿si tuvieran resuelta su vida económicamente, seguirían trabajando?.

Una vez terminada la sesión se realizó la transcripción del trabajo y diálogos de cada grupo, para determinar los ejes temáticos y analizarlos en el equipo de trabajo, para posteriormente realizar la discusión y conclusión del trabajo.

\* Con los resultados obtenidos a partir de las técnicas utilizadas, se conformaron, a manera de oración, los reactivos del instrumento, que por la naturaleza de la variable, que tiene un nivel de medición, intervalar las opciones de respuestas van desde muy satisfecha hasta muy insatisfecha.

\* Una vez conformado el instrumento se procedió a realizar una validación por jueces, en la cual participaron 10 especialistas en los temas de construcción de instrumentos y satisfacción laboral, con sus observaciones se corrigió el instrumento para posteriormente validarlo y confiabilizarlo estadísticamente, requiriendo para ello de su aplicación en el lugar de trabajo a 5 personas mínimo por reactivo. Con los resultados obtenidos se conformo el instrumento final como una escala de tipo Lickert.

#### **4.12. TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

Una vez aplicada la técnica de grupos focales, el material de carácter verbal que fue obtenido se transcribió, se evaluó, analizó e interpretó, este trabajo fue realizado conjuntamente entre el moderador y el observador, estas actividades se efectuaron a partir de observar las video grabaciones, haciendo una transcripción de las participaciones; se consideraron las aportaciones de las participantes a partir de todos los tópicos tratados en la discusión, después se analizaron las relatarías considerando, de igual manera, la atmósfera de cada sesión. A partir de las palabras utilizadas y de su consistencia interna se organizó e integró a través de ejes temáticos de con los tópicos abordados por cada grupo, posteriormente cada eje temático se interpretó a la luz de los aspectos teóricos que sustentan la temática, finalmente se redactó el informe final.

Para el tratamiento y posterior análisis de los datos obtenidos a través de la técnica de redes semánticas se obtuvieron los siguientes valores tradicionales de la misma:

Valor J: resultado del total de palabras definidoras que se generaron por los participantes para definir al estímulo satisfacción laboral.

Valor M: resultado que se obtuvo de la multiplicación que se hace de la frecuencia de aparición por la jerarquía obtenida para cada una de las palabras definidoras que generaron los participantes.

Valor SAM: se refiere al grupo de las diez palabras definidoras que obtuvieron los mayores valores M totales.

Valor FMG: este valor se obtuvo para todas las palabras definidoras que conforman el conjunto SAM, a través de una regla de tres, tomando como punto de partida que la palabra

definidora con el valor M más grande representará el 100%. Este valor es un indicador, en términos de porcentaje, de la semántica que hay entre las diferentes palabras definidoras que conformaron el conjunto SAM. (Valdez, 1991).

Con esta información se construyeron los reactivos, inicialmente 70, posteriormente se obtuvo la confiabilidad y validez. Con las respuestas obtenidas se diseñó una base de datos y posteriormente se utilizó el programa estadístico SPSS para realizar el análisis factorial y obtener el Alpha de Cronbach de cada factor y del instrumento en su totalidad de aquellos reactivos que son indicativos de satisfacción laboral y como se agruparon de acuerdo a los indicadores, quedando finalmente 50 reactivos.

El análisis factorial se obtuvo de los factores que componen la variable satisfacción laboral y que permiten explicar la varianza de la misma, estos factores reflejan el ordenamiento particular de rangos de los reactivos de la prueba al que el suficiente número de mujeres respondieron de manera similar.

El alpha de Cronbach, permitió obtener el coeficiente de confiabilidad a partir del número de preguntas, la varianza de los factores y la varianza del total de reactivos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### PRIMERA FASE CUALITATIVA:

Con base en los resultados obtenidos, se puede observar que las mujeres adjudican el significado psicológico de satisfacción laboral “gusto”, siguiendo con valores muy cercanos el aumento salarial, compañerismo, con un poco más de diferencia la motivación así como valores cercanos entre responsable, trabajo, respeto, dinero, superación profesional, ambiente laboral, superación personal, seguridad, alegría, trato y prestaciones (ver tabla No.3).

*Tabla No.3*

*Significado Psicológico de Satisfacción Laboral en Mujeres*

<i>No.</i>	<i>Conjunto SAM</i>	<i>Valor M</i>	<i>Valor FMG</i>
1	Gusto	272	100%
2	Aumento Salarial	266	97.79%
3	Compañerismo	263	96.69%
4	Motivación	248	91.17%
5	Responsable	209	76.83%
6	Trabajo	175	64.33%
7	Respeto	173	63.60%
8	Dinero	160	58.82%
9	Superación Profesional	158	58.08%
10	Ambiente Laboral	153	56.25%
11	Superación Personal	146	53.67%
12	Seguridad	139	51.10%
13	Alegría	137	50.36%
14	Trato	126	46.32%
15	Prestaciones	114	41.91%
J=108			

Por otra parte, mediante la técnica de grupos focales se obtuvo que:

Para el grupo operativo, la satisfacción laboral se determina por tener un trabajo donde no se tenga que rolar turnos ya que físicamente es difícil, un buen sueldo que les permita ser independientes y libres, un ambiente agradable sin presiones, un buen trato determinado por la igualdad independientemente de la condición de género o social, posibilidad de socializar tanto con los compañeros y compañeras así como con el jefe, condiciones físicas adecuadas ya que por la naturaleza del trabajo se puede estar en un ambiente muy caluroso o muy frío, reconocimiento por las actividades realizadas, con respeto tanto de los jefes y de los compañeros al trabajo y a la misma condición de mujeres, un horario flexible que permita atender las responsabilidades familiares, y la seguridad en el empleo.

Para el grupo administrativo, la satisfacción laboral implica fundamentalmente estabilidad, reconocimiento y motivación, estabilidad traducida por la seguridad en el trabajo, reconocimiento por el desempeño del trabajo lo que las ayuda a crecer personal y profesionalmente, motivación que les permite conocer que los demás están interesados por su trabajo y esto a su vez le da la posibilidad de elevar su autoestima.

También en este grupo se opinó que la satisfacción laboral es el gusto por desempeñar las actividades laborales guiadas hacia el logro de los objetivos en una condición de trabajo en equipo, con responsabilidad lo que les permite ser mejores profesionistas.

Para el grupo ejecutivo, la satisfacción laboral fundamentalmente está en la igualdad de los derechos y responsabilidades en el desempeño del trabajo, lo que les posibilita una equidad, entendida como la capacidad para desarrollarse laboralmente de manera similar a los hombres, lo que permite establecer un mayor compromiso entre ambos; empresa y

trabajadora, la satisfacción laboral para este grupo también implica el tener actividades donde se permita el desarrollo intelectual, así como la creatividad.

La respuesta unánime de cada grupo a la pregunta final ¿si tuvieran resuelta su vida económicamente, seguirían trabajando? fue SÍ.

*TABLA No.4*

*Elementos de la satisfacción laboral a través de los grupos focales*

<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>INFORMACIÓN OBTENIDA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
MOTIVACIÓN	<p>OPERATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Más motivación”</li> <li>- “Si yo hago bien mi trabajo me siento bien, si lo hago mal no me siento a gusto con lo que hago”.</li> <li>- “A mi me hace sentir bien saber que estoy haciendo bien mi trabajo eso lo sabemos nosotras pero nadie más lo sabe”.</li> <li>- “Lo importante en el trabajo es que si te gusta salimos satisfechas”.</li> <li>- “En mi caso es importante la motivación y el reconocimiento de mi trabajo como mujer”.</li> <li>- “Si mi jefe me dice lo hiciste bien o que padre te quedo la junta o alcanzamos el objetivo para mí eso es reconocimiento, eso me hace sentir bien y aunque sea una simple parapeta lo que salió bien me inyecta energía para seguir adelante, desde mi punto de vista para seguir adelante”.</li> <li>- “Con que las personas con las que trabajas digan vas bien, estén interesados en lo que hagas y lo que hagas lo haces bien y sepas que la gente está contenta, ya con eso dices voy bien y voy por más”.</li> </ul>	<p>De acuerdo con Koontz (2003), la motivación no es un concepto simple; alude en realidad a diversos impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas. Los administradores motivan al procurar condiciones que induzcan a los miembros de las organizaciones a contribuir en beneficio de éstas.</p> <p>De acuerdo con Schultz (1998), uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas es encontrar la manera de motivar al personal para que ponga más empeño en sus labores e intensificar la satisfacción e interés en el trabajo, para que se de la satisfacción debe generarse una necesidad que motive al individuo a buscar mediante las respuestas instrumentales los satisfactores correspondientes.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “El reconocimiento es una necesidad”.</li> <li>- “Todos los días al menos yo en mi persona pongo mi mayor esfuerzo y me gustaría que me lo reconocieran”.</li> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Reconocimiento de mi trabajo para crecer”.</li> <li>- “Somos más inseguras, porque no reconocen nuestro trabajo”.</li> <li>- “No necesitas un papel, es saber que están interesados por lo que haces”.</li> <li>- “En lo personal a mí me gusta mi trabajo y este hecho me mantiene motivada, toda la parte del resto del desarrollo vuelve interesante el trabajo”.</li> <li>- “Yo hago mi trabajo porque es algo que me gusta, yo hago mis funciones y sé qué es lo que tengo que hacer en la compañía”.</li> <li>- “También me gusta mucho mi trabajo y al principio cuando empecé a trabajar me la pasaba metida en el trabajo, salía muy tarde, pero yo era quien decidía quedarse ahí, me encantaba estar ahí metida”.</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Yo llamaría auto motivación a ese gusto con lo que tú estás haciendo o con lo que tienes y eso lo puedes reflejar en el trabajo y en todos los ámbitos de tu vida, para mí es auto motivación”.</li> <li>- “Si tienes gente a tu cargo, debes buscar que toda esa gente se sienta a gusto, porque si toda esa gente se siente a gusto con lo que está desarrollando su jefe se va a sentir a gusto, porque van a estar motivados ambos”.</li> <li>- “Que te reconozcan tu trabajo es</li> </ul>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	motivante”.	
RESPECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Debería de haber más respeto por parte de los jefes y compañeros”,</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Hay dos grupos de mujeres, uno somos las que luchamos y queremos ser respetadas por nuestro trabajo”.</li> </ul>	<p>De acuerdo con Virgili y Bastida (2000), existen dos formas de falta de respeto: el acoso y la discriminación.</p> <p>La discriminación en el empleo es cualquier sesgo al contratar, ascender, asignar trabajo, despedir o compensar a algún empleado, algunos ejemplos de discriminación son: trato desigual, impacto desigual, decisiones basadas en estereotipos, fallas al adaptar condiciones por religión o discapacidad. Mencionan también que existen jefes que son realmente incapaces de ser respetuosos con sus subordinados.</p> <p>Al respecto se puede comentar la necesidad que el empleado tiene de que su trabajo sea respetado por sus méritos en contra de los estereotipos, como sería el sexo del empleado, este respeto sería satisfactorio para el empleado.</p>
RETO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Desarrollamos tolerancia ante la discriminación”.</li> <li>- “Desempeñar dos roles y decir puedo con todo”.</li> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Yo tuve que sufrir la subordinación de una mala manera me llevó a retarme a mí misma a lograr el objetivo”.</li> </ul>	<p>Khan (1990) (citado por Arias, 2000) menciona con respecto al reto representado por el trabajo: una de las fuentes de desarrollo personal en el trabajo es el hecho de enfrentarse a problemas y resolverlos con el empleo de las propias habilidades y la creatividad. Por ende, se supone una relación positiva entre el reto representado por el trabajo propio y el compromiso organizacional.</p> <p>Si las situaciones del trabajo y las expectativas respecto a la manera en que se pueden lograr los resultados son precisas, la satisfacción y el compromiso aumentan.</p> <p>Robbins (1998) menciona en relación al reto del trabajo: los empleados tienden a preferir</p>



		trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.
ACOSO SEXUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Abuso del puesto”</li> <li>- “Por ser mujer debes soportar vulgaridades”.</li> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Yo he reportado la situación de acoso muchas veces pero no hay apoyo”.</li> <li>- “Lo feo es cuando el acoso repercute en tu trabajo”.</li> </ul>	Un aspecto que pone en desventaja a la mujer que tiene un trabajo asalariado comparado con el hombre es el ser objeto de hostigamiento o acoso sexual en el ámbito laboral. De acuerdo con González (2000): el hostigamiento sexual laboral se configura en el momento en que un individuo, abusando de un nivel jerárquico superior al de la trabajadora –de poder, de género, etc.-, impone por medio de la violencia moral, principalmente, una serie de demandas sexuales, la necesidad de trabajo, de obtención de permisos para asuntos personales, entre otras, son las condiciones que transforman a las asalariadas en vulnerables, capaces de aceptar situaciones de hostigamiento o acoso sexual. El impacto que tiene en las mujeres el acoso sexual en el trabajo es diverso e importante ya que se sienten humilladas, degradadas y avergonzadas, lo que les lleva a manifestar su desacuerdo a las personas que las hostigan generando un ambiente insatisfactorio.
AMBIENTE LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Que pongan calefacción, sobre todo en las noches”.</li> <li>- “Pero en el día en mi área hace muchísimo, muchísimo calor, según ya pusieron un termómetro para checar la temperatura, para ver qué se hace ”.</li> </ul>	Condiciones físicas y/o materiales: se refiere a los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como factor de la misma. (Palma, 1999). Los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o

		incómodos cuyos factores ambientales no deberían estar en los extremos, además la mayoría de los empleados prefieren trabajar relativamente cerca de sus casas, en instalaciones limpias y modernas, con herramientas y equipo adecuado, cuando se menciona la preferencia se considera que estos elementos son satisfactores para los trabajadores. (Palma, 1999).
SUPERACIÓN PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Compromiso en mi trabajo para ascender”.</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Desarrollo intelectual”.</li> <li>- “Es importante enseñar, pero es mejor trascender”.</li> </ul>	La relación laboral establece una relación de intercambio entre el empleado individual y la organización, implica que el desempeño de un empleado se aprecie como una contribución a la cual la organización debe de responder de una manera satisfactoria para el empleado. Al respecto, Muchinsky (2002) menciona los empleados esperan que por su trabajo la organización acceda a proporcionar seguridad en el empleo y oportunidades de promoción. Esto se relaciona con la posibilidad de satisfacer la necesidad de realización, al lograr las metas laborales que se persiguen, incrementando el deseo por superarse. Finalmente con esto se logra la satisfacción del empleado.
FLEXIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Tener más tiempo libre”.</li> <li>- “Apoyo en los permisos”.</li> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Los jefes son muy necios y no comprenden las obligaciones que tenemos”.</li> <li>- “Aquí mis jefes me han dado permiso y son de cierto modo accesibles con respecto a mis horarios”.</li> </ul>	De acuerdo con Muchinsky (2002) el horario flexible beneficia principalmente a los empleados de nivel inferior (operativo) y a los empleados profesionales, al nivel inferior les proporciona mayor movilidad en los horarios y a nivel profesional formaliza el sistema informal. También se menciona que el horario flexible es útil para las madres trabajadoras y para las

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Al embarazarte te vuelves más vulnerable a un despido”.</li> </ul>	<p>parejas con cónyuges profesionales, ya que les permite beneficios como menos conflictos entre roles, tiempo para trasladarse, tiempo para otro tipo de actividades.</p> <p>De esta manera, las organizaciones deben de mostrar mayor interés por la problemática del personal, así como ser más flexibles en los permisos y horarios marcados. Ya que en la medida que la empresa ofrezca mayor libertad al empleado, éste se comprometerá más, al igual que se sentirá satisfecho al momento en que la empresa requiera de él.</p>
IGUALDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “La jerarquía para los hombres es que siempre tienen que estar arriba de la mujer, para mí la igualdad es lo que me hace sentir bien, la igualdad es tener una mujer supervisora”.</li> <li>- “En el trabajo tampoco nos ven como personas iguales”.</li> <li>- “Falta igualdad con los hombres en salarios, en puestos”.</li> <li>- “En derechos y responsabilidad hasta en como te llaman”.</li> <li>- “Debe ser importante que somos iguales, porque creo que el país ahorita está en algo que no es; que yo por el hecho de ser mujer voy a sacrificar porque como hombres tengan todo el desarrollo”.</li> <li>- “Los hombres dicen tú ganas lo mismo que yo, tienes que hacer la misma cantidad, pero nunca vas a ver a una mujer en un torneo y a lo mejor no tenemos la fuerza para hacerlo, pero si ellos pueden nosotros porque no vamos a poder”.</li> <li>- “Sienten que no somos eficientes</li> </ul>	<p>De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, los hombres y las mujeres que desarrollen el mismo trabajo deben recibir el mismo salario, al respecto Muchinsky (2002) menciona que al realizar la valuación de los puestos para asignar los salarios ésta se realiza con prejuicio hacia el trabajo de las mujeres.</p> <p>Las condiciones laborales diferentes de la mujer se deben en gran parte a factores culturales que asignan funciones sociales distintas al hombre y a la mujer tanto en la esfera pública como en la privada, lo que lleva a la mujer empleada a demandar de su trabajo igualdad en los aspectos relacionados con el mismo para sentirse satisfecha al ser considerada como elemento valioso en el desarrollo organizacional, a partir del cumplimiento de sus obligaciones de manera satisfactoria.</p>

	<p>y no tenemos la misma habilidad y buscamos la manera”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Lo mismo que ellos hacen lo puedo hacer yo”.</li> <li>- “Nos ven mas débiles”.</li> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Nosotras trabajamos para el área de PEMEX, se contratan muchos ingenieros químicos, lo que nos detiene a contratar mujeres es que no podrían realizar el trabajo pesado”.</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Tenemos la misma capacidad para desarrollarnos, igual que un hombre”.</li> </ul>	
APOYO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Solidaridad y trabajo en equipo”.</li> <li>- “De la empresa y comprensión”.</li> <li>- “Comprensión de las necesidades que tenemos”.</li> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Hay veces que nos vamos al baño y nos regañan porque nos dicen te dimos 5 minutos, eso no me alcanza para mi persona, que yo tengo el mes y todo eso, aunque digan que ya todo se sabe pero simplemente por pena te quedas callada”.</li> <li>- “Yo lo que he visto que te ponen limitaciones aquí respecto al trabajo”.</li> </ul>	<p>Muchinsky (2002) menciona que un jefe (líder) de apoyo es amistoso y considera las necesidades de sus subordinados. El satisfacer la necesidad de interacción social para la mujer empleada es un aspecto importante en el contexto laboral, de tal manera que busca de su grupo de trabajo (compañeros y jefes) relaciones amistosas y de apoyo para sentirse satisfecha en el trabajo.</p>
CAPACITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Aprender y actualizarme”.</li> <li>- “Brinden oportunidad de mejorar en mi trabajo”.</li> </ul>	<p>Martocchio y Baldwin (1997) expresan que en una era de innovación tecnológica, las capacidades de los trabajadores se volverán obsoletas, la capacitación proporciona a las personas la oportunidad de introducirse y permanecer en el mercado de trabajo con los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollarse en sus funciones. En consecuencia, los empleados deben aumentar sus capacidades</p>

		para desarrollarlas de manera satisfactoria.
<b>SUPERACIÓN PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Existen dos tipos de mujeres, las que luchamos y queremos ser respetadas y las que les gusta decir que son del sexo débil”.</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Buscar equilibrio entre tu vida personal y profesional”.</li> </ul>	<p>Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo. (Palma, 1999).</p> <p>Actualmente hay un tipo de mujer donde se percibe la búsqueda de superación personal e independencia que les lleva a prepararse profesionalmente e incursionar en actividades laborales que les permitan satisfacer estas necesidades.</p>
<b>CAPACIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Se minimiza el trabajo realizado por mujeres”.</li> <li>- “Somos más capaces que los hombres”.</li> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Las mujeres no realizan trabajo pesado, por eso no nos contratan”.</li> <li>- “Sienten que no somos eficientes y no tendremos la misma fuerza pero sí tenemos la misma habilidad y buscamos la manera”.</li> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “La mujer nunca va a ser débil es más fuerte que el hombre”.</li> <li>- “Siempre vamos a ser más fuertes”.</li> </ul>	<p>Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. (Hackman y Oldham, 1976).</p> <p>Existen dos tipos de capacidades en el desempeño de las actividades laborales de acuerdo con la naturaleza del puesto: las capacidades físicas y las capacidades cognitivas. De acuerdo con Muchinsky (2002); estudios sobre las capacidades físicas revelan que están relacionadas con el desempeño satisfactorio en el puesto.</p>
<b>ESTABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Yo creo que algo importante de un trabajo para mujer sería la estabilidad”.</li> <li>- “Una mujer busca seguridad en mantener el trabajo, en que no por que te embaraces, te cases, tengan que quitarte un trabajo, buscar una estabilidad”.</li> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “En la empresa tienen dos meses</li> </ul>	<p>A pesar de que la mujer ingresa a las organizaciones, se encuentra en condiciones de desventaja, por lo que se enfrenta a salarios más bajos y menores posibilidades de crecimiento y de obtener un trabajo estable. (López, 1997).</p> <p>El impacto psicológico de la pérdida del trabajo, o el no tener una seguridad laboral en cuanto a</p>

	<p>que hay reestructuración y afecta tu estabilidad”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “La estabilidad desde nuestro punto de vista es bien importante</li> <li>- “Si falta la estabilidad las mujeres empiezan a pensar que su trabajo no fue tan bueno”.</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “La estabilidad es el punto clave para nosotras porque en el trabajo no es algo seguro, compañeras embarazadas ya no regresan a trabajar”.</li> <li>- “Las mujeres buscamos estabilidad”.</li> </ul>	<p>la permanencia genera en la mujer una actitud negativa hacia la organización y el trabajo mismo, lo que se traduce en un nivel poco satisfactorio del trabajo y por consecuencia en una falta de compromiso y conciencia de pertenencia con la organización. Lo que se busca en un trabajo en un momento determinado es la permanencia en condiciones laborales cada vez mejores.</p>
LEALTAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Reciprocidad de apoyo con la empresa”.</li> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Conciencia de los jefes en los permisos”.</li> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Las mujeres somos más leales en el trabajo”.</li> <li>- “Compromiso”.</li> </ul>	<p>De acuerdo con Arias (2000): el compromiso normativo en la relación laboral se refiere a la lealtad en la organización, en la recepción de beneficios conducentes a un sentido del deber de proporcionar una reciprocidad. Se presenta un precepto moral interno. Este tipo de compromisos se determina en los contratos relacionales que son a largo plazo e intercambian recursos financieros y socioemocionales, como la lealtad y la afiliación. Para la mujer es satisfactorio el sentir la reciprocidad en la relación laboral que genera un compromiso más allá de una relación meramente mercantil.</p>
HORARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “Buscar un horario que me permita estar con mis hijos y no descuidarlos tanto”.</li> <li>- “De hecho no podemos estar con los hijos pues los horarios son restringidos”.</li> <li>- “El trabajo ideal sería un solo turno”.</li> <li>- “Rolar turnos es difícil”.</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Tiempo al trabajo siempre y</li> </ul>	<p>Otro elemento presente en la satisfacción laboral es el horario de trabajo, al respecto Jammal (1981) citado por Muchinsky (2002) menciona como producto de su investigación, que los trabajadores con horarios fijos de trabajo estaban en mejores condiciones que los trabajadores con horarios rotatorios, en cuanto a su salud mental, satisfacción laboral y participación.</p>

	<p>cuando me deje tiempo para dedicarlo a los hijos”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Horas extra para ganar más dinero”.</li> <li>- “Que el trabajo te deje tener tiempo para la familia”.</li> </ul> <p>- ADMINISTRATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “El que no tengas compromiso y te puedas quedar te da reconocimiento”.</li> <li>- “Es satisfactorio que un trabajo me permita atender a mi familia unido al trabajo, tuve un trabajo así de 12x36 permanecí allí por que me convenía”.</li> </ul>	
SALARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ADMINISTRATIVO</li> <li>- “Me decían que para ganar más hay que trabajar horas extras, me quede a trabajar más tiempo y no hubo aumento. Debes estar titulada y no hay aumento, ahora me dicen es que no hay dinero”.</li> <li>- OPERATIVO</li> <li>- “El salario yo creo que es por lo que trabajas porque tenemos esa necesidad principal”.</li> <li>- “Por el salario todas trabajamos”.</li> <li>- “Si tengo un trabajo repercute en lo económico”.</li> <li>- “Siento satisfacción de que con mi trabajo, mantengo a mis papás por que vivo con ellos y a mi hijo”.</li> <li>- EJECUTIVO</li> <li>- “Si trabajas eres independiente; tienes dinero para lo que quieras para lo que uno necesite”.</li> <li>- “El salario no es equitativo con la responsabilidad”.</li> </ul>	<p>De acuerdo con López (1997), las mujeres, al igual que los hombres; pretenden obtener una retribución salarial justa por su trabajo.</p> <p>Con respecto al salario Winter (1994) (citada por Vélez, 2001) realiza un estudio sobre mujeres y trabajadoras en América Latina, donde determina que en promedio, la mujer trabajadora en América Latina percibe sólo el 66% del salario del hombre.</p> <p>Esta desigualdad refuerza la idea de que el salario de la mujer es complementario al salario del hombre, sin embargo, el efecto psicológico que determina el salario en la mujer trabajadora está en función de considerar el salario independientemente del monto, como el medio para lograr un fin, claramente se observa cuando el salario significa para la mujer la independencia y la participación en las decisiones familiares, lo que le da autoridad al interior de la misma y que finalmente representa la satisfacción de necesidades.</p>

Como se puede observar, la satisfacción laboral para las mujeres participantes en los tres grupos focales indica coincidencias en el sentido de reconocerse como mujeres trabajadoras a partir de sus necesidades y diferencias particulares que se encuentran determinadas por la naturaleza del puesto y la posición jerárquica dentro de la organización.

### **SEGUNDA FASE CUALITATIVA:**

Una vez analizada la información obtenida a través de las técnicas cualitativas con cada eje temático y cada palabra del conjunto SAM se conformó un primer instrumento, a partir de estructurar los reactivos en consideración de los aspectos teóricos, dicho instrumento se integró por 50 reactivos, mismo que se validó por jueces, con 10 especialistas, una vez realizadas las correcciones sugeridas se obtuvo un instrumento de 70 reactivos con 5 opciones de respuesta que van de muy satisfecha hasta muy insatisfecha.

Con respecto a la validación y confiabilidad estadística del instrumento, se aplicó a 362 mujeres de empresa, se realizó el análisis factorial con el método de extracción de componentes principales y rotación varimax así como el alpha de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados. (Ver tabla No. 5).



Tabla No. 5

Valores de los factores del instrumento para medir satisfacción laboral en mujeres

<b>FACTOR</b>	<b>FACTOR EIGEN</b>	<b>% DE VARIANZA</b>	<b>% DE VARIANZA ACUMULADA</b>	<b>ALPHA DE CADA FACTOR</b>
1	23.738	33.912	11.118	.91
2	3.494	4.992	20.786	.89
3	2.748	3.926	29.309	.90
4	2.519	3.598	34.639	.81
5	1.903	2.719	39.244	.81
6	1.725	2.464	43.767	.84

En cuanto al instrumento, se puede observar que de los 70 reactivos quedaron finalmente 50 agrupados en 6 factores que representan los indicadores de satisfacción laboral con base en su claridad conceptual y el quiebre de varianza, lo que permite explicar el porcentaje de 43.767 del total de varianza del instrumento de satisfacción laboral para mujeres, que representa una varianza moderada con una consistencia interna de alpha de Cronbach =.96 (Ver tablas 5 y 6).

TABLA No. 6.

Resultados del análisis factorial del instrumento de satisfacción laboral

<b>FACTORES</b>	<b>F1 DESEMPE ÑO</b>	<b>F2 POLITICA S</b>	<b>F3 RETROALIM ENTACION</b>	<b>F4 SALARI O</b>	<b>F5 RETO DEL TRABAJO</b>	<b>F6 TRATO IGUALIT ARIO</b>
64 Considero que realizar mi trabajo es	.813					
57 La responsabilidad que tengo en mis actividades laborales es	.737					
60 La alegría que me proporciona el trabajo es	.719					
63 El respeto por mí trabajo en la empresa es	.696					
66 El agrado que me proporciona realizar mis actividades laborales es	.680					
65 En la empresa mi forma de trabajar es	.620					
53 La seguridad laboral que me ofrece la empresa es	.554					
30 La utilidad de mí trabajo es	.549					
52	.433					

Que la empresa no tenga obstáculos para el mejoramiento profesional es						
56 La motivación que recibo por parte de mi jefe es	.420					
31 El trabajo me permite poner en práctica mis habilidades de manera	.412					
21 La capacitación en la empresa para mi desempeño laboral es		.659				
06 El compromiso de la empresa con sus trabajadores es		.652				
10 La flexibilidad de las políticas de la empresa se da		.649				
37 La lealtad de la empresa hacia los trabajadores es		.644				
08 La empresa en general cuenta con un ambiente laboral		.609				
09 Las oportunidades de		.573				

crecimiento profesional en la empresa son						
17 En la empresa el trato que reciben las personas es		.540				
05 El trato igualitario al interior de la organización		.533				
26 En la empresa el trabajo en equipo es		.505				
16 La estabilidad laboral que me ofrece la empresa es		.494				
55 En la empresa las prestaciones son		.436				
33 La flexibilidad de las políticas de mi empresa es		.426				
49 El reconocimiento hacia mi trabajo por parte de los compañeros es			.829			
44 El apoyo de los compañeros hacia mi trabajo es			.737			
43 Durante el tiempo que he permanecido en			.605			

la empresa mi productividad es						
í39 El reconocimiento hacia mi trabajo por parte del jefe es			.559			
51 El trabajo que realizo en a empresa es			.541			
45 La motivación laboral que existe en mi trabajo es			.537			
58 Los comentarios por el desempeño de mi trabajo son			.463			
41 El ambiente físico donde desempeño mi trabajo es			.454			
47 El manejo del poder por parte de los jefes en la empresa es			.452			
35 La relación con los compañeros de trabajo es			.434			
50 La temperatura donde realizo mi trabajo es			.403			
61 El dinero que me pagan por el trabajo es				.755		

04 Mí salario comparado con mi trabajo es				.620		
67 Económicamente mi trabajo es valorado de manera				.616		
19 Mis necesidades económicas son cubiertas por parte de la empresa de manera				.612		
46 Que en la empresa el salario se otorgue con base en la forma en que realizas tu trabajo es				.519		
59 Hacer bien el trabajo significa incrementar mi salario de manera				.488		
22 El esfuerzo que realizo en mi trabajo es					.641	
18 Considero que la responsabilidad del puesto que desempeño es					.641	
14 La diversidad de funciones en mi trabajo es					.528	
25 Las actividades que realizo en el					.525	

trabajo son						
12 Considero mi desempeño laboral como					.504	
11 La igualdad de trato a personas del sexo femenino en mi departamento es						.608
20 Considero que el trato del jefe hacia mi es						.601
13 El impulso que me da el jefe para realizar el trabajo es						.586
15 Las políticas de la empresa hacia el sexo femenino son						.517
27 En la empresa se reconoce la capacidad de los trabajadores independienteme nte de su sexo de manera						.428
<b>ALPHA DE CRONBACH TOTAL</b>	.96					

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados permiten observar que las mujeres participantes en el presente estudio adjudican a la satisfacción laboral el significado psicológico en tres vertientes: por una parte le adjudican valores de instrumentación económica; por otra, valoraciones simbólicas, así como la combinación de las dos anteriores.

En cuanto a la instrumentación económica; ésta se entiende como una forma de lograr recompensas tangibles. En otras palabras, para estas mujeres el estar satisfechas en el trabajo implica que, de alguna manera, sea recompensado con aumentos salariales y/o prestaciones. Esto tiene que ver con los parámetros sociales que en cierta medida proporcionan la oportunidad de independencia ya que implican el valor monetario o mercantil del trabajo que permite satisfacer necesidades que incluyen aspectos de sobrevivencia, tales como: alimento, vestido, vivienda, salud y educación, entre otras (Muchinsky, 2002).

En el sentido de la valoración simbólica, las mujeres atribuyen a la satisfacción laboral el significado de “gusto” por el trabajo, lo que implica el deseo de desempeñar las actividades por lo que representa para la persona. Lo anterior determina, según Locke (1976); el estado emocional grato o positivo resultante de la evaluación que el propio sujeto realiza de su trabajo o sus experiencias.



En el mismo sentido, las mujeres derivaron el significado de “compañerismo”; lo cual indica la necesidad y/o posibilidad de interacción o contacto social en el desarrollo del trabajo (Robbins, 1994). También surgió el concepto de “motivación”, el cual indica el interés que despierta en la persona el trabajo en sí mismo y/o el entorno laboral. Otra definidora fue “responsabilidad”, en este aspecto se puede entender que el grado de responsabilidad viene determinado por la ambigüedad de las acciones de dirección y corrección exigidas para la solución de problemas relacionados con el desarrollo del trabajo, por el ámbito de discrecionalidad y por la probabilidad de cometer errores, relacionado como lo anterior surge el significado psicológico de trabajo definido por lo placentero que puede ser el conjunto de funciones secuenciales de tareas asignadas a un trabajador, enfatizándose el contenido de las mismas, es decir como menciona Robbins (1994) se refiere al desafío que representa para la persona el mismo trabajo, esto a su vez lleva a otros significados asignados a la satisfacción laboral: el respeto, ya que tiene que ver con la autonomía, aceptación y valoración de la elección de métodos, formas de trabajo, solución de problemas y toma de decisiones.

Cabe destacar el significado psicológico asignado en el sentido de alegría ya que puede considerarse el elemento central de la satisfacción laboral, así como el significado de trato, ya que tiene que ver con la percepción que tienen las mujeres acerca de la preocupación e interés que tiene la administración, los jefes y los mismos compañeros acerca de su condición de seres humanos.

Las mujeres que participaron en el presente estudio asignaron a la satisfacción laboral tres definidoras que implican una combinación de significado instrumental a la vez que

simbólico, la cuales fueron: superación profesional, superación personal, ambiente laboral y seguridad.

En cuanto a las definidoras ambiente laboral y seguridad, comparten el significado de cuestiones físicas del entorno laboral en el sentido de que no sean peligrosas ni incómodas, con buenas condiciones de luz y ruido, así como equipos e instrumentos adecuados.

En el sentido simbólico, se relacionan con el ambiente psicológico para desempeñar las labores y la estabilidad en el trabajo.

En relación con los resultados de grupos focales, el tema que ocupó una parte importante de la discusión fue el de motivación, donde las integrantes de los grupos manifiestan esa necesidad de ser reconocidas en su trabajo, al respecto Hernández (2002) menciona que la motivación más grande del ser humano es sentirse útil por medio de su trabajo, de esta manera la motivación de las personas está determinada por el valor que otorguen a su esfuerzo, que se determina a su vez por la certeza de que se alcanzará o no la meta, que viene siendo la expectativa que el trabajador tiene. Así; el trabajo bien organizado y con sentido es una de las fuentes de motivación más importantes con las que cuenta el ser humano.

De acuerdo con Mc Gregor (citado por Hernández, 2002), el trabajo constituirá una fuente de satisfacción, si los supervisores crean equipos de trabajo, se potencializarán los resultados de la organización. El entusiasmo grupal genera una motivación colectiva y el espíritu de equipo y productividad. Esto se pudo observar directamente, en el trabajo

mismo de los tres grupos focales, con actitudes de cooperación traducidas en los comentarios de las participantes relacionados con la temática así como comentarios de “esto se está poniendo bueno” y tratando de enriquecer cada vez más las discusiones.

Otro aspecto importante para las mujeres en su trabajo se refiere a la búsqueda del respeto tanto en la toma de decisiones como en el comportamiento de los jefes y compañeros de trabajo. De acuerdo con Virgili y Bastida (2000), existen dos formas de falta de respeto: el acoso y la discriminación.

La discriminación en el empleo es cualquier sesgo al contratar, ascender, asignar trabajo, despedir o compensar a algún empleado, algunos ejemplos de discriminación son: trato desigual, impacto desigual de las políticas organizacionales, decisiones basadas en estereotipos, fallas al adaptar condiciones laborales por religión o discapacidad. Mencionan también, con referencia al acoso, que: existen jefes que son realmente incapaces de ser respetuosos con sus subordinados, demeritando su labor y tratando de imponerse. Al respecto se puede comentar la necesidad que el empleado tiene de que su trabajo sea respetado por sus méritos en contra de los estereotipos, como sería el sexo del empleado, este respeto daría satisfacción al empleado.

Las mujeres reconocen en el trabajo un reto y Khan (1990) (citado por Arias, 2000) menciona con respecto al mismo: “...una de las fuentes de desarrollo personal en el trabajo es el hecho de enfrentarse a problemas y resolverlos con el empleo de las propias habilidades y la creatividad”. Por ende, se supone una relación positiva entre el reto representado por el trabajo propio y el compromiso organizacional.

Si las situaciones del trabajo y las expectativas respecto a la manera en que se pueden lograr los resultados son precisas, la satisfacción y el compromiso aumentan. Robbins (1998) menciona al respecto que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Un aspecto más que se discutió en los grupos fue el acoso sexual, las mujeres mencionaron que en el trabajo deben soportar vulgaridades, abuso del puesto y que lo malo está cuando este abuso repercute en el trabajo, de alguna manera estas condiciones que enfrenta la mujer que trabaja se presentan cuando tiene que atender una situación personal fuera del contexto laboral, como atender actividades particulares de los hijos (escolares, de salud, etc.), al respecto, González (2000), menciona que: el hostigamiento sexual laboral se configura en el momento en que un individuo, abusando de un nivel jerárquico superior al de la trabajadora –de poder, de género, etc.-, impone por medio de la violencia moral, principalmente una serie de demandas sexuales, la necesidad de trabajo, de obtención de permisos para asuntos personales, entre otras; son las condiciones que transforman a las asalariadas en vulnerables, capaces de aceptar situaciones de hostigamiento o acoso sexual. De acuerdo con Muchinsky (2002) el acoso sexual en el trabajo en la mayoría de las ocasiones son más víctimas mujeres que hombres. En este sentido Bedolla (1998) comenta que el acoso sexual se probabiliza por los aspectos infraestructurales del lugar de trabajo, pues las organizaciones laborales se caracterizan por una estatificación vertical donde los individuos utilizan el poder y posición para obtener gratificación sexual de sus

subordinados. El poder dentro de la organización es uno de los factores que influye en la acción de hostigar, esto último permite esclarecer el por qué el hostigamiento o acoso sexual se da con mayor frecuencia de los hombres hacia las mujeres ya que éstas últimas trabajan en mayor número en puestos de subordinación.

Un tema más que se menciona en la dinámica de los grupos es el ambiente laboral, los comentarios de las mujeres están encaminados en dos sentidos: el ambiente físico, que está determinado de acuerdo con la naturaleza de las actividades que se realizan, referido a los espacios, iluminación, ventilación, etc.; y el ambiente psicológico en el cual las mujeres buscan un ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo, al respecto Palma (1999) asevera que los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar en el extremo, esto de acuerdo con la naturaleza del producto. Menciona también que la mayoría de los empleados prefieren trabajar relativamente cerca de la casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado.

Un aspecto más fue la superación profesional, la cual implica para las mujeres la posibilidad de ascender, trascender y desarrollarse profesionalmente, esto significa cubrir las necesidades de logro y de reconocimiento de la mujeres; sin embargo, por diferentes circunstancias, entre ellas las que menciona López (1997): una mujer casada no puede acceder a puestos más importantes a causa de las responsabilidades familiares: sus hijos, si son madres y el riesgo de embarazarse si nos los tienen, cree que una mujer soltera y sin

hijos tendría la posibilidad de ascender, situación que no se observa en las empresas al no querer correr el riesgo de que la mujer trabajadora se case y deje de trabajar (López, 1997).

En el mismo sentido, se presenta la flexibilidad, considerada por las mujeres como la posibilidad de tener un trabajo remunerado que les permita combinar sus actividades con la actividad principal, desde el punto de vista social, es decir la reproducción y/o el trabajo doméstico. Muchinsky (2002) comenta que en un estudio realizado durante seis años, sobre el horario flexible se encontró que este tipo de horario era de utilidad para las madres trabajadoras y para las parejas con cónyuges profesionales, como resultado del mismo estudio se menciona que se logró una gran disminución del ausentismo de los empleados, comparándolo con un grupo control que trabajaba horas normales; sin embargo, la tasa de rotación en ambos grupos era equivalente, esto puede deberse a que a pesar de que el horario permite dedicar tiempo a otras actividades beneficiando sobre todo a la mujer trabajadora, no siempre puede darse en todas las actividades, ya que existen puestos de trabajo que de acuerdo a su naturaleza demandan continuidad, sobre todo en las áreas de producción, de la utilización de cierto tipo de maquinaria y equipos de trabajo.

En relación con el término igualdad, las mujeres manifiestan su disgusto por no encontrar en el ámbito laboral la igualdad de condiciones para el hombre y la mujer, manifestándose diferencias para las mujeres en los puestos de trabajo, salarios, en las políticas, tipo de contratación, etc. De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, los hombres y las mujeres que desarrollen el mismo trabajo deben recibir el mismo salario, al respecto Muchinsky (2002) menciona que al realizar la valuación de los puestos para asignar los salarios ésta se llevo a cabo con prejuicio hacia el trabajo de las mujeres. Es por esto que en las empresas es muy

común hablar de desigualdad; sin embargo, esta aseveración debe fundamentarse en comparaciones de condiciones iguales, esto permitiría con bases sólidas decir que existe desigualdad.

Respecto al apoyo, las mujeres demandan de su jefe y compañeros apoyo, comprensión a sus necesidades para no sentirse limitadas, al respecto Palma (1999) menciona que las personas obtienen del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles, para la mayoría de los empleados el trabajo también envuelve la necesidad de interacción social, no es de sorprender, por tanto, que tener compañeros amigables que brinden apoyo lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. De igual manera el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de satisfacción del empleado, esto es, que se incrementa cuando el supervisor es comprensivo y amigable, ofrece posibilidades para el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos.

La capacitación fue otro de los términos mencionados por las mujeres, considerando que a través de ella debe brindarse la oportunidad de aprender y actualizarse, así como de mejorar su desempeño en el trabajo, la situación que prevalece con respecto a la capacitación de las mujeres que trabajan en las organizaciones se encuentra de igual manera en desventaja ya que las empresas al no considerar a las mujeres como el recurso humano básico para el desempeño de las actividades, no invierten en su capacitación por ese temor a preparar a la trabajadora y que después deje la actividad laboral, de esta manera limita su participación en actividades de capacitación. Muchinsky (2002) comenta que la capacitación y el desarrollo pueden conducir a más ascensos para los hombres que para las mujeres, de igual

manera la asistencia a los cursos de capacitación y de formación es mayor en hombres que en mujeres.

La superación personal: la mujer busca un equilibrio entre su vida personal y profesional, dejando de lado la idea de que la mujer es el sexo débil, en consideración a este aspecto Palma (1998) menciona que el desarrollo personal es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, de esta manera la participación en actividades fuera del hogar ayuda a la mujer en su proceso de reconocimiento como persona, a moverse en espacios tradicionalmente considerados masculinos y hacer oír sus opiniones, como en el caso específico del presente trabajo, de la misma forma permite conocer al hombre en un terreno diferente al del hogar y así poder valorar otras capacidades que tiene el sexo masculino más objetivamente.

Las mujeres mencionan el término capacidad, refiriéndose a que se minimiza su trabajo por ser mujeres, considerando que hay actividades en las cuales pueden demostrar mayor capacidad que el hombre, añaden también la idea equivocada o la confusión entre habilidad y fortaleza, comentando que no son contratadas para realizar trabajo pesado porque es sólo para hombres, al respecto López (1997) comenta que algunas de las prácticas discriminatorias dentro del ámbito laboral están en función de los prejuicios sociales dentro de los cuáles sobresalen que: el lugar de la mujer es el hogar, a las mujeres se les reconocen sus habilidades manuales, las mujeres son esencialmente maternas, les gusta ocuparse de los demás, las mujeres sólo quieren casarse y tener hijos, en si estos prejuicios no permiten reconocer que la mujer tiene otras capacidades que le permitirían insertarse en el campo laboral de manera exitosa.



La estabilidad: algo que buscan las mujeres que trabajan fuera de casa es la seguridad de mantener el trabajo, que no por que se casen o se embaracen, les tengan que quitar el trabajo, comentan también aludiendo a lo importante que es para ellas la estabilidad, que si ésta falta piensan que su trabajo no es bueno. En relación con este punto López (1997) hace referencia a que las mujeres en épocas de recesión económica y de desempleo masivo son las primeras afectadas, existiendo para ello diversas causas el considerar que la mujer es menos calificada que el hombre, otro aspecto es la situación contractual de las mismas, en el sentido de que pueden ser empleadas sin contrato, que aceptan trabajos de medio tiempo o por horas para atender otras actividades.

Las mujeres participantes, mencionan también la lealtad como un elemento que al estar presente genera satisfacción, de acuerdo con Arias (2000) en la relación laboral se establecen una serie de compromisos, uno de los cuales es el compromiso normativo en la relación laboral, éste se refiere a la lealtad en la organización, en la recepción de beneficios conducentes en el sentido de establecer una reciprocidad. Este tipo de compromisos se determina en los contratos relacionales que son a largo plazo e intercambian recursos financieros y socioemocionales, como la lealtad y la afiliación. Para la mujer es satisfactorio el sentir la reciprocidad en la relación laboral que genera un compromiso más allá de una relación meramente mercantil.

El horario de trabajo: se comentó la importancia de un horario que les permita tener tiempo para atender a la familia, como ya se mencionó las mujeres con hijos solicitan trabajos de tiempo parcial, y esto reduce la posibilidad de tener un trabajo acorde a su formación, un desarrollo profesional y un salario mejor.

De igual manera, se hizo alusión al salario, considerándolo el eje fundamental o el por qué del trabajo debido al impacto personal y familiar que éste tiene, tener un salario no importando el monto, le da a la mujer la posibilidad de independencia y cierta condición de autoridad en el hogar; sin embargo; también se argumenta que el salario no es equitativo a la responsabilidad que se tiene y que se ven disminuidas en la mujer las posibilidades de incremento salarial en comparación con los hombres, si bien es cierto la incorporación femenina al ámbito laboral se da a partir de las condiciones socioeconómicas de los países, cuya repercusión directa es la caída del ingreso familiar, detonante de la incorporación de la mujer a actividades remuneradas en los diferentes sectores, agrícola, industrial y de servicios.

Con los elementos discutidos se puede decir que tanto hombres como mujeres esperan una retribución salarial justa por su trabajo, sin embargo, y a pesar de leyes establecidas, los ingresos obtenidos por las mujeres son menores a pesar de realizar las mismas funciones (López,1997). Esta aseveración habla nuevamente de desigualdad, pero para fundamentarla es necesario determinar funciones, horario, equipo utilizado y condiciones materiales.

Respecto a la pregunta: ¿si tuvieran resuelta su vida económicamente, seguirían trabajando?

La respuesta unificada de cada grupo fue SÍ, lo que permite afirmar que la satisfacción laboral está determinada por el “gusto” en la realización de las actividades, lo que posibilita satisfacer otro tipo de necesidades consideradas como personales y no solamente por el salario que del mismo se puede obtener, como menciona Guevara (2002) el trabajo

representa una fuente de superación personal y de independencia, de tal manera que lleva a la mujer a prepararse académicamente para aspirar a una mejor condición laboral.

Al triangular las técnicas de redes semánticas y grupos focales se encontraron coincidencias en elementos como: motivación, responsabilidad, respeto, dinero, superación profesional y superación personal, seguridad y ambiente laboral, estos elementos sirvieron de base para la construcción de los reactivos.

Respecto a la validación del instrumento se encontraron seis factores o indicadores que integran la satisfacción laboral para las mujeres. De esta manera, y con base en los resultados obtenidos en la red semántica y en los tres grupos focales se consideró que la satisfacción laboral se integra por diversos factores relacionados con la naturaleza del trabajo y con el mismo contexto organizacional, de esta manera y analizando los elementos obtenidos contrastados con los mencionados en los aspectos teóricos, la satisfacción laboral de las mujeres del presente estudio se integra a partir de seis factores, siendo:

1) Desempeño, este factor mide aspectos relacionados con la trascendencia de las actividades con base en el desempeño de las mismas, tales como la realización del trabajo, la seguridad que proporciona al desempeñarse, su utilidad, el logro, etc., a este factor Hackman y Oldham (1976) lo consideran como, significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

2) Políticas, se refiere a todos los aspectos complementarios al salario y a la condición laboral de las mujeres, tal como: capacitación, flexibilidad en las políticas, condiciones

laborales y prestaciones que consideran el compromiso de la empresa con sus trabajadoras, en el cual esperan una equidad para sentirse satisfechas, a este aspecto Robbins (1998) le llama “sistemas de recompensas justas”, en el cual este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

3) Retroalimentación, encaminada a medir los aspectos de interacción en el trabajo y para el trabajo, entre compañeros, jefe-subordinado y organización en general, al respecto Robbins (1998) comenta que el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

4) Salario, se refiere a la retribución económica que se recibe por la realización de las actividades laborales y que en primera instancia es la que permite al trabajador incorporarse al mismo, de acuerdo con Muchinsky (2002), el sueldo a cambio del trabajo es el núcleo del contrato de trabajo y el nivel de vida de casi todos los adultos, está determinado principalmente por los ingresos recibidos por el trabajo, Robbins (1998) lo considera satisfacción con el salario, los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

5) Reto en el trabajo, este factor mide aspectos relacionados con la posibilidad de que la naturaleza de las actividades, así como su realización, proporcionen un grado de complejidad que propicien en la mujer que trabaja satisfacción. Robbins (1998) comenta que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

6) Trato igualitario, las mujeres determinan que parte de la satisfacción laboral es la búsqueda de un trato igualitario en las políticas, las prestaciones y las posibilidades de ascenso, independientemente de su sexo. Este punto mide la igualdad y equidad como parte de la justicia social en el ámbito laboral.

De igual manera, estos seis factores integran los reactivos correspondientes a las vertientes de los valores de instrumentación económica y la valoración simbólica, siendo los siguientes: Instrumentales: salario y políticas. Simbólicos: desempeño, retroalimentación, reto del trabajo, trato igualitario.

Como ya se ha mencionado, la satisfacción laboral es producto de diversas actitudes que poseen los empleados, estas actitudes tienen que ver con salarios, supervisión, la constancia en el empleo; las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales del empleo, la solución justa y rápida de las quejas, el tratamiento justo de los patrones o jefes inmediatos (Blum y Nylor, 1994). Por su parte, Davis y Newstrom (1999) agregan que la satisfacción tiene relación con la naturaleza de las tareas ejecutadas y las condiciones de trabajo inmediatas. Por otro lado,

Turcotte (1982) asevera que la satisfacción laboral también tiene que ver con el entorno de la tarea, las características del individuo, los elementos espacio temporales y la satisfacción frente a la vida en general. Al respecto Robbins (1994) considera que los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral son un trabajo que representa un desafío para la mente, las recompensas justas, las condiciones laborales adecuadas y los buenos compañeros de trabajo.

Con respecto al instrumento de medición de satisfacción laboral en mujeres, en su construcción recupera la percepción particular de las mujeres en relación con su trabajo y a las condiciones inherentes al mismo, lo que permite medir la satisfacción laboral desde y para las mujeres, situación que los instrumentos revisados no reportan, en los cuales su aplicación es de manera general, para los trabajadores independientemente de ser hombres o mujeres.

De esta manera, como una respuesta a uno de los múltiples cambios que se presentan en el ámbito laboral, a partir de la inserción de la mujer a actividades económicamente remuneradas, en condiciones de desigualdad, se construye como objetivo de la presente investigación un instrumento de satisfacción laboral para mujeres con las técnicas de grupos focales y redes semánticas.

## **CAPITULO VII**

### **CONCLUSIONES**

Una vez terminado el presente trabajo se llega a las siguientes conclusiones:

La inserción de la mujer al ámbito laboral, en comparación con el de los hombres, se ha realizado paulatinamente obedeciendo a cuestiones socioeconómicas, como enfrentar las crisis económicas, que tienen como consecuencia el deterioro del salario familiar y el ingreso de las mujeres a los diferentes niveles educativos.

Esta inserción se presenta rodeada por diferentes obstáculos, tales como: las pocas oportunidades para mujeres con hijos, la incompatibilidad de horarios entre las actividades domésticas y las actividades en la organización.

Esto lleva a que las mujeres acepten contrataciones en condiciones diversas comparativamente hablando con las de los hombres, por lo cual se encuentran en desventaja en las organizaciones, lo que les hace sentir insatisfechas en este ámbito.

Por estas razones, se construye y valida un instrumento para medir satisfacción laboral en y para las mujeres a partir de sus necesidades particulares recuperadas con las técnicas de grupos focales y redes semánticas. Este trabajo se hace necesario ya que un punto importante para las organizaciones es la medición de la satisfacción laboral porque representa un diagnóstico que permite determinar cómo se encuentra la organización a partir de la percepción de sus trabajadores, y de esta manera identificar los problemas de

mayor preocupación, las causas de descontento del personal y, en un caso particular, el sentimiento de menor valía del trabajo femenino. Considerando también que las empresas son creadas y administradas por hombres el punto de vista que prevalece sigue siendo éste, sin embargo, las mujeres trabajan en condiciones diferentes a las de los hombres y presentan necesidades distintas que la organización requiere atender.

Respecto a la construcción y validación del instrumento para medir satisfacción, se conformó una escala de tipo Likert con 50 reactivos en opciones de respuesta que van desde muy satisfactorio hasta muy insatisfactorio, agrupado en 6 factores; que si bien pueden ubicarse tanto para hombres como para mujeres, la gran diferencia la hace la estructura de los reactivos, diseñada a partir de las necesidades de las mujeres, donde se reflejan sus percepciones y sentimientos en relación con el trabajo y el contexto del mismo, de tal manera que al medir satisfacción laboral en las mujeres con trabajo remunerado, las organizaciones tendrán un acercamiento a la realidad laboral de las mismas. Dichos factores son los siguientes:

- 1) Desempeño
- 2) Políticas
- 3) Retroalimentación
- 4) Salario
- 5) Reto en el trabajo
- 6).Trato igualitario

Como se puede observar, a partir de la revisión realizada, la aplicación de las técnicas y conformación del instrumento, hombres y mujeres tienen exigencias diferentes tanto en la



demanda de mano de obra como en la oferta. Al contratar personal femenino las organizaciones lo hacen bajo puestos de nivel jerárquico bajo o en ocupaciones que requieren mano de obra femenina, en comparación son reducidos los sectores que se plantean la posibilidad de contratar mujeres en puestos de responsabilidad por el costo social que se genera, aunado a los estereotipos que se tienen del trabajo de la misma y de su propia condición de mujer. Esto repercute en primera instancia en un trato desigual en los criterios de selección, siendo los mecanismos de ingreso más rigurosos y exigentes.

Posteriormente, su permanencia en las organizaciones se ve determinada nuevamente por su condición de mujer, donde tiene que enfrentarse a situaciones de falta de respeto a su dignidad como trabajadora. El riesgo de enfrentarse a todas estas situaciones es un elemento de insatisfacción para la mujer.

De esta manera, es fundamental generar conocimiento en el ámbito laboral a partir de la participación de la mujer y de no seguir reproduciéndolo desde la única perspectiva vigente, ya que las condiciones laborales han sido modificadas.

Al determinar los niveles de satisfacción laboral de las mujeres se podrán realizar estudios que pongan en claro la situación de éstas en los diferentes ámbitos laborales, formular estrategias y programas que permitan su desarrollo laboral y personal.

## REFERENCIAS

- Aisenberg, N. Harrington, M. (1998). *Women of Academe: Outsiders in the Sacred Grove*. Amherst University: Massachusetts Press.
- Alvarez, G. (1999). *Motivación para el trabajo en gerentes, en la ciudad de Caracas*. Revista interamericana de Psicología Ocupacional. Vol.15, No.1.
- Anderson, J.(1973). *Memoria asociativa humana*. México. Trillas.
- Arias. F. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México. Trillas.
- Baddeley, A. (1972). *Psicología de la memoria*. México. Debate.
- Blum y Naylor. (1994). *Psicología. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México. Trillas.
- Boring, E. (1980). *Historia de la Psicología experimental*. México. Trillas.
- Bourne, E. (1979). *Cognitive Processes*. New York. Printice Hall.
- Bravo, D. (1991). *Interacción conceptos y estructura lingüística*. México.UNAM.
- Bousfield, W. (1953). *The occurrence of clustering and the recall of randomly arranged associates*. *Journal of General Psychology*.
- Cacique, G. y López, C.J. (1994). Satisfacción en el Trabajo. *Laboral*. 22, 45-48.

- Campion, M. McClelland, C. (1993). *Follow-up and extension of the interdisciplinary costs and benefits of enlarged jobs*. Journal of Applied Psychology.
- Chiavenato, I. (1994). *Iniciación a la Administración general*. Colombia. Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw Hill.
- Clark, A. Oswald, A & Warr, P. (1966). *Is job satisfaction U-shaped in age?*. Journal of occupational and organizational psychology. 22, 32-67.
- Clark, A. (1998). *Measures of job satisfaction: What makes a good job? Evidence from OECD countries*. Labour Market and Social Policy. Occasional Papers No. 34, 67-75.
- CONAPO. (1995). *Informe sobre la situación demográfica de México*. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *El comportamiento humano en el trabajo*. México. Mc. Graw Hill.
- De Barbieri, T. (1984). *Mujeres y vida cotidiana*. México. Fondo de Cultura Económica.
- De la Vega, M. (1992). *Introducción a la Psicología Cognitiva*. México. Alianza.
- De la Vequia, G. (2002). *Mujer y entorno laboral: una buena combinación*. México. Instituto Nacional de las Mujeres.
- Diaz, K. (1996). *Diagnóstico de factores estresantes en el trabajo: un estudio con el SWS Survey*. Tesis de Licenciatura en Psicología. Fac. Ci. Co.- U.A.E.M.

Duby, G. (1993). *Historia de las mujeres*. Barcelona, España: Taurus Ediciones.

Estes, W. (1978). *The information-Processing Approach to Cognition: A confluence of Methafor and Methods*. Handbook of Learning and Cognitive Processes. New Jersey. Lawrence Erlbaum Associates.

Figueroa, J. (1980). *Sobre la Teoría general de las redes semánticas*. México. UNAM.

Figueroa, J., González, E. (1981). *Una aproximación al problema del significado: redes semánticas*. Revista latinoamericana de psicología. En México. México. El Colegio de México.

Fleishman, E. y Bass, A. (1979). *Estudios de psicología industrial y del personal*. México Trillas.

García, B. (1998). *Trabajo femenino y vida familiar en México*. México el Colegio.

González, G. (2000). *Estudio comparativo de las diversas iniciativas de Ley y trabajos jurídicos sobre el hostigamiento sexual en México*. En Estudios de Género y Feminismo I. México. Fontamara.

Goñi, C. Ramírez, K. (1992). *Redes Semánticas naturales en héroe nacional y universal*. Tesis de Licenciatura. México. UNAM.

Guerra, T. (2002). *Trabajo de mujeres en América del Norte*. Revista Jus. México. No. 5, 25-29.

Guevara, S. (2002). *El entorno laboral de la mujer en México*. Instituto Nacional de las Mujeres.

Guizar, M. (1998). *Desarrollo Organizacional*. Principios y aplicaciones. México. Mc. Graw Hill.

- Gurrola, M. (1996). *Proceso de calidad: su impacto en el autoconcepto, autoestima, satisfacción y significado psicológico del trabajo*. Tesis de Doctorado. México. U.I.A.
- Hackman, J. & Oldham, G. (1976). *Motivation through the design of work: test of a theory*. Organizational Behavior and Human Performance.
- Howe, M. (1981). *Introducción a la memoria humana*. México. Trillas.
- INEGI. (2004). *Encuesta Nacional de Empleo*, México.
- INEGI. (2005). *Encuesta Nacional de Empleo*, México.
- Johns, G. (1997). *Contemporary research on absence from work: Correlates, causes, and consequences*. International review of industrial and organizational psychology. Vol. 12, 45-52.
- Klein, B. (1994). *Aprendizaje, principios y aplicación*. México. Mc. Graw Hill.
- Koontz, H, Weihrich, H. (2003). *Administración; una perspectiva global*. México. Mc. Graw Hill.
- Kreitner y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones* .España. Mc. Graw Hill.
- Lamas, M. (1996). *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*. México. Porrúa.
- Legorreta, D. (2001). *Las tres es de la mujer exitosa*. México. Paidós.
- Ley Federal del Trabajo, (2000). México. Ediciones fiscales ISEF.
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*, en M.D. Dunnette (Ed.),

- Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. Tesis doctoral. Fac. De Psicología. Universidad Complutense de Madrid.
- Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. Rand McNally.
- Maristany, J. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México. Printice Hall.
- Martínez, G. (1997). *Mujeres ejecutivas en la búsqueda del equilibrio entre trabajo y familia*. En familias y mujeres en México. México. El colegio de México.
- Moos, (1995); *Escala de Clima Social*. Madrid. T.E.A.
- Morgan, D. (1998). *Focus groups as qualitative research*. Londres. Sage
- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*. Una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. Barcelona. Desclee de Brouwer.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. Una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. Barcelona. Desclee de Brouwer.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral. Fac. de Psicología. Universidad Complutense de Madrid.
- Norman, D. (1987). *Perspectivas de la ciencia cognitiva*. Argentina. Paidós.
- Ordaz, L. (2000). *Evaluación comparativa sobre el significado psicológico y su incidencia en el rendimiento académico en la asignatura de matemáticas*. Tesis de Maestría. México. ITESM.

- Pick, S. (1995). *Como investigar en Ciencias Sociales*. México. Trillas.
- Powell R.A., Single H.M. (1996). *Focus Groups*, International Journal of Quality in Health Care. Surrey.
- Quillian, M. (1968). *Semantic memory*. En Monsky (Ed). Semantic Information Processing Cambridge, Mass. MIT. Press.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de un aescala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología., Vol. IX, No. 1, 27-34.
- Rendón, T. (1990). *Trabajo femenino remunerado en el siglo veinte*. Cambios, tendencias y perspectivas. En trabajo femenino y crisis en México. México. UAM.
- Rojas, R. (1992). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México. UNAM
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. México. Printice Hall.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México. Printice Hall.
- Tack, M. Patitu, C. (2000). Faculty Job Satisfaction: Women and Minorities in Peril. Eric Digest.
- Saane, Van N. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction-a systematic review. Occupational Medicine. ProQuest Medical Library.
- Sáenz, O. (1993). *La satisfacción del profesorado universitario*. España. Ser. De publicaciones de la Universidad de Granada.

Salinas, C. (1994). *La satisfacción y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica*. Salud Pública, México. 36:22-29.

Schultz, D. (1998). *Psicología Industrial*. México. Interamericana.

Serrano, J. (2003). *Teorías psicológicas de la Educación*. Universidad Autónoma del Estado de México. México.

Serret, E. (1992). El sujeto femenino: para su refundamentación de la teoría feminista. Sociológica. México. UAM. No. 10, 1-16.

Scott, J. (1993). A useful category of historical analysis. American Historical review. 91, 91-108.

Tack, M. ((2000). Faculty job satisfaction, woman and minorities in Peril. ASHERIC. Higer Education. Report No.2. Ed. 338128. 122 p.

*Tulning, E. (1972). Episodio and semantic memory in Tulving, E. Donaldson, W.rganization of memory .New*

York. Academic Press.

Turcotte, P. (1982). *Calidad de vida en el trabajo*. México. Trillas.

Turner, A, Lauwrence, P. (1965). Industrial jobs and the worker: An investigation of response to task attribute . Cambridge. Harvard University Press.



Valdez, J. (1991). *Las categorías semánticas, usos y aplicaciones en Psicología Social*. Tesis de Maestría. México. UNAM

Valdez, J. (2000). *Las redes semánticas naturales*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

Vélez, G. (2001). *La mujer eje potencial de desarrollo*. México. U.A.E.M.

Verduzco, L. (2002). *La mujer del siglo XXI y los nuevos retos*. México. Instituto Nacional de las mujeres.

Velásquez, M., Merino, L. (1997). *Género, análisis y multidisciplinaria*. México. UNAM.

Vélez, G. (2001). *La mujer eje potencial de desarrollo*. México. UAEM.

Virgili, T. y Bastida, B. (2000). *EL reto en el trabajo*. Revista de fomento social. 55, 13-39.

Winter, C. (1994). *Mujeres trabajadoras: brechas de participación, remuneración y política pública*. Banco mundial, región de América Latina y el Caribe. Departamento Técnico, Washington, D.C. EE.UU.

Zubieta, J. y Supinos, T. ( 1992 ). *Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes*, España. CIDE

## MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Ardouin, J., Bustos, C., Gayo, R y Jarpa M. (2000). *Motivación y satisfacción laboral*. (En red).

Disponible en:<http://www.udec.cl/clbustos/apsique/labo/motysatis.html>

Fernández, S, M. (2001). *Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insa.*(En red). Rev. Esp. Salud publica. España.

INAMU, (2001). *Mujeres, trabajo y empleo: Una visión de género.*(En red). Disponible en:  
[http://www.inamu.go.cr/trabajo/mujer\\_trabajo.shtml](http://www.inamu.go.cr/trabajo/mujer_trabajo.shtml)

OIT, CINTERFOR, (2001). *Mujer, formación y trabajo.* (En red). Disponible en

<File:///A/La> funcionalidad de la variable género.htm