



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

Incorporación N° 8727-25 a la
Universidad Nacional Autónoma de México
Escuela de Psicología

**ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA
EMPACADORA DE AGUACATE EN URUAPAN, MICHOACÁN**

Tesis

para obtener el título de:

Licenciada en Psicología

Karina Peña Espinosa

Asesora: Lic. Erika Segovia Figueroa

Uruapan, Michoacán. 15 de febrero de 2018.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes	2
Planteamiento del problema	4
Objetivos	6
Hipótesis	7
Pregunta de investigación	8
Operacionalización de las variables	8
Justificación	9
Marco de referencia	11

Capítulo 1. Satisfacción laboral.

1.1. Definición de satisfacción laboral	13
1.2. Indicadores de la satisfacción laboral	15
1.3. Determinantes de la satisfacción laboral	17
1.4. Teorías de la satisfacción	21
1.4.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	21
1.4.2. Teoría de McGregor	23
1.4.3. Teoría ERC	25
1.4.4. Teoría dual de Herzberg	25
1.4.5. Teoría del proceso oponente	28
1.5. Diferencia entre motivación y satisfacción	29
1.6. Importancia de la satisfacción laboral	29

1.7.	Consecuencias ante la satisfacción y la insatisfacción laboral	30
1.8.	Evaluación de la satisfacción laboral	34
1.8.1.	Cuestionarios de satisfacción laboral.	35

Capítulo 2. El obrero en la organización.

2.1.	La empresa y su importancia	38
2.1.1.	Constitución de empresas	40
2.1.2.	Clasificación de las empresas	41
2.2.	Las organizaciones	45
2.3.	Organización de las empresas	48
2.3.1.	Participantes de la organización	49
2.3.2.	Misión, visión y valores organizacionales.	50
2.3.3.	Niveles de la organización	51
2.4.	Organización de la producción	53
2.4.1.	Ciclo de producción	54
2.4.2.	Factores determinantes para la organización de la producción	55
2.4.3.	Clasificación de la producción	56
2.5.	Exportación	57
2.6.	La adultez	58
2.6.1.	El adulto que trabaja	61
2.7.	La satisfacción y el trabajador	63

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1.	Enfoque de investigación	65
------	--------------------------	---	---	---	---	---	----

3.1.1 Enfoque cuantitativo	66
3.1.2 Diseño de investigación	68
3.1.3 Tipo transversal	70
3.1.4. Alcance de investigación	70
3.1.5 Descripción de las técnicas e instrumentos	71
3.2 Descripción de la población y la muestra	75
3.3 Descripción del proceso de investigación	76
3.4 Análisis e interpretación de resultados	78
3.4.1 Nivel de satisfacción laboral general en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.	79
3.4.2 Nivel de satisfacción laboral intrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.	83
3.4.3 Nivel de satisfacción laboral extrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.	84
3.4.4 Nivel de satisfacción laboral general en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.	86
3.4.5 Nivel de satisfacción laboral intrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.	88
3.4.6 Nivel de satisfacción laboral extrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.	90
3.4.7 Comparación del nivel de satisfacción laboral de las mujeres con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.	91

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, la sociedad está en constante cambio, la tecnología está en continuo avance y con ello, las organizaciones y las personas prosperan, todo el entorno se va modificando. Las empresas se han convertido en el mayor factor de crecimiento económico y psicosocial, puesto que son una de las principales fuentes de empleo y progreso laboral en la actualidad, de manera que se convierten en una pieza importante para el desarrollo integral del individuo y su autorrealización.

En este contexto, la psicología se encarga de estudiar estos fenómenos de cambio en la sociedad y en el comportamiento del individuo. La psicología abarca diferentes ramas, cada una con su campo laboral y su enfoque. En este caso, se utilizará la psicología laboral como referencia en la investigación, puesto que se pretende analizar la influencia de satisfacción en los trabajadores del área de producción de la Empacadora Calavo de México, S.A. de C.V., así como la relación que existe con la rotación de personal dentro de la organización.

Para tal fin, se determinarán los principales indicadores de la satisfacción en los empleados de dicha organización, así como los niveles de rotación. Este tema es de cardinal importancia debido a que una empresa en la que se sufre un índice alto de rotación, tendrá que enfrentarse a pérdidas internas y externas en su organización. En este caso, se busca determinar la relación que existe con respecto a la satisfacción laboral, lo que permitirá abordar la problemática con mayor amplitud.

Antecedentes

Para comprender de mejor manera las variables a tratar dentro de esta investigación, se define lo siguiente: Laurence (citado por Chiang y cols.; 2008) menciona que la satisfacción laboral en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, la evaluación, las relaciones sociales en el empleo, así como otros factores que están relacionados con la personalidad del mismo empleado, tales como su estilo de vida, relaciones familiares, deseos y salud.

Entonces, se podría definir la insatisfacción como la carencia de todos estos factores y actitudes en el trabajador. Schneider (citado por Chiang y cols.; 2008), indicó que la insatisfacción laboral resulta de interés porque es un resultado de la vida organizacional y constituye es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el absentismo, la rotación, el cambio y la adaptación ante puesto y la organización.

Se han realizado diversas investigaciones acerca de la satisfacción laboral en las empresas en relación con los obreros, lo que abre un panorama para el presente estudio.

Al respecto, se encontró una indagación titulada: "Satisfacción laboral en personal operativo vinculado a factores sociales del trabajo, del puesto y su relación

con la inteligencia”, realizada por García y López en el 2002, en una empresa de la ciudad de México, con una muestra de 200 operativos. Fue una investigación no experimental de tipo correlacional, donde se pretendió determinar la relación que existe entre la inteligencia y satisfacción laboral, así como la relación con las variables sociodemográficas y las dimensiones de la satisfacción en el personal operativo. En dicho trabajo se utilizaron: los test de inteligencia BETA, BETA II-R, y un inventario de satisfacción laboral basado en la definición de Wexley. Los resultados arrojaron que no es necesario tener un coeficiente intelectual muy alto para sentirse más o menos satisfecho laboralmente, sino que esta depende de sus experiencias anteriores. También se descubrió que las condiciones sociodemográficas influyen directamente en la satisfacción del trabajador (García y López; 2002).

Otro estudio fue elaborado en 1993 por Rocha, en la Universidad del Valle de México, en México, la cual título como: “Relación entre autoconcepto y satisfacción laboral en hombres y mujeres de una institución de iniciativa privada”, cuyo objetivo consistió en establecer la relación entre el autoconcepto y la satisfacción laboral en hombres y mujeres de una empresa privada. Esta investigación tuvo un alcance descriptivo, donde por medio de la escala de autoconcepto de Jorge de la Rosa (1986) se midió el autoconcepto, mientras que, para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de García (1985), el cual se basa en el instrumento de Hollinger y Clark y el Job Description Index. Se encontró en el estudio que los hombres tienen más satisfacción laboral, ya que sus objetivos son muy distintos a los de las mujeres, puesto que ellos buscan satisfacciones a corto, mediano y largo plazo, así como nuevos retos

y responsabilidades; como caso contrario, las mujeres en su mayoría buscan satisfacer sus necesidades económicas, trabajan por una satisfacción personal (Rocha; 1993).

Por otro lado, en la ciudad de Uruapan, Michoacán, México, en el 2011, se realizó un estudio acerca de la influencia de la satisfacción laboral en el grado de estrés de los empleados de una tienda departamental, por Barajas, quien tenía como objetivo “determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral en el nivel de estrés, en los empleados de los departamentos de cajas y ventas de la Comercial Mexicana de la ciudad de Uruapan, Michoacán”, para lo cual se realizó un análisis cuantitativo, de alcance correlacional, donde se utilizó un instrumento de evaluación denominado Escala General de Satisfacción, la cual fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, mientras que para evaluar el estrés se utilizó un instrumento llamado Perfil de Estrés, el cual fue elaborado por Nowack en el 2002. Dicha investigación arrojó los siguientes resultados: no existe una correlación entre la satisfacción laboral y el grado de estrés en los empleados de la Comercial Mexicana, sin embargo, se obtuvieron los niveles de satisfacción y de estrés en los trabajadores (Barajas; 2011)

Planteamiento del problema

La psicología se preocupa por la integridad y salud mental de las personas, en una organización en la cual se presentan problemas que pueden afectar el área psicológica de los empleados, es de mayor importancia abordar la problemática junto con el trabajador, de manera que no se dañe la integridad del mismo ni la calidad de vida dentro de la organización.

Para la psicología laboral es relevante tratar temas como la satisfacción laboral, ya que es uno de los fenómenos más frecuentes dentro de las organizaciones, puesto que afecta no solo a los empleados, sino al desarrollo de la misma; se trata de cambios significativos. En una organización en la cual su recurso humano no está funcionando de manera adecuada y presenta problemas en cuanto al desempeño y al rendimiento del trabajador, es evidente que la productividad de la empresa también se verá afectada. Actualmente se puede observar que cuidar el recurso humano dentro de una organización es de vital importancia, puesto que es uno de los cimientos más significativos de la misma.

Si se habla de satisfacción de personal, se engloban diversos factores tanto internos como externos al individuo, todos estos elementos conllevan a una estabilidad o inestabilidad en el área de trabajo y en sus relaciones.

Se ha descubierto que en la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V., principalmente en el área de producción, el índice de rotación de personal es del 3.97%, mientras que el índice de ausentismos es del 5.95%. En un trimestre se otorgan aproximadamente 1500 incapacidades por enfermedad y se registran aproximadamente 2 accidentes por mes.

A pesar de que estudios hechos por recursos humanos en la empresa reflejan que el clima laboral es favorable, existen conflictos en el área de producción, los cuales se solucionan por medio del diálogo, aplicando el Reglamento Interior de Trabajo. Los

problemas que se presentan con más frecuencia entre los trabajadores son desacuerdos, problemas de pareja y discusiones personales.

Por todo lo mencionado anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.?

Objetivos

En la presente investigación se procuró conservar un carácter sistemático, lo cual se reguló bajo los lineamientos enunciados a continuación.

Objetivo general

Determinar la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

Objetivos particulares

1. Conceptualizar la satisfacción laboral.
2. Conocer los indicadores de satisfacción laboral.

3. Señalar las consecuencias de la satisfacción laboral e insatisfacción laboral de acuerdo con la bibliografía revisada.
4. Definir las características del factor humano en las empresas, con base en la bibliografía.
5. Identificar el nivel de satisfacción laboral en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.
6. Medir el nivel de satisfacción laboral en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.
7. Comparar el nivel de satisfacción laboral de las mujeres con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

Hipótesis

En función del objetivo general y el alcance metodológico del presente trabajo, se estructuraron dos explicaciones tentativas acerca de los resultados esperados.

Hipótesis de investigación

Existe una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

Hipótesis nula

No existe una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.?

Operacionalización de las variables

Para evaluar la satisfacción laboral, se aplicó el instrumento “NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción” desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 (referidos por Pérez y Fidalgo; 1994). Esta escala está conformada 15 ítems divididos por dos subescalas:

- La subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos propios del trabajo, como lo son la responsabilidad el reconocimiento, promoción y aspectos de la tarea, cuenta con 7 ítems (2, 4, 6, 8, 19, 12 y 14).

- La subescala de factores extrínsecos: la cual se enfoca en aspectos de la organización, por ejemplo: horario, remuneración, clima y ambiente laboral, así como condiciones físicas, esta escala cuenta con 8 ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones: satisfacción general, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca, lo cual permitió la identificación de los niveles de bienestar que se presentan dentro de la empresa examinada y, asimismo, el reconocimiento del área que representa una oportunidad de mejora.

Justificación

Para la psicología es muy importante el desarrollo del ser humano. Cuando se habla del individuo en un entorno laboral, se abarcan distintos aspectos de su comportamiento y desarrollo, por tal motivo, es necesario mantener a los trabajadores satisfechos dentro de su ambiente laboral, para evitar que esto cause una creciente rotación de personal, ausentismo o baja productividad dentro de cualquier organización.

La satisfacción del trabajador depende de diversos factores: es necesario que el trabajador se sienta realizado en su trabajo, que reciba una remuneración adecuada por la labor desempeñada, que tenga relaciones de trabajo sanas y condiciones laborales adecuadas.

Tomando en cuenta que la satisfacción de personal es uno de los fenómenos más importantes en la actualidad dentro de una organización, es necesario realizar un estudio que permita delimitar las causas principales de la insatisfacción, comprobar si la satisfacción laboral está afectando en ciertas áreas de trabajo y si esto provoca un alza en los índices rotativos de la organización, ausentismos, retardos, estrés en los trabajadores, desmotivación, así como algunas enfermedades.

Para la empresa, este rubro representa un área de oportunidad, ya que un empleado satisfecho trabaja eficazmente, realiza las tareas bien, en menor tiempo, reduce el número de procesos, disminuye costos y genera mayor productividad; los conflictos en las relaciones laborales también se ven disminuidos. En el trabajador reduce la carga emocional, mejora su actitud en el trabajo, se muestra más interesado, contento y, por lo tanto, se vuelve eficiente, por ende, le permitirá desarrollarse de mejor manera en su ámbito laboral.

Este estudio abre campo a nuevas investigaciones en empresas emparadoras, ya que esta actividad, en la ciudad de Uruapan, Michoacán, es una de sus mayores fuentes económicas y de empleo; de igual manera, permite al psicólogo laboral hacer presencia en las empresas y que estas conozcan la importancia del quehacer del psicólogo dentro de una organización, así como su participación dentro de ellas.

Marco de referencia

La presente investigación tiene lugar en Calavo de México, S.A. de C.V., cuyo giro es la exportación y comercialización de aguacate, por lo cual demanda la producción de este fruto. El Gerente de recursos humanos de la empresa, Lic. Roberto Guzmán Gordillo, ha proporcionado la información que aquí se presenta, en una entrevista realizada el 10 de febrero de 2017.

Esta empresa fue fundada el 15 de abril de 1994, por un grupo de socios norteamericanos y mexicanos, su primera ubicación fueron las Oficinas Administrativas, en la colonia Los Ángeles de la ciudad de Uruapan, Michoacán, México. Actualmente se encuentran ubicados en Libramiento Oriente #2650, Fracc. Quirindavara, C.P. 60190, en Uruapan, Michoacán, México, a cargo del Director General: Dionisio Ortiz Cisneros

Calavo de México, S.A. de C.V. tiene como misión: “La exportación y comercialización del aguacate acorde con las especificaciones y normas de calidad que satisfagan consistentemente las necesidades de nuestros clientes. Lo anterior con un esquema de obtención de beneficios que aseguren las expectativas de rentabilidad para nuestros accionistas”.

Su visión radica en “Alcanzar la exportación y comercialización del aguacate cubriendo las expectativas de calidad de todos los mercados mundiales”.

La empresa cuenta con valores tales como: responsabilidad, compromiso, puntualidad, disponibilidad, honradez, humildad, respeto, confianza, lealtad, tenacidad y disciplina; que ayudan a lograr el cumplimiento de los objetivos, manteniendo una estrecha comunicación con sus colaboradores y empleados, brindando un producto de calidad.

La empresa se divide en 7 áreas: Producción, Acopio, Mantenimiento, Shipping (envío), Recursos Humanos, Contabilidad e Inocuidad. Las cuales cuentan con el siguiente número de empleados por área: Producción, 530; Acopio, 8; Mantenimiento, 8; Shipping, 20; Recursos Humanos y Vigilancia, 10; Contabilidad, 22 e Inocuidad, 10. Todos ellos divididos en dos turnos.

La presente investigación está enfocada en el área de producción, donde se cuenta con una población de 530 personas, de las cuales el 56% son mujeres, mientras que el 44% son hombres. Se tomó una muestra del 30% de la población para llevar a cabo la aplicación del instrumento.

CAPÍTULO 1

SATISFACCIÓN LABORAL

En el presente capítulo se abordan los diversos elementos relacionados con la satisfacción laboral, lo cual abarca desde la definición, los indicadores, factores que inciden sobre ella y las teorías que la explican, hasta la importancia, consecuencias y evaluación de este fenómeno.

1.1. Definición de satisfacción laboral

Laurence, en 1976 (citado por Chiang y cols.; 2008) menciona que la satisfacción laboral en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, las cuales tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, la evaluación, las relaciones sociales en el empleo, así como otros factores que están relacionados con la personalidad del mismo empleado, tales como su estilo de vida, relaciones familiares, deseos y salud.

Para Gil, “la satisfacción en el empleo es la forma favorable o desfavorable en que ven los trabajadores sus puestos. La administración de personal se interesa considerablemente por la satisfacción del empleo. Observa dicha satisfacción en forma estrecha, porque afecta la rotación de los empleados, las ausencias, reclamaciones y otros asuntos vitales de personal” (1984: 150).

Por su parte, Ivancevich (2005) maneja la satisfacción como una actitud de gusto o de disgusto, es decir, en qué medida el trabajador se encuentra conforme con los servicios que se le ofrecen en el centro de trabajo.

En el mismo sentido, Chiavenato (2009) habla de la satisfacción como la realización personal ante una recompensa o resultado que ha obtenido un individuo, por su desempeño, comportamiento o actividad.

Otros autores consideran que “el término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos” (Robbins y Judge; 2009: 79).

Landy y Conte (2005) aseguran que los estados de satisfacción y de insatisfacción tienen mucha similitud con los estados de sufrimiento y de placer, ya que dan pie a los estados motivacionales, lo cual se relaciona directamente con las necesidades, esto provoca que una persona que cubra sus necesidades se sentirá satisfecha. Estos mismos autores definen la satisfacción laboral como la “actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral” (Landy y Conte; 2005: 381).

Al hablar de satisfacción laboral, es inevitable pensar en la insatisfacción laboral, por lo que es relevante establecer una definición puntual de la misma.

Se podría definir la insatisfacción como la carencia de todos estos factores y actitudes en el trabajador. Schneider, en 1985 (citado por Chiang y cols.; 2008), indicó que la insatisfacción laboral es de interés porque es un resultado de la vida organizacional y porque es un predictor significativo de conductas funcionales en la esfera laboral, como el absentismo, la rotación, el cambio, la adaptación del puesto y de organización.

1.2. Indicadores de la satisfacción laboral

Para Abraján y cols. (2009), la satisfacción se divide en siete dimensiones principales las cuales engloban diversos aspectos, estas son:

1. Seguridad en el trabajo: Esta se refiere a la permanencia del individuo en el trabajo.
2. Condiciones de trabajo: Hacen referencia a los siguientes aspectos: pago equitativo, prestaciones y servicios, jornadas laborales, capacitación, oportunidades de crecimiento, incentivos y bonos, seguridad e higiene y carga de trabajo.
3. Relaciones interpersonales: Es la manera de interrelacionarse con jefes, subordinados y compañeros dentro de la organización.

4. Comunicación: Forma de expresión de ideas, pensamientos o sentimientos ante las demás personas pertenecientes a la organización, ya sean jefes, compañeros o subordinados.
5. Motivación: Proceso mediante el cual se busca satisfacer las necesidades individuales dentro y fuera de la organización, con la intención de alcanzar metas y objetivos.
6. Clima organizacional: Entorno en general, que va en función de qué tan agradable o desagradable es para el trabajador. Abarca desde condiciones físicas y condiciones psicológicas.
7. Grado de estrés: Hace referencia a los niveles de ansiedad que presenta la persona en torno a la carga de trabajo y ambiente en general.

Furnham (2011) asegura que los factores que influyen en la satisfacción laboral pueden tener efectos mayores, menores o moderados, los cuales agrupa en los siguientes tres grupos:

- Políticas y procedimientos organizacionales: en este grupo se integran factores como recompensas, remuneraciones y promociones, así como la supervisión y toma de decisiones.

- Aspectos específicos del trabajo: conciernen aspectos propios de trabajo como la carga de trabajo, ambiente laboral, habilidades, retroalimentación y la autonomía en el trabajo.
- Características personales: se integran factores tales como la satisfacción general, la autoestima y la tolerancia al estrés.

Locke (citado por Furnham; 2011) identificó ocho factores laborales y estrategias adecuadas, que contribuyen en la satisfacción en el trabajo: trabajo, sueldo y prestaciones, promociones, reconocimiento, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo/subordinados, administración/supervisión y sindicatos. Estos factores son sociológicos y organizacionales.

1.3. Determinantes de la satisfacción laboral

Para Robbins y Judge (2009), existen cinco factores para la satisfacción del individuo, estas son: trabajo en sí, pago, oportunidades de avanzar, supervisión y la relación con los compañeros, es así como un trabajo que brinda mayores retos es más satisfactorio que uno que sea predecible y rutinario.

Al considerar la satisfacción como una actitud, se dice que “los diferentes aspectos de la satisfacción laboral son actitudes que se centran en: 1) la satisfacción laboral propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario, 3) la satisfacción con los compañeros, 4) la satisfacción con los jefes y 5) la satisfacción con los ascensos”

(Dailey; 2003: 36). Con base en estos aspectos, un trabajador puede sentirse satisfecho y al mismo tiempo insatisfecho, es decir, puede encontrarse satisfecho en dos aspectos, pero insatisfecho en otros tres.

Enseguida se explican los aspectos de la satisfacción laboral, desde el punto de vista de Gargallo (2006):

1. La satisfacción propiamente dicha: Son aquellas referentes al ambiente y condiciones físicas, espacio de trabajo, iluminación, ruido y temperatura. Así como el reconocimiento por sus habilidades, desarrollo de las tareas, capacidades, autonomía y participación para lograr los objetivos.
2. La satisfacción con el salario: es necesaria una retribución salarial en términos equitativos, es decir, que se pague en proporción al trabajo realizado y a los compañeros, así como bonos y recompensas.
3. La satisfacción con los compañeros: referente al ambiente de trabajo, comunicación, relaciones entre compañeros, apoyo, amistad, compañerismo y competencia entre individuos.
4. La satisfacción con los jefes: hace referencia a la comunicación, relaciones con los superiores, el estilo de liderazgo y supervisión de estos.

5. La satisfacción con los ascensos: oportunidades de ascenso o crecimiento, con base en el desempeño laboral, liderazgo, formación y capacidades del trabajador.

Kinicki y Kreitner (2003) han determinado cinco componentes para la satisfacción laboral. Se trata de la satisfacción de necesidades, discrepancias, logro de valores, equidad y los componentes de predisposición o genéticos.

1. Satisfacción de necesidades: depende del grado en que las características laborales permiten al trabajador satisfacer sus necesidades.
2. Discrepancias: la satisfacción depende de las expectativas cumplidas, es decir, es lo que el trabajador espera recibir y lo que recibe por su labor. Cuando las expectativas van más allá de la realidad, el trabajador se encuentra insatisfecho, mientras que si sus expectativas se cumplen, se encontrará satisfecho.
3. Logro de valores: la satisfacción es consecuente al grado en que el puesto y las actividades permiten obtener valores laborales personales, es decir, retribuciones, ambiente laboral y reconocimientos.
4. Equidad: la satisfacción depende de la justicia, es decir, que se le retribuya lo justo por el trabajo realizado y aportaciones a la organización, se enfoca en un pago equitativo.

5. Componentes de predisposición/genéticos: La satisfacción depende de rasgos personales o genéticos, algunas personas tienen por personalidad mayor predisposición a la autoestima, control y estabilidad, mientras que para otros es difícil desarrollar estas características.

Para Lawer, existen dos factores que determinaran la satisfacción, estos son:

“a) Cantidad percibida de lo que debería recibirse y b) la cantidad recibida percibida, si ambos factores son equivalentes el trabajador se encontrara satisfecho, mientras que si a) es mayor que b) se genera insatisfacción, caso contrario, si b) es mayor que a) produce culpa o incomodidad en el trabajador” (citado por Landy y Conte; 2005: 383).

“b) Cantidad percibida de lo que debería recibirse: insumos de trabajo personal (habilidad, capacitación, edad, experiencia, antigüedad, desempeño), insumos y resultados en comparación a los demás y las características laborales percibidas (responsabilidad, nivel dificultad y tiempo)” (Lawer, citado por Landy y Conte; 2005: 384).

c) Cantidad recibida percibida: resultados percibidos con referencia a los demás y los ingresos reales (Lawer citado por Landy y Conte; 2005).

1.4. Teorías de la satisfacción

A lo largo de la historia, se han desarrollado diversas teorías que hablan de la satisfacción laboral, tomando como referencia las necesidades de las personas, así como la motivación, rendimiento, productividad y cumplimiento de metas para la satisfacción y autorrealización de a persona.

1.4.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

De acuerdo con Hernández y cols. (1984), una de las teorías que ha influido en el comportamiento de las organizaciones, es la “Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow”, en la cual agrupa las necesidades humanas en cinco categorías:

1. Las necesidades fisiológicas: en este grupo se incluyen aquellas necesidades que son imprescindibles para vivir y mantener un equilibrio corporal, es decir, comida, agua, aire, vestimenta y descanso, entre otras.
2. Las necesidades de seguridad: el ser humano presenta una necesidad de sentirse protegido física y psicológicamente, ante los peligros que amenazan su integridad. Los trabajadores, por ejemplo, prefieren tener empleos donde no se exponga su seguridad.

3. Las necesidades de afiliación: es aquella necesidad de pertenencia, donde el individuo busca formar relaciones con otras personas y, por ende, pertenecer a un grupo social.
4. Las necesidades de estimación: el ser humano por naturaleza busca el respeto y estimación de las personas, así como generar un prestigio, confianza e independencia en sí mismo.
5. Las necesidades de autorrealización: tendencia personal de fijar metas y objetivos, es decir, desarrollar al máximo el potencial humano con la finalidad de alcanzar una vida plena.

Chiavenato (2009) clasifica las necesidades primarias en dos, es decir, fisiológicas y de seguridad, las cuales son de satisfacción externa; y las necesidades secundarias, como las sociales, de estima y autorrealización, que son de satisfacción interna.

Dentro de las necesidades, hay algunas que pueden satisfacerse por medio del trabajo, como lo son:

- Necesidades fisiológicas: la comodidad física, intervalos de descanso, horarios de trabajo, remuneración y prestaciones.
- Necesidades de seguridad: trabajo seguro, permanencia en el empleo y protección.

- Necesidades sociales: amistad con los compañeros, interacción con los clientes y jefes amigables.
- Necesidades de estima: reconocimiento, responsabilidad, orgullo y ascensos.
- Autorrealización: trabajo desafiante, diversidad, autonomía, crecimiento personal y participación en las decisiones.

Chiavenato (2007) menciona que mientras que algunas necesidades deben satisfacerse de manera interna, otras deben satisfacerse de manera externa. La teoría de Maslow se basa en que las necesidades que no han sido satisfechas influyen en el comportamiento. Al principio, el ser humano se enfoca solamente a la satisfacción de las necesidades primarias y a partir de cierta edad, surgen gradualmente las necesidades secundarias.

1.4.2. Teoría de McGregor

McGregor toma la conducta humana como influencia por las creencias de cada persona, al respecto, menciona que los directivos o gerentes toman tres perspectivas hacia los trabajadores, las cuales se desarrollan en la teoría de la X, Y, Z (referido por Hernández y cols.; 1984).

La teoría X menciona que el trabajador no tiene motivación o aspiraciones, no tiene ambiciones, prefiere ser dirigido que tomar una responsabilidad. Actualmente,

este tipo de trabajadores no son una opción viable si se pretende tener una mayor productividad, crecimiento empresarial o un mejor rendimiento, pues el empleado no se preocupa por crecer personalmente, por lo tanto, el crecimiento empresarial para él no es relevante (Hernández y cols.; 1984).

Teoría Y argumenta que el empleo es una fuente de satisfacción o de castigo, dependiendo de las condiciones laborales. Para el trabajador, es algo tan natural como el deporte, sin embargo, si las condiciones no son favorables para él, se convierte en un estímulo negativo. El esfuerzo por alcanzar metas u objetivos va en función de la realización personal y la obtención de recompensas, es necesario para el empleado satisfacer sus necesidades de autorrealización a través del trabajo para que este se sienta potencialmente útil, es decir, que experimente satisfacción gracias a su contribución para alcanzar los objetivos (Hernández y cols.; 1984).

Mientras tanto, la teoría Z utiliza nuevos puntos de vista, tomando como referencia la teoría Y; además, el trabajador es capaz de ejercer un liderazgo o control individual con base en su cultura, tomando en cuenta sus propios objetivos con la intención de motivar a sus subordinados a alcanzar los objetivos empresariales (Hernández y cols.; 1984).

1.4.3. Teoría ERC

Recibe este nombre porque se basa en las necesidades de existencia, relaciones y de crecimiento. Esta teoría fue propuesta por Alderfer, quien redujo la pirámide de las necesidades de Maslow (referido por Chiavenato; 2009).

1. Necesidades de existencia: se refieren a la existencia, preservación y supervivencia.
2. Necesidades de relaciones: hacen referencia a la interacción social, categorías y la manera de desarrollarse con otras personas.
3. Necesidades de crecimiento: buscan desarrollar el potencial que tiene el individuo para alcanzar sus metas, considerando qué tanto es capaz de crecer.

Chiavenato (2009) afirma que, según esta teoría, si una necesidad de crecimiento o de relaciones no ha sido satisfecha, aumenta la necesidad de existencia, es decir, crea ansiedad o frustración lo que provoca que la persona aumente sus ganas de dormir y comer.

1.4.4. Teoría dual de Herzberg

Frederick Herzberg combina la motivación y la satisfacción en una teoría dual, donde retoma la teoría de las necesidades de Maslow; propone que como las necesidades primarias pueden ser satisfechas de manera general, no requieren una

atención mayor a la necesaria, sin embargo, el cubrir estas no cubren las necesidades secundarias de autorrealización que brinda el trabajo (citado por Hernández y cols.; 1984).

Herzberg los llama factores motivadores y factores higiénicos. Los primeros son aquellos que impulsan a un rendimiento mayor, se utilizan para generar actitudes positivas en el trabajador, puesto que satisfacen la necesidad de autorrealización laboral del individuo. Mientras que los segundos son aquellos que pueden causar insatisfacción (citado por Hernández y cols.; 1984).

Los factores higiénicos son aquellos que incluyen las condiciones laborales, es decir, aquellos que incluyen los factores físicos y ambientales, así como clima organizacional, prestaciones, salarios, relaciones y el contexto organizacional. Tienen una capacidad carente de motivación, es decir, al estar cubiertos totalmente solo evitan la insatisfacción, por ello, no es posible alcanzar una satisfacción a través de ellos, sin embargo, cuando estos factores son decadentes causan insatisfacción de forma externa al individuo (Chiavenato; 2009).

Los factores motivacionales hacen referencia a las habilidades personales, capacidades, responsabilidades y a todas aquellas actividades que se relacionan con el perfil de puesto de los trabajadores, definir metas y objetivo. El óptimo desarrollo de estos factores genera la satisfacción en las personas, de la misma manera podrían terminar con ella si estos factores son decadentes (Chiavenato; 2009).

“Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional son distintos de los que causan la insatisfacción y están totalmente desligados de ellos. En su opinión, lo opuesto de la satisfacción no es la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción. De igual manera, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción.” (Chiavenato; 2009: 246).

Para Furnham (2011), la teoría era muy atractiva, sin embargo, marcaba cinco objeciones a la teoría, debido al poco sustento empírico y a los errores que se cometieron en la metodología, estas fueron:

- Parcialidad selectiva y comportamiento decisivo: al hacer un análisis de incidentes críticos, se vuelve subjetivo al recordar las fallas.
- Dependencia del método: los resultados obtenidos dependen de la manera de recolectarlos, cada método presenta resultados distintos.
- Suposiciones acerca de la naturaleza y evaluación de la satisfacción: se pone en duda si realmente los factores higiénicos son los que causan insatisfacción y los de motivación son los responsables de la satisfacción.
- Variaciones individuales: las diferencias de cada uno de los participantes en la evaluación, en cuanto a edad, sexo o cultura.
- Diferencias organizacionales: La teoría depende del ambiente laboral en donde se implanta.

Existen dos implicaciones mayores en los determinantes de la satisfacción, que se derivan de la teoría de los dos factores de Herzberg. La primera señala que algunos de los rasgos de la personalidad se relacionan positivamente con la satisfacción, pero no causan ningún efecto de insatisfacción, mientras que la segunda habla de las características de personalidad que tienen los individuos que buscan el crecimiento laboral, que son aquellos que una personalidad más extrovertida (Furnham; 2011).

1.4.5. Teoría del proceso oponente

La teoría del proceso oponente fue propuesta por Landy y Conte, se basa principalmente en las teorías de la emoción y deja de lado la cognición, es una “teoría de la satisfacción laboral en la que cada reacción emocional se acompaña por una reacción emocional opuesta” (Landy y Conte; 2005: 383).

Esta teoría propone que cada emoción, se va encontrar en algún momento por una emoción contraria, es decir, si existe algún estímulo agradable o satisfactorio para la persona y en dado momento este estímulo desaparece, entonces aparecerá una reacción opuesta de desagrado, de tristeza o insatisfacción, ya que el estímulo que lo provocaba ha desaparecido. Landy y Conte (2005) mencionan que es una sensación similar a la de terminar una relación.

1.5. Diferencia entre motivación y satisfacción

“A pesar de que la motivación y la satisfacción son conceptos relacionados, no son sinónimos. La motivación se refiere al comportamiento que busca alcanzar metas o incentivos. La satisfacción se deriva del éxito alcanzado en el proceso de motivación” (Chiavenato; 2009: 240).

Es decir, la motivación es el proceso para alcanzar el éxito, las actitudes que toma el trabajador para cumplir sus metas, mientras que la satisfacción aparece una vez que se llega al objetivo, es la autorrealización del individuo.

1.6. Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción ha sido a lo largo de la historia un motivador para mejorar el rendimiento, existe una relación positiva ante esta situación. Sin embargo, existen trabajadores que, a pesar de estar satisfechos, no tienen el mejor rendimiento, entonces se entiende el rendimiento como una causa y no como un resultado, es decir, un mejor rendimiento conduce a recompensas y estas, a sentirse satisfecho. Esto lo convierte en un sistema continuo, por eso, es conveniente mantener en constante movimiento este ciclo para que la satisfacción futura se mantenga intacta (Gil; 1984)

1.7. Consecuencias ante la satisfacción y la insatisfacción laboral

Esta área trae consigo importantes consecuencias en la parte administrativa de la empresa, que impactan en el comportamiento organizacional; de la misma manera, causa efectos tanto físicos como psicológicos, que influyen en el desarrollo del individuo.

La satisfacción en el trabajo es parte de la satisfacción de vida, el ambiente de trabajo afecta directamente sentimientos propios del empleo, este es una parte fundamental en la vida de las personas, por lo tanto, influye directamente en la satisfacción general (Gil; 1984).

Para Gil (1984), la satisfacción laboral influye directamente en dos factores importantes para toda organización, la rotación de personal y las ausencias en el trabajo; en la medida que la satisfacción aumenta, disminuyen los índices de rotación y ausentismo y viceversa: si la satisfacción baja, aumentan los índices de rotación y ausentismo.

Kinicki y Kreitner (2003) plantean una relación con las variables que pueden verse afectadas por la satisfacción, ya sea de manera positiva o negativa, es decir, causantes de satisfacción o insatisfacción, así como el efecto que conllevan, ya sea débil, moderado o intenso.

En los efectos positivos o satisfactorios se encuentran el rendimiento laboral con un impacto débil, la motivación, la dedicación al trabajo, comportamiento de ciudadanía organizacional, satisfacción en la vida personal y salud mental, con un impacto moderado y el compromiso organizacional con un impacto más alto.

Dentro de los efectos negativos o insatisfactorios de impacto débil, se encuentran el ausentismo y retardos; mientras que los de impacto moderado son la rotación de personal, enfermedades cardíacas y voto a favor de la sindicalización, con un impacto más elevado se encuentra el estrés percibido (Kinicki y Kreitner; 2003).

Estas son algunas de las consecuencias más importantes y más frecuentes de la satisfacción e insatisfacción que mencionan Kinicki y Kreitner (2003):

- Motivación: tiene una relación directa con la satisfacción, por esta razón, se recomienda mantener la motivación del empleado con la finalidad de aumentar su satisfacción.
- Dedicación al trabajo: hace referencia al grado en el que el trabajador se involucra en su empleo, es necesario fomentar un ambiente laboral agradable y un sentido de pertenencia para que el empleado se mantenga interesado.
- Comportamiento de la ciudadanía organizacional: este término se refiere a que el comportamiento del individuo va más allá de su deber laboral, es decir,

fomenta el compañerismo, apoya, retroalimenta al compañero, fomenta el respeto y la responsabilidad, mantiene la norma más allá de lo habitual; suele tener características de liderazgo que van encaminados a su personalidad.

- Compromiso organizacional: es el grado en el que el trabajador se identifica con la organización y se compromete con el alcance de los objetivos.
- Ausentismo: el ausentismo laboral genera pérdidas y costos, por ello, se preocupan por mantener la satisfacción alta en el trabajador y disminuir este factor.
- Rotación de personal: es un factor importante, ya que es muy costoso para la organización, además de que irrumpe con el desarrollo organizacional y la productividad; una manera de fomentar la permanencia del individuo en la empresa es fomentar la satisfacción laboral.
- Estrés percibido: tiene efectos que repercuten el comportamiento organizacional y en la salud del individuo, puede traer muchas consecuencias en el individuo, desde una infección hasta una cardiopatía. Para reducir los efectos del estrés, es necesario mantener la satisfacción en el individuo.
- Rendimiento laboral: va de la mano con la satisfacción laboral; a mayor satisfacción, mayor rendimiento y, por tanto, mayor productividad.

Landy y Conte (2005) hacen una recopilación de investigaciones, basándose principalmente en la investigación de Locke (1976), para presentar una serie de condiciones y agentes laborales, así como los efectos que estos pueden causar en la satisfacción del trabajador. En cuanto a las condiciones laborales, son las siguientes:

- El trabajo mismo, un desafío: el trabajo que implica mentalmente un desafío y el trabajador es capaz de realizarlo implica satisfacción.
- El trabajo mismo demanda física: un trabajo desgastante se convierte en insatisfactorio.
- El trabajo mismo es de interés personal: es satisfactorio un trabajo que es de interés para la persona.
- Estructura de recompensas: las recompensas justas por el desempeño del trabajador son satisfactorias.
- Condiciones laborales físicas: las condiciones laborales y las necesidades físicas delimitan la satisfacción.
- Condiciones laborales para obtener la meta: será satisfactorio si las condiciones laborales contribuyen para alcanzar las metas.

En cuanto a los agentes laborales que influyen en la satisfacción, según Landy y Conte (2005), se encuentran:

- El trabajador: una alta autoestima lo llevará a sentirse satisfecho.

- Supervisores, subordinados y compañeros: el trabajador se encontrará satisfecho si sus compañeros colaboran con la obtención de recompensas y ven las circunstancias de la misma manera.
- Compañía y administración: el trabajador se encontrará satisfecho en compañías las cuales tengan procedimientos y reglas que ayuden a obtener incentivos, de lo contrario en un ambiente conflictivo o de desagrado por parte de la gerencia provocará insatisfacción en los individuos.

1.8. Evaluación de la satisfacción laboral

Furnham (2011) afirma que hay dos medidas para evaluar la satisfacción en el trabajo: se utilizan cuestionarios globales o generales que abarcan un todo del contexto del trabajo y otros específicos, que son aquellos que se enfocan en ciertas dimensiones o características propios del trabajo, como lo son la satisfacción en relación con la remuneración, a los tipos de mando o condiciones laborales.

Landy y Conte (2005) definen estas medidas como dos elementos la satisfacción total y la satisfacción total.

La satisfacción total es la “evaluación total de la satisfacción que resulta ya sea de la combinación matemática de calificaciones basadas en la satisfacción con aspectos específicos importantes del trabajo o de una sola calificación total del

puesto”. Mientras que la satisfacción parcial es la “información relativa a facetas o elementos específicos de la satisfacción laboral” (Landy y Conte; 2005: 386).

Staw y Ross mencionan que la satisfacción se puede dar en dos maneras: “La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario” (citado por Abrajan y cols.; 2009: 107).

1.8.1. Cuestionarios de satisfacción laboral.

Es importante mencionar algunos instrumentos de medición para evaluar la satisfacción laboral en las organizaciones, ya que son la herramienta fundamental para cualquier estudio. Aquí se presentan los dos instrumentos más utilizados para medir esta variable, según Landy y Conte (2005). Además, se describe la prueba utilizada en esta investigación.

Landy y Conte (2005) describen dos cuestionarios que son los más utilizados para medir la satisfacción laboral, uno de ellos es el Job Descriptive Index (JDI), el cual evalúa cinco áreas laborales distintas: el trabajo en sí mismo, la supervisión, salario, promoción y las personas. Cuenta con validez y confiabilidad, su única desventaja es que es un cuestionario muy largo, de 72 reactivos, y no proporciona la suficiente información para evaluar creatividad, independencia y otros aspectos del trabajo.

Otro de los cuestionarios usados más frecuentemente es el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), este instrumento permite evaluar la satisfacción extrínseca que se refiere a los aspectos externos al individuo como las tareas salarios. Y la satisfacción intrínseca que permite evaluar los aspectos propios del trabajador en su puesto. Cualquiera de los dos cuestionarios proporciona información suficiente para determinar la satisfacción en un ambiente laboral (Landy y Conte; 2005).

En la presente investigación se utilizó el “NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción” desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, satisfacción general, satisfacción extrínseca y satisfacción intrínseca, lo cual permitirá identificar los niveles de satisfacción que se presentan dentro de la empresa. Esta escala está conformada 15 ítems divididos por dos subescalas: la de factores intrínsecos y la de factores extrínsecos (Pérez y Fidalgo; 1994).

En este capítulo se logró definir la satisfacción laboral desde la perspectiva de varios autores, igualmente, se proporcionó una definición concisa de su opuesto, la insatisfacción laboral. Se encontrará que la satisfacción tiene varios indicadores que permiten evaluarla, como lo son: la seguridad en el trabajo, las condiciones laborales, relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, políticas y procedimientos, características personales y estrés. De la misma manera, se observa que existen factores determinantes de la satisfacción laboral, los cuales se detallaron anteriormente.

Con el paso de los años, algunos autores han desarrollado diversas teorías que hablan acerca de la satisfacción, los que parten de las necesidades del individuo o de los factores motivacionales que lo llevan a satisfacerlas, por eso, es indispensable definir la importancia de la satisfacción, así como la diferencia que existe entre la satisfacción y la motivación.

Se puntualizan las consecuencias de la satisfacción y de la insatisfacción, sean positivas o negativas, de acuerdo con su intensidad, para ello, es necesario conocer la manera de evaluar esta variable y los instrumentos que pueden servir para dicha tarea, tal como se explica en este capítulo.

CAPÍTULO 2

EL OBRERO EN LA ORGANIZACIÓN

En este capítulo se pretende desarrollar la participación que tiene el obrero dentro de una organización, dando a conocer las características del adulto, así como el perfil que debe desarrollar en una empresa dentro del área de producción, partir desde la organización y las empresas principalmente aquellas enfocadas a la exportación de productos, para dar lugar a las diferentes áreas que la constituyen.

2.1. La empresa y su importancia

Las empresas constituyen el primer factor que influye dentro de la economía de un país, a la vez, son un medio crecimiento que impacta directamente en sus habitantes, siendo entonces una influencia económico-social, la cual justifica la transformación cultural de la sociedad y la evolución económica (De Lucas; 1983).

La empresa necesita medios materiales para su desenvolvimiento, sin ellos no podría existir. Es una forma de utilización y conservación de la fuerza de trabajo, utilizando la productividad y energía humana, es un medio para ligar las circunstancias a los hombres, pues existe una relación. La empresa es considerada como un hacer y el empresario un hacedor, quien se encarga de hacer que los demás hagan (producir). Por tanto, en una empresa, el empresario no es el que produce, sino el que hace que

los demás produzcan, dando fruto a las ganancias, puesto que no existe ninguna empresa sin la idea de ganancia (De Lucas; 1983).

En las organizaciones debe haber ganancia sobre pérdida. “En la empresa predomina el riesgo, porque no es concebible ganancia alguna sin riesgo de pérdida y, por consiguiente, no hay empresa si no hay arriesgada” (De Lucas; 1983: 81).

La producción y la empresa están íntimamente vinculadas. “La empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en algunas de las ramas productivas de los sectores económicos” (Méndez y cols., citados por Méndez; 1989: 272).

Las empresas son consideradas como unidades de producción, realizan actividades de producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades del consumidor, cuentan con recursos materiales, humanos y financieros, gracias a los cuales se combinan los procesos de trabajo y las relaciones humanas. Las empresas determinan sus actividades con base en los objetivos que se pretenden alcanzar, son una organización social que involucra el ambiente social y económico, pues son un factor importante en el crecimiento y desarrollo de un país (Méndez; 1989).

2.1.1. Constitución de empresas

La empresa parte de un estudio económico, pero su verdadera actuación social parte del momento en el que gana una personalidad jurídica, institucional y legal, en la cual se reconocen una identidad y desarrollo de actividades. El concepto institucional, abarca a la empresa grande y pequeña, es decir, individual y colectiva, esta puede ser atractiva, rural, de transporte o comercial. Pueden ser temporales o permanentes y en cuanto a su administración, pueden ser públicas o corporativas (De Lucas; 1983).

Cuando una empresa se compone de varias personas, se hace un contrato en sociedad y se forman los siguientes tipos de sociedades (De Lucas; 1983):

- **Colectiva:** es del tipo personalista, en ella, los miembros de la sociedad usan un nombre colectivo y actúan bajo una responsabilidad personal o limitada, se enfocan en la explotación de la industria.
- **Comanditaria:** es similar a la anterior, presenta socios con una responsabilidad más limitada y otros con una responsabilidad ilimitada.
- **Anónima:** es la que más interesa, desde el punto de vista de la organización, ya que cuenta con un capital propio dividido en acciones, con una denominación objetiva y bajo el principio de una responsabilidad limitada de los socios.

- Limitada: es muy parecida a la sociedad anónima, con la diferencia de que cada nuevo socio debe ser aceptado por los demás miembros, con la finalidad de regular el número de personas que puedan intervenir en la sociedad, pues busca reducir gastos.

Las sociedades en un principio se llamaban compañías, posteriormente se les dio la denominación de empresa, con la finalidad de separar la dirección del capitalista. La dirección de la empresa debe depender de muy pocos, dando poderes absolutos al jefe de la empresa y al consejo de administración, lo que limita la participación de los accionistas, con la finalidad de una estabilidad económica.

A partir de la constitución de la sociedad anónima, se determinó lo que se podría llamar el poder ejecutivo de la sociedad, conformado por el jefe de la empresa, el consejo de administración de la empresa, los órganos de vigilancia y la junta general de accionistas, donde se lleva el control y la toma de decisiones de la empresa. Como accionista y socio, le permite participar en la toma de decisiones y tener voto en la junta general de accionistas (De Lucas; 1983).

2.1.2. Clasificación de las empresas

Las empresas se clasifican según varios criterios, estos son por su tamaño, por su origen y por su capital.

1. Por su tamaño: estas se clasifican de acuerdo con sus recursos materiales y humanos, las ventas que genera al año y su localización. Es decir, se determina por su producción, la forma de producir, mercadotecnia. (Méndez; 1989) Estas son:

a) Microempresa: tiene máximo 15 personas. Su organización normalmente es de tipo familiar, el dueño es quien dirige y administra la empresa de forma empírica. El mercado sobre el cual obtiene sus materias primas y vende sus productos suele ser local, su producción no es muy mecanizada y es manipulada por familiares o personas allegadas (Méndez; 1989).

b) Pequeña empresa: ocupa de 16 a 100 personas. El capital de estas empresas es proporcionado por una o más personas que establecen una sociedad, son estos los que dirigen la empresa y se administra de forma empírica, dominan un mercado local y regional, estas empresas se encuentran en proceso de crecimiento, pues aspiran a ser medianas (Méndez; 1989).

c) Mediana empresa: tiene de 101 a 250 personas. Su organización es similar a la de las pequeñas empresas, con la diferencia que el capital invertido es mayor, al igual que el número de sus trabajadores; abordan el mercado local, regional y en ocasiones el nacional, normalmente se encuentran en proceso de crecimiento (Méndez; 1989).

d) Gran empresa: ocupa más de 250 trabajadores. Su capital depende de varios socios, forman parte de cadenas de franquicias, monopolios o consorcios, las cuales participan en la producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, dominan el mercado nacional y, en ocasiones, el internacional, cuentan con grandes recursos de capital, lo que les permite estar a la vanguardia y tener una administración científica, es decir, personas altamente capacitadas para el puesto que desempeñan (Méndez; 1989).

2. Por su origen, estas pueden ser nacionales, extranjeras, mixtas y multinacionales (Méndez; 1989).

a) Empresas nacionales: son aquellas empresas que reciben capital de personas del país, se dedican a alguna rama de producción y distribución de bienes y servicios. Los empresarios nacionales se asocian con la finalidad de obtener ganancias, participan en el mercado nacional y, en ocasiones, incursionan en el mercado internacional.

b) Empresas extranjeras o transnacionales: son aquellas que operan dentro del país, pero su capital proviene del extranjero, es una inversión extranjera directa, es decir, la matriz se encuentra en otro país más desarrollado.

- c) Empresas mixtas: estas empresas se conforman gracias a la asociación de capitales nacionales y extranjeros, esto se debe a que en algunos países no son permitidas las empresas 100% extranjeras, por lo cual buscan aliarse con socios nacionales.
 - d) Empresas multinacionales: la empresa multinacional está conformada por capitales de varios países, se dedican a actividades del giro que permita un beneficio para todos los países asociados.
3. Por su aportación de capital. Este criterio va en función del origen de su capital y pueden ser privadas, públicas o mixtas (Méndez; 1989).
- a) La empresa privada: representa la base del capitalismo, los particulares invierten capital con la finalidad de obtener ganancias, la toma de decisiones se realiza con base en los riesgos, competencias y generar mayores ganancias gracias a la producción, la cual funciona gracias a los obreros, quienes obtienen un salario por su trabajo.
 - b) Empresas públicas: son aquellas que obtienen capital público o estatal, tienen como finalidad cubrir actividades que a las empresas privadas no interesan, pues no generan grandes ganancias, son inversiones con la finalidad de satisfacer necesidades sociales, se ubican principalmente en el sector de servicios. El estado es quien toma las decisiones.

- c) Empresas mixtas: se forman gracias a la inversión de capital público y privado, el cual puede ir en diferentes porcentajes. Estas se clasifican de acuerdo con el sector al que estén dirigidas, la actividad económica que realicen, si son productores o distribuidores, los servicios que prestan o bien, su organización (Méndez; 1989).

2.2. Las organizaciones

“Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito en común” (Chiavenato; 2009: 24). Son sistemas que permiten al individuo interrelacionarse, combinar esfuerzos y capacidades para lograr metas que serían inalcanzables de forma individual, se logra una cooperación de manera grupal e individual, que permite obtener resultados que sería difícil lograr de manera individual.

Las organizaciones dependen directamente de las personas que forman parte de ellas, de sus esfuerzos y actividades, es decir, los recursos humanos, que están constituidos por grupos e individuos, que aportan y desempeñan actividades para la organización con la finalidad de lograr los objetivos. Para prosperar, es necesario otorgarles recursos físicos y materiales, tecnologías y dinero, todo aquello que sea indispensable para producir bienes y servicios (Chiavenato; 2009).

Las organizaciones son un parteaguas para el desarrollo económico y social de un país, las relaciones sociales se dan gracias a que las personas se involucran en

proyectos comunes que les permiten interactuar entre sí y desarrollarse. En la sociedad actual, el grado de desarrollo de la nación y la calidad de vida dependen directamente de las organizaciones, pues son las que se encargan de producir.

“Las organizaciones no están estáticas ni son inertes. Tienen vida propia: nacen, se desarrollan y mueren. Las organizaciones son organismos vivos que se adaptan continuamente a su entorno. Aunque pareciera que las organizaciones son inteligentes, en realidad la inteligencia radica en las personas que trabajan y cooperan en ellas” (Chiavenato; 2009: 25).

Para Lawrence y Lorsch, “organización es la coordinación de distintas actividades de participantes individuales con el objeto de efectuar transacciones planeadas con el ambiente” (referidos por Chiavenato; 2007: 417).

Enseguida se explicarán con mayor detalle algunas características de las organizaciones.

- Interacción entre la organización y el individuo:

Toda organización es un sistema social, donde las relaciones se manifiestan entre los miembros de la organización; pueden permanecer inactivas si el ambiente de la organización se torna hostil, lo cual impide el desarrollo y crecimiento del individuo e inhibe su potencial. Sin embargo, si el ambiente es favorecedor y satisfactorio, los

miembros de la organización podrán desarrollarse y crecer, lo cual permite promover los objetivos de la organización (Chiavenato; 2007).

- Las organizaciones como sistemas abiertos:

Chiavenato (2007) hace referencia a los sistemas como un conjunto de elementos interrelacionados, que desarrollan una actividad para lograr una meta en común o propósito; los sistemas operan con elementos extraídos del ambiente, a los cuales se les conoce como insumos o entradas, estos pueden ser materiales, energía o información. Los recursos son manipulados por partes del sistema y transformados en resultados o salidas que son regresados al ambiente.

Los sistemas pueden ser de dos tipos, dependiendo del ambiente: abiertos o cerrados. El sistema cerrado es aquel que tiene pocas entradas y salidas y no se relaciona directamente con el ambiente externo, estas entradas y salidas tienen una relación causa-efecto, es decir, para una determinada entrada hay una determinada salida. También se le llama sistema mecánico, pues un ejemplo claro son las máquinas (Chiavenato; 2007).

Mientras que el sistema abierto es aquel que tiene una amplia variación de entradas y salidas del ambiente externo, no existe una relación directa entre causa y efecto, pero sí existe una interdependencia con el ambiente que lo rodea; el sistema abierto es llamado también sistema orgánico. Los sistemas no pueden ser totalmente

abiertos o cerrados, dado que siempre existirá una relación y una independencia con el ambiente, ya sea en mayor o en menor medida (Chiavenato; 2007).

Chiavenato (2007) plantea una relación entre la organización como un modelo de sistema abierto, pues crea una interdependencia con el ambiente, conserva un equilibrio entre la transformación de recursos y los resultados que ofrece, es decir, debe tener entradas suficientes para que produzca en igual medida. Esto se puede traducir de una manera sencilla: cualquier organización cuenta con recursos materiales, financieros, humanos y de mercadotecnia, los cuales llevan un proceso dentro de la empresa, para obtener un resultado, ya sean productos o servicios.

2.3. Organización de las empresas

La organización de una empresa implica conocer el objetivo que persigue, enumerar las actividades que se van a realizar, dividir las actividades en unidades compatibles, asignar personal idóneo para cada una de las funciones e integrar las funciones correspondientes para cada puesto. Una empresa es creada con tres funciones básicas: producir, vender y controlar, es decir, la empresa crea un producto o servicio, lo vende y analiza los resultados con la finalidad de generar un capital o ganancia. En toda empresa, la base fundamental es el trabajador, es decir, la persona adecuada en el puesto adecuado, lo que conlleva trabajo, puesto y actividades desempeñadas (Gómez; 1994).

2.3.1. Participantes de la organización

Gómez (1994) señala que en medida que se agrupan funciones, se genera una identidad social y se constituye como empresa, es conveniente integrar ciertos órganos y áreas dentro de la empresa. Por su jerarquía, se organizan de la siguiente manera:

- Asamblea de accionistas.
- Consejo de administración.
- Dirección o gerencia general.
- Área de finanzas.
- Área de producción.
- Área de mercadotecnia.

Dependiendo del giro, tamaño y características, se pueden integrar departamentos que resalten los procesos fundamentales, por ejemplo:

- Departamento de personal.
- Departamento de contabilidad.
- Departamento de informática.

“La organización se concibe como un proceso estructurado en el que varios socios interactúan para lograr objetivos. Los socios causan un efecto sobre los

procesos de toma de decisiones dentro de la organización” (Chiavenato; 2007: 18).

Los socios de la organización son:

- Accionistas, propietarios e inversionistas.
- Clientes, usuarios, consumidores y contribuyentes.
- Gerentes y empleados.
- Proveedores.
- Gobierno.
- Comunidad y sociedad.

2.3.2. Misión, visión y valores organizacionales.

La misión organizacional es la que define el propósito y alcance de la empresa, es decir, define la razón de ser de la empresa y el papel que juega dentro de la sociedad. La organización plasma en ella la naturaleza de la empresa, así como las actividades en las cuales se concentra (Chiavenato; 2007).

La visión organizacional hace referencia hacia dónde quiere llegar en la organización, que es lo que quiere lograr en el futuro, normalmente cumple con varios factores, es inspiradora y está relacionada con la manera de lograr los propósitos de la empresa. La visión de una empresa debe poder manifestarse a todos los grupos de interés del negocio, marcar una situación futura, motivar e involucrar a los interesados en las acciones necesarias para alcanzar el objetivo y proporcionar un enfoque sobre

el cual se va a trabajar, con la finalidad de inspirar a las personas por las metas (Chiavenato; 2007).

La organización establece puntos y elementos que tienen como finalidad alcanzar las metas, estos son los objetivos organizacionales. Toda organización necesita tener una finalidad, que se constituye en tres puntos básicos: el primero, la definición de un propósito u objetivo, en segundo lugar, hay un proyecto o conjunto de elementos y tercero, las entradas de información y material para que el sistema funcione. “Las organizaciones son unidades sociales que tratan de alcanzar objetivos específicos: su razón de ser es servir a estos objetivos. Un objetivo de una organización es una situación deseada que se quiere alcanzar” (Chiavenato; 2007: 40).

2.3.3. Niveles de la organización

Chiavenato (2007) indica que toda organización funciona como un sistema, el cual necesita una estructura, para ello se definen tres niveles organizacionales dentro de la organización, los cuales son:

1. Institucional: es el nivel más alto de la organización, en él se encuentran directivos, propietarios, accionistas y la alta gerencia, también es llamado nivel estratégico, ya que en este se toman decisiones, se establecen objetivos y se determinan las estrategias necesarias para lograr las metas.

2. Intermedio: a ese nivel pertenecen los departamentos y las divisiones de la empresa; se encuentra mediando entre dos elementos: un ambiente externo variable, como la toma de decisiones (el nivel institucional) y el otro va en función de un ambiente interno, relacionado con la lógica y la realización de tareas delimitadas (nivel operativo). El nivel intermedio toma los objetivos y se encarga de hacer que se lleve a cabo todo el procedimiento adecuado para lograrlos. A este nivel también se le conoce como nivel táctico.

3. Nivel operacional: se encuentra en las áreas inferiores de la organización. También es llamado nivel técnico, en este nivel es donde se realizan todas las tareas, programaciones y operaciones cotidianas de la empresa, así como las maquinas, equipos e instalaciones. Es aquí donde se realiza el trabajo básico, para la producción de bienes y servicios.

Gómez (1998) establece tres niveles organizacionales dentro de la empresa, los cuales pueden estructurarse de la siguiente manera:

1. Directivo: corresponde a la dirección de la empresa, se encargan de formular planes y programas, así como los esquemas de operaciones. A este nivel le corresponden las funciones de coordinación, control y toma de decisiones. Está constituido por la asamblea de accionistas, consejo de vigilancia, consejo de administración y la gerencia.

2. Corporativo: en este nivel se encuentran los departamentos de contabilidad, estadísticas, finanzas y de personal, se encarga principalmente de transmitir información entre cada departamento y de nivel a nivel, también funciona como punto de apoyo entre los mismos.

3. Operativo: debe estar estructurado de una manera sencilla, este nivel se encarga de responder a los fines de la empresa, es decir, producir y vender, en este nivel se encuentran las funciones básicas de producción y ventas. En el área de producción se llevan a cabo todos los procesos para transformar la materia prima y elaborar los productos, esta área puede subdividirse en departamentos, por ejemplo: compras, diseño, mantenimiento y taller. Mientras que el área de ventas se encarga de llevar los productos en el mercado y lograr la satisfacción del cliente.

2.4. Organización de la producción

Producir es un proceso complejo en el cual la dirección busca cumplir con los requerimientos del cliente, “se deduce que el conseguir transformar unos materiales en una mercancía es el concepto simplista de producir” (De Lucas; 1983: 266).

La producción no crea ningún valor para la empresa o para la industria, a menos que se cumplan con tres bases del producto: cumplir un plazo, llegar a un estándar de calidad y obtener un precio. Una vez que se cumplen las tres bases del producto, da

lugar a cumplir con los tres sistemas de control: de calidad, de producción y de costes, para llevar a cabo un ciclo de producción (De Lucas; 1983).

2.4.1. Ciclo de producción

Para De Lucas (1983) un ciclo de producción consiste en comprar material, transformarlo, convertirlo en piezas, montarlo hasta fabricar un producto, para poder venderlo y entregar resultados favorables. En cuanto a material consiste en:

1. Determinar el material necesario, en cuanto a clase y forma de la materia prima.
2. Calcular la materia prima que se va a necesitar en volúmenes cantidades.
3. Calidad de la materia prima que genere un coste bajo, pero que la calidad sea la adecuada para que no genere defectos en las piezas.
4. Que el material llegue a tiempo para la fabricación.

En máquinas y mano de obra se necesitan cuidar siete puntos importantes:

1. Efectuar piezas de calidad en las maquinas obteniendo los costes bajos.
2. Coordinar las operaciones correspondientes y llevar a cabo el montaje de las piezas en las cantidades y tiempos.
3. Que la inactividad de máquinas y mano de obra sea nula, evitar tiempos muertos.
4. Que se utilice el tiempo debido en cada operación.
5. Determinar el control de calidad en cada una de las operaciones realizadas.

6. Determinar el número de piezas defectuosas.
7. El montaje se realice en el tiempo indicado para su entrega.

2.4.2. Factores determinantes para la organización de la producción

De Lucas (1983) hace referencia a algunos factores determinantes para la organización de la producción. Aunque resulta imposible que dos empresas tengan la misma organización, existen factores que determinan el tipo de desarrollo que tendrán:

- Tipo de propiedad: existe un solo propietario o bien es una empresa familiar, las responsabilidades se centran principalmente en pocas personas, quienes se encargan de las actividades principales, compras, ventas y dirección.
- Dimensiones de la empresa: la organización más simple es la que más conviene, puesto que el propietario actúa con pocas personas pues son las más eficaces, a las cuales delega una responsabilidad, tarea o función. Cuando el número de personas crece, se dirigen a distintos niveles de la organización y reportan a los niveles superiores.
- Dispersión de medios productivos: cuando es una sola fábrica, va en función de las tareas y condiciones de la empresa, pues son las que generan los problemas organizacionales.

- Diversidad de productos: el número de productos y los procesos que exige por cada uno de ellos, da lugar a grupos de personas especializadas, aislando cada parte del proceso.
- Condiciones ambientales y locales: las dificultades para encontrar materias primas, transportes, susceptibilidades de los jefes o supervisores influye en la organización, por lo tanto, las áreas de producción deben de estar en lugares de fácil acceso.
- Particularidades del producto: todas las características del producto influyen directamente: peso, volumen, si es peligroso o frágil; la organización se adapta de acuerdo con las necesidades del producto.

2.4.3. Clasificación de la producción

“La clasificación de los tipos de producción depende de las características del producto, condiciones de entrega, inversión y lugar de trabajo” (De Lucas; 1983: 270); las clasificaciones típicas, que tienen más impacto en la organización de la producción son:

- Producción continua: el departamento de ventas siempre solicita los mismos productos, lo cual regulariza la producción, manteniendo siempre la

producción y la reserva de almacén; esta repetición simplifica trámites administrativos.

- Producción múltiple: se dispone de talleres, materiales y mano de obra, según como se va solicitando la producción.
- Producción mixta: se mezclan ambos tipos de producción, sin embargo, en la producción continua, mayor productividad por unidad de tiempo es favorable, mientras que en la producción múltiple no siempre es así, lo que implica un desgaste y que no sea rentable.
- Producción analítica: se toma como punto de partida el material a utilizar y con base en eso, se obtienen subproductos.
- Producción sintética: es aquella en la cual la producción exige cadenas de montaje (producción en serie).
- Explotación de servicios y de instalaciones: se relaciona directamente con la producción continua, pero en enfoques distintos (De Lucas; 1983).

2.5. Exportación

La exportación es el envío de bienes al extranjero, traspasando fronteras y límites aduanales, es decir, “la exportación es el envío de mercaderías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior” (Witker y Hernández; 2002: 324).

La exportación implica tres criterios:

- a) Transporte.
- b) Envío: es considerado un generador de relaciones jurídicas y fiscales de la operación comercial.
- c) Venta: se refiere al objetivo del envío, tiene como finalidad generar un pago, para ello, es necesario establecer un precio en acuerdo de ambas partes.

La exportación recae en bienes y servicios, van desde electricidad, diseños, propiedad intelectual y tecnologías, hasta productos y bienes materiales, los cuales son transportables (Witker y Hernández; 2002).

En México, la actividad exportadora está regulada por la Ley Aduanera y su reglamento, la Tarifa del Impuesto General de Exportación (TIGE) y la Ley de Comercio Exterior, además de ciertas instituciones que se encargan de apoyar dicha actividad (Witker y Hernández; 2002).

2.6. La adultez

En la adultez, a diferencia de la niñez o la adolescencia es más difícil determinar los hitos del desarrollo, pues aquí los cambios que se generan dependen principalmente del individuo, sus decisiones y las circunstancias que se le presenten. No ocurren a una edad determinada, sino que el adulto los genera de acuerdo con sus necesidades (Morris y Maisto; 2001). Para ello se ha dedicado mayor atención al estudio de esta etapa, dividiéndola en dos partes: edad adulta temprana, y media o madurez (Papalia; 1988).

Es común que el ciclo de vida de un adulto se desarrolle más pronto en la clase trabajadora que en la clase alta, es decir, tienden a trabajar mucho antes, casarse, tener hijos y ser abuelos muy jóvenes. En los últimos años, con la distribución de la riqueza, estas diferencias entre clases sociales ya no son tan marcadas como lo eran antes, ahora las personas son más flexibles a los cambios que se generan en esta etapa, para la sociedad ya no es tan impactante el hecho de que se decida tener un hijo a los 22 o a los 40 años (Papalia; 1988). Algunas características más sobresalientes de la adultez son:

- Estado físico y de salud: en esta etapa se goza de una completa salud; por lo general de los 20 a 40 años, los sentidos como el gusto, el tacto y el olfato se mantienen en buen estado, sin embargo, se pierde gradualmente la agudeza visual y auditiva. Se desarrollan de mejor manera las habilidades verbales, la capacidad de resolver problemas y conflictos, derivada de la inteligencia cristalizada y fluida; después de los 40 empieza a declinar (Papalia; 1988).
- Desarrollo social y de la personalidad: se mantiene y reafirma la personalidad de cuando se es joven, pero se madura en ciertos aspectos, se pueden mostrar avances en la autoestima y el control, resultado de la experiencia lo que modifica el desarrollo. Se tiende también a expresar aquellas características que son reprimidas durante la juventud, en esta etapa se logra de mejor manera la introspección, lo que permite expresar estas características. Se logran alcanzar las metas que fueron planteadas en la juventud y se analiza más el porqué de sus acciones (Papalia; 1988).

- Crisis: retomando a Erikson, menciona dos principales crisis de la adultez, 1) intimidad vs. Aislamiento, el joven está preparado para una relación más íntima, sin embargo, no quiere perder esa individualidad, lo que le lleva a aislarse. Y 2) Generatividad vs. estancamiento, el adulto se preocupa por dejar de cierta manera un legado a la próxima generación, crear y hacer algo productivo, por otro lado, cierto estancamiento es bueno, pero un exceso lo llevará a una autoindulgencia e incluso a una invalidación física y psicológica (citado por Papalia; 1988).
- Amor, relaciones y paternidad: el reto principal de un joven adulto es establecer una relación de intimidad con una pareja, si no lo consigue, puede llevarlo a sentirse solo e incompleto, en esta etapa es importante conservar una relación larga y feliz, para sentirse satisfecho. Por su parte la paternidad y maternidad es una fuente de realización personal, de logro y orgullo, el primer hijo marca un momento decisivo de la vida conyugal y aparecen nuevas responsabilidades (Morris y Maisto; 2001).

Como se puede observar, aquí se han marcado las características del adulto desde diferentes dimensiones, pero es necesario hacer una pausa y hablar en detalle desde la dimensión laboral, que enseguida se presenta.

2.6.1. El adulto que trabaja

El trabajo ha tomado una importancia significativa en la vida de las personas, una persona ocupa demasiado tiempo en su trabajo, lo que desempeña un papel importante en su autoestima (Papalia; 1988).

De acuerdo con investigaciones realizadas, se determinó que “en 1976 eran más las personas que consideraban su trabajo como una fuente de preocupaciones y más mujeres lo veían como un motivo de felicidad” (Papalia; 1988: 488). Asimismo, se observa que el trabajo se convierte en una fuente de valoración personal y si el trabajo no se adapta a estas características, la desilusión es mayor.

Para un trabajador casado o con hijos, el trabajo se convierte en papel trascendental, a veces mayor que el de esposo o padre y esto se debe a la importancia que se le da al sustento de la vida. El valor que se le da al trabajo depende de la etapa de la vida en que se encuentre el individuo, un hombre lo considera como un medio de autorrealización y se centra en los beneficios económicos que trae consigo, es incluso más significativo que casarse, mientras que una mujer valora más el trabajo por los beneficios externos a los monetarios, trabajan incluso aunque no necesiten dinero y esto se debe a la sensación de poder y orgullo que genera en ellas, además de las relaciones interpersonales que establecen (Papalia; 1988).

Las generaciones pasadas no se preocupaban por la carrera que iban a elegir, normalmente seguían los pasos de sus padres y las mujeres optaban por la vida de

hogar o una carrera propia de la mujer; sin embargo, actualmente existen muchas familias con doble entrada de dinero, es decir, ambos cónyuges aportan ingresos para cubrir sus necesidades básicas, además de educación y atención médica (Morris y Maisto; 2001).

“El trabajador es considerado como una célula particular del sistema. El trabajador es un eslabón en el proceso de transformación o extracción, la esencia de su comportamiento radica en la labor que desempeña, o más bien, en la manera de concebirla, se destaca la imagen operatoria del proceso en la mente del hombre a partir de sus acciones, que a la vez construyen esta imagen y traducen sus intencionalidades en relación al medio de trabajo.” (Faverge; 1975: 75)

Los trabajadores desarrollan funciones muy específicas dentro de la organización, en la parte de la producción se equilibran de acuerdo con la actividad que cada uno realice como formando una cadena, para ello clasifican tres funciones principales para evitar errores en el sistema, estos son, según Faverge (1975):

- Función y actividad de producción: mantiene el proceso de fabricación, alimenta el proceso constantemente con la finalidad de crear un equilibrio en el proceso general.
- Función y actividad de prevención: tiende a evitar problemas, descomposturas, errores o averías en la línea de producción; como operador, el trabajador

desarrolla la confianza de que el sistema es capaz de funcionar de manera oportuna.

- Función y actividad de recuperación: repone el funcionamiento ideal del sistema, repara aquello que está averiado o que necesita alguna optimización o mejora. Está pendiente de cualquier error para ayudar en el momento. Esta acción es momentánea, pues si el sistema trabaja de la manera adecuada solo se necesitará en limitadas ocasiones.

2.7. La satisfacción y el trabajador

Ivancevich (2005) hace referencia a las necesidades de la organización, con base en la satisfacción, pero a diferencia de los procesos, en los trabajadores es necesario que el trabajo sea el adecuado a sus capacidades y recibir un trato equitativo para que estos sean productivos, puesto que para muchos el trabajo se convierte en parte de su identidad. No necesariamente el estar satisfecho implica alta productividad, pero es real que un trabajador insatisfecho es más común que abandone su trabajo, que cometa errores, que falte o que su trabajo no cumpla con los estándares de calidad requeridos.

Para todo individuo, las necesidades son el motor de sus conductas y son las que lo impulsan a buscar la satisfacción, así que cuando una necesidad de un obrero se satisface, pierde la fuerza motriz que lo impulsa. Así que se busca mantener a la

par la satisfacción de necesidades y la motivación para evitar que el trabajador se desmotive (Rodríguez y Ramírez; 2004).

En este capítulo, como su nombre lo indica, se describe el papel del obrero en la organización, para ello, es importante definir qué es una empresa, cómo está constituida y de qué manera se clasifican las empresas, así como especificar qué es una organización y quiénes participan en la organización, para lograr puntualizar su misión, visión y valores. Habla también de los niveles de la organización, los cuales son: directivo, corporativo y operativo.

De acuerdo con esta investigación y tomando en cuenta la muestra poblacional, cabe destacar la organización de la producción, su clasificación, el ciclo de producción y los factores determinantes para este rubro. Se define la exportación basándose en el giro de la empresa en la cual se desarrolla la investigación.

Este capítulo concluye considerando las características del adulto que trabaja, donde se habla de las características de la adultez y el papel que juega el trabajo para el adulto.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con el paso de los años, la ciencia ha tomado diversos caminos. Dentro de la investigación, se desarrollan ciertas corrientes del pensamiento, que a su vez emplean procesos cuidadosos y metódicos para generar nuevo conocimiento. Cada corriente utiliza cierto enfoque para desarrollar su investigación.

En este capítulo se menciona el enfoque en que está sustentada esta investigación, el alcance que tiene el estudio, el diseño en que se orienta, así como la descripción de la población, de la muestra y del instrumento utilizado. Posteriormente se describe el análisis de resultados.

3.1. Enfoque de investigación

Existen dos enfoques principales de investigación: el cualitativo y el cuantitativo; se llega a considerar un tercer enfoque de investigación, el mixto, que es una combinación de ambas aproximaciones. Hernández y cols. (2010) mencionan que ambos enfoques aplican cinco fases similares que se relacionan entre sí. De acuerdo con Grinnell (referido por Hernández y cols.; 2010) son las siguientes:

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.

2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y la evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o, incluso, generar otras.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es aquel que “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández y cols.; 2010: 4). Es decir, aquel en el cual se recaba la información con base en números, para obtener datos reales acerca del fenómeno que se pretende comprobar.

Hernández y cols. (2010) mencionan que el enfoque cuantitativo es un conjunto de pasos que siguen una secuencia, es un proceso riguroso que no permite evitar los pasos. Parte de una idea, de la cual se establecen los objetivos y preguntas de investigación, se establecen las hipótesis y las variables, a partir de las cuales mediante la bibliografía se construye un marco teórico. Una vez que se tiene lo anterior, se desarrolla una estrategia mediante la cual se va recabar la información, es decir, el diseño de la investigación, para posteriormente llevar a cabo la medición del fenómeno a evaluar; a partir de ahí se realiza un análisis estadístico que permitirá establecer

resultados y conclusiones con base en las hipótesis planteadas. Este proceso se divide en las siguientes fases:

1. Idea.
2. Planteamiento del problema.
3. Revisión de la literatura y desarrollo de marco teórico.
4. Visualización de un alcance del estudio.
5. Elaboración de hipótesis y definición de las variables.
6. Desarrollo del diseño de investigación.
7. Definición y selección de la muestra.
8. Recolección de los datos.
9. Análisis de los datos.
10. Elaboración de reporte de resultados.

El enfoque cuantitativo tiene algunas características específicas, según Hernández y cols. (2010):

- “Se plantea un estudio delimitado y concreto” (Hernández y cols.; 2010: 5).
- Considerando las investigaciones anteriores, se construye un marco teórico del cual se derivan las variables y se someten a comprobación mediante un diseño. Si los resultados corroboran las hipótesis, se anexan evidencias; de otro modo, se descartan las hipótesis. Las hipótesis se generan antes de la recolección de datos.

- La recolección de los datos se fundamenta en la medición, esta debe ser estandarizada, por lo tanto, debe arrojar información real.
- Los datos se registran de manera numérica, para su análisis estadístico.
- El proceso busca el máximo control, con la finalidad de disminuir el margen de error.
- Los resultados se interpretan en base en las investigaciones previas y los números que se arrojaron.
- La investigación debe ser objetiva, se debe dejar de lado los aspectos subjetivos de la investigación, como las creencias, que puedan inferir en los resultados.
- Su meta principal es la comprobación de teorías, mediante un proceso riguroso, con altos estándares de validez y confiabilidad.

En esta investigación se usó el método cuantitativo, ya que se realizó una comparación numérica en cuanto al nivel de satisfacción que presentaban las mujeres en comparación con el nivel de satisfacción que mostraban los hombres, mediante un análisis estadístico de resultados.

3.1.2 Diseño de investigación

“El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que desea” (Hernández y cols.; 2010: 120). Es decir, son todas aquellas maniobras para conseguir la información sobre la cual se va a trabajar y cómo se va a

manejar. Los objetivos del diseño de investigación son responder a las preguntas de investigación y, por ende, cumplir los objetivos de la investigación, para de esta manera someter la hipótesis planteada a prueba (Hernández y cols.; 2010).

Hay investigaciones sobre las cuales es necesario utilizar más de un diseño, en estos casos, su peso es más elevado. Existen dos tipos de diseño: el primero es el experimental dentro del cual se encuentran los preexperimentos, cuasiexperimentos y los experimentos puros; y el segundo, que es el diseño no experimental, el cual puede ser transversal o longitudinal (Hernández y cols.; 2010).

Hernández y cols. (2010) hablan de la investigación no experimental como aquellos estudios en los cuales no se interviene para manipular las variables a medir, el investigador se dedica únicamente a observar los fenómenos dentro de su entorno natural para un posterior análisis. La observación permite analizar cada detalle que se presenta en el fenómeno a indagar, la investigación puede centrarse en evaluar un fenómeno, analizar las variables en un periodo determinado o bien determinar la relación entre una o más variables.

Este estudio fue de diseño no experimental, debido a que se obtuvieron datos sin intervenir en la manipulación de las variables, interesaba solamente la percepción subjetiva de la satisfacción laboral de cada sujeto participante.

3.1.3 Tipo transversal

“Los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández y cols.; 2010: 151). Los diseños de investigación transversal se pueden dividir en: exploratorios, descriptivos y correccionales-causales.

Esta investigación fue de tipo transversal, debido a que los datos reportados fueron recolectados en un momento único.

3.1.4. Alcance de investigación

Hernández y cols. (2010) mencionan que los alcances de investigación, son aquellos que se derivan de la causalidad de la investigación, es decir, resultan de la revisión de la bibliografía, dependen de los objetivos que se plantean y la estrategia que se pretende seguir durante la investigación. Estos pueden ser de tipo exploratorio, descriptivo, comparativo, correlacional y explicativo.

Particularmente, “el método comparativo consiste en procurar el avance del conocimiento mediante el examen simultáneo de las semejanzas y diferencias entre los objetos que se quiere conocer” (Olivera; 2008: 171). Para Caiš (1997), el método comparativo es un proceso que se basa en la lógica, para comparar es necesario

confrontar una situación con otra. Es una aplicación de la lógica para llegar a lo constante y fundamental.

El método comparativo es aquel que permite investigar una variable o fenómeno con la finalidad de rasgos característicos de ambas partes. Este análisis comparativo presenta dos estrategias para la comparación experimental, en toda investigación social: estudio de casos y estudio de variables (Caïs; 1997).

3.1.5 Descripción de las técnicas e instrumentos

Las técnicas de investigación son “procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación y que tienen la facilidad de recoger información de manera inmediata, las técnicas son también una invención del hombre y como tal existen tantas técnicas como problemas susceptibles de ser investigados” (Centty; 2006: 41).

Los instrumentos de investigación son aquellos recursos que utiliza el investigador para medir y registrar los datos acerca de la variable que se busca evaluar, un instrumento adecuado es aquel que registra todos los fenómenos que corresponden a la variable (Hernández y cols.; 2010).

La técnica utilizada en esta investigación fue el uso de una prueba psicométrica, el instrumento fue “NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción” realizado por Warr, Cook y Wall en Reino Unido, en 1979. El cual consta de 15 ítems

que evalúan la satisfacción en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca. Fue traducido al español por Pérez-Bilbao y Fidalgo Vega en 1994.

La prueba presenta en la escala de satisfacción general un coeficiente alpha de Cronbach entre 0.85 y 0.88; en la escala de satisfacción intrínseca un coeficiente de entre 0.79 y 0.85 y en la escala de satisfacción extrínseca, de entre 0.74 y 0.78 (Pérez y Fidalgo; 1994).

La prueba usada para este estudio cuenta con 15 ítems presentados en forma de afirmaciones y poseen las siguientes opciones de respuesta: Muy satisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente Satisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho.

El test permite identificar satisfacción laboral, insatisfacción laboral en tres variables: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Los resultados arrojan números burdos, los que para este estudio han sido transformados en puntuaciones normalizadas T, mediante las siguientes fórmulas.

$$1. Z = (P - M / DE)$$

Puntuaciones tipificadas $Z = (\text{Puntaje burdo} - \text{Media de la puntuación} / \text{desviación estándar de la escala})$.

2. $T = 50 + (Z * 10)$

Los datos T se obtienen utilizando Z, una media de T de 50 y una desviación típica de 10. La conveniencia de la transformación es para poder hacer un análisis más puntual a la hora de la interpretación y la comparación.

Los criterios para la interpretación de la escala de satisfacción general son los siguientes:

- Rango de 60-80 puntuaciones T, satisfacción alta.
- Rango de 40-59 puntuaciones T, satisfacción promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos.
- Rango de 20-39 puntuaciones T, insatisfacción.

Los criterios para la interpretación de la escala de satisfacción intrínseca son los siguientes:

- Rango de 60-80 puntuaciones T, satisfacción alta.
- Rango de 40-59 puntuaciones T, satisfacción promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos.
- Rango de 20-39 puntuaciones T, falta de satisfacción.

A partir de los resultados obtenidos, se determinan factores intrínsecos, que son circunstanciales al trabajo como la responsabilidad, el logro, el desempeño exitoso en el trabajo, las promociones, el reconocimiento de directivos y compañeros. Los ítems que evalúan este aspecto son: 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, referidos a: libertad para elegir el propio método de trabajo, reconocimiento que el sujeto obtiene por el trabajo bien hecho, responsabilidad que se le ha asignado, la posibilidad de utilizar sus capacidades, sus posibilidades de promocionar, la atención que se presta a las sugerencias que hace y la variedad de tareas que realiza en su trabajo.

Los criterios para la interpretación de la escala de satisfacción extrínseca son los siguientes:

- Rango de 60-80 puntuaciones T, ausencia de insatisfacción.
- Rango de 40-59 puntuaciones T, satisfacción promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos.
- Rango de 20-39 puntuaciones T, insatisfacción.

A partir de los resultados, se puede afirmar que las condiciones de trabajo como son las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, el clima laboral, status, el salario y relaciones interpersonales, son factores que pueden prevenir la insatisfacción laboral o generarla. A partir de los ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 estos son: condiciones físicas del trabajo, los compañeros de trabajo del sujeto, su superior inmediato, su salario, relaciones entre dirección y trabajadores de su

empresa, el modo en que su empresa está gestionada, su horario de trabajo y su estabilidad en el empleo.

3.2 Descripción de la población y la muestra

La población es el conjunto de casos sobre el cual se pretende generalizar los datos y sobre la cual se realizará la investigación, cada caso concuerda con una serie de especificaciones o características que los hacen parte del grupo (Hernández y cols.; 2010).

De manera complementaria, una muestra es un “subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población” (Hernández y cols.; 2010: 236).

La población objeto de estudio fueron 530 trabajadores del área de producción de la empaedora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V. de los cuales, había 297 mujeres y 233 hombres.

La Muestra fue de 140, de los que 75 eran mujeres y 65 eran hombres. Los criterios para la selección de la muestra fueron: los trabajadores debían estar contratados como empleados de la empaedora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V., y debían estar laborando en el área de producción en turno diurno, ubicados

en la dirección de Libramiento Oriente #2650, Fracc. Quirindavara, C.P. 60190, en Uruapan, Michoacán.

El proceso para la selección de la muestra fue no probabilístico, debido a que no se realizó una selección al azar, sino que esta fue elaborada de modo deliberado y la participación de los sujetos fue voluntaria.

3.3 Descripción del proceso de investigación

Primeramente, se concibió la idea de una investigación y se determinaron las variables a estudiar. A partir de ahí se planteó el problema y el porqué era conveniente estudiar esas variables, con base en ello se desarrolló el objetivo general de la investigación y varios objetivos particulares.

Una vez formulado lo anterior, se procedió a revisar literatura y diversos autores que sustentaron las variables, para así establecer los dos capítulos que conformaron el marco teórico de la investigación, estos fueron: un capítulo orientado a la satisfacción laboral y otro enfocado al obrero en la organización, lo cual le dio un sustento teórico a esta investigación.

Posteriormente, se determinó el alcance del estudio, con base en los objetivos planteados, lo cual generó una hipótesis de investigación y una hipótesis nula, sujetas a comprobación. Lo anterior fue de gran utilidad para establecer el diseño de

investigación, es decir, la manera en la cual se iba a recolectar la información, lo que llevó a estipular la muestra de la población sobre la cual se realizó la investigación.

Ya que la parte del sustento teórico estaba establecida, se procedió a recolectar los datos con la ayuda de un instrumento psicométrico, por medio del cual se pudieron obtener datos burdos acerca de la satisfacción laboral, los cuales fueron convertidos a puntajes T y analizados para llegar a un resultado.

Ya que esta investigación es un estudio comparativo, se realizó un análisis de resultados de los dos grupos de la muestra, mujeres y hombres, para determinar cuál de los dos grupos tenía una mayor satisfacción laboral dentro del área de producción. Para concluir esta investigación, se realizó un reporte de resultados y se establecieron las conclusiones a las que se llegaron con dicho estudio.

3.4 Análisis e interpretación de resultados

El análisis de resultados que se presenta enseguida ha sido organizado con base en la propuesta de Hernández y cols. (2010), donde se sugiere organizar los datos a partir del alcance que se ha dado de los objetivos particulares establecidos en el inicio de este estudio, por otro lado, los datos también están ordenados a partir de cómo la prueba utilizada los presenta.

Las categorías de análisis que se presentan tienen el siguiente orden:

1. Nivel de satisfacción laboral general en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.
2. Nivel de satisfacción laboral intrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.
3. Nivel de satisfacción laboral extrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.
4. Nivel de satisfacción laboral general en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.
5. Nivel de satisfacción laboral intrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.
6. Nivel de satisfacción laboral extrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

7. Comparación del nivel de satisfacción laboral de las mujeres con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

3.4.1 Nivel de satisfacción laboral general en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

Siguiendo la investigación realizada por Rocha (1993), señala las mujeres tienen menos satisfacción laboral que los hombres, debido a que ellas buscan solamente satisfacer sus necesidades económicas y una satisfacción personal. Por tanto, con base en la definición de satisfacción laboral general, intrínseca y extrínseca, Staw y Ross (citado por Abrajan y cols.; 2009) indican que las mujeres se enfocan más en la satisfacción extrínseca.

De acuerdo con la Teoría dual de Herzberg, la cual habla de los factores motivadores y factores higiénicos, estos últimos son aquellos que incluyen las condiciones laborales, es decir, se enfocan en los factores físicos y ambientales, como son: el clima organizacional, salarios, prestaciones, relaciones y el contexto laboral. Los cuales solo evitan la insatisfacción del trabajador, pero al ser decadentes, provocan una insatisfacción externa al individuo (Chiavenato; 2009). Haciendo referencia a Rocha (1993), las mujeres buscan satisfacer primeramente los factores higiénicos.

Mientras que, para la Teoría ERC, las mujeres buscan satisfacer las dos primeras necesidades a las cuales hace referencia, es decir, las necesidades de existencia y de relaciones; en otras palabras, se enfocan en la preservación, supervivencia, interacción social y la manera de desarrollarse con otras personas (Chiavenato; 2009).

En este apartado de la investigación es importante definir las medidas de tendencia central. Para Hernández y cols. (2010: 225), estas son “valores medios o centrales de una distribución que sirven para ubicarla dentro de la escala de medición”. Las principales medidas de tendencia central son tres: moda, media y mediana.

Moda es la puntuación que se presenta con mayor frecuencia dentro del grupo de datos evaluados (Hernández y cols.; 2010).

La moda obtenida en la categoría de satisfacción laboral general en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., fue de 59.7 con base en las puntuaciones T, lo que significa que es el dato que más se repitió del grupo muestra.

La media es el promedio de los datos del grupo, es la medida de tendencia central más utilizada y es representada con el símbolo \bar{X} y su fórmula es: $\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$

Es decir, la sumatoria de todos los datos entre el número total de datos (Hernández y cols.; 2010).

La media obtenida en esta categoría fue de 50 en relación con los datos T, en la categoría de satisfacción laboral general en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V. Con base en este resultado, se observa que las mujeres muestran un nivel promedio de satisfacción, que es ni satisfecho ni insatisfecho.

La mediana es el dato central del grupo, es el que divide por la mitad la distribución, de acuerdo con su acomodo en los niveles de medición de intervalo o de razón (Hernández y cols.; 2010).

La mediana obtenida fue de 49.99 de puntuaciones T, lo que significa que la mitad de los datos se encuentra arriba de 49.99 mientras que la otra mitad está por debajo de esta cifra, en la categoría de satisfacción laboral general en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

Para este estudio es indispensable definir las medidas de dispersión, son aquellas medidas que indican la variabilidad de los datos en la escala de medición (Hernández y cols.; 2010). En esta investigación se utilizaron dos medidas de dispersión: la desviación estándar y la varianza.

Desviación estándar, también llamada desviación típica, “es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media. Cuanto mayor sea la dispersión respecto a la media mayor será su desviación estándar” (Hernández y cols.; 2010: 427). Se simboliza con: s o la sigma minúscula σ o bien con DE y su fórmula es:

$$s = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{N}}$$

Se interpreta como la raíz cuadrada de la sumatoria de todos los datos menos la media elevados al cuadrado, entre el número total de datos.

Esta categoría presenta una desviación estándar de 10 en puntuación T con respecto a la media, la cual demuestra que los datos están poco dispersos respecto a la media.

La varianza es la desviación estándar elevada al cuadrado, se utiliza en análisis inferenciales. La varianza se simboliza así S^2 (Hernández y cols.; 2010).

La varianza que presenta el grupo de mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., es de 98.66, con base en los datos T.

Por lo tanto, la satisfacción general de las mujeres empleadas del área de producción de Calavo de México, S.A. de C.V., oscila entre los 50 puntos T, con una desviación estándar de 10, es decir, las de las puntuaciones se encuentran dispersas

entre los 40 y 59 puntos T, siendo un nivel de satisfacción general promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos. Los resultados difieren de la teoría que sustenta Rocha (1993) donde afirma que las mujeres tienen mayor satisfacción extrínseca, esto debido a que las mujeres buscan solamente satisfacer sus necesidades económicas y una satisfacción personal (Ver Anexo 1).

3.4.2 Nivel de satisfacción laboral intrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

La moda obtenida en la categoría de satisfacción laboral intrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., fue de 43 con base en las puntuaciones T, lo que significa que es el dato que más se repitió del grupo muestra.

La media obtenida en esta categoría fue de 50 en relación con los datos T, en la categoría de satisfacción laboral intrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., lo que significa que las mujeres obtuvieron una satisfacción intrínseca promedio, es decir, ni satisfechas ni insatisfechas.

La mediana obtenida fue de 50.35 de puntuaciones T, lo que significa que la mitad de los datos se encuentra arriba de 50.35, mientras que la otra mitad está por debajo de esta cifra en la categoría de satisfacción laboral intrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

Esta categoría presenta una desviación estándar de 10 en puntuación T con respecto a la media, lo cual demuestra que los datos están poco dispersos respecto a la media.

La varianza que presenta el grupo de mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., es de 98.66 con base en los datos T, en la categoría de satisfacción laboral intrínseca.

Por lo tanto, la satisfacción intrínseca de las mujeres empleadas del área de producción de Calavo de México, S.A. de C.V., oscila entre los 50 puntos T, con una desviación estándar de 10, es decir, las de las puntuaciones se encuentran dispersas entre los 40 y 59 puntos T, siendo un nivel de satisfacción intrínseca promedio, es decir, que ellas no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas. Aquí se puede observar que los resultados no coinciden con la teoría que sustenta Rocha (1993) donde dice que las mujeres tienen mayor satisfacción extrínseca (Ver Anexo 1).

3.4.3 Nivel de satisfacción laboral extrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

La moda obtenida en la categoría de satisfacción laboral extrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., fue de 62.02 con base en las puntuaciones T, lo que significa que es el dato que más se repitió del grupo muestra.

La media obtenida en esta categoría fue de 50 en relación con los datos T, en la categoría de satisfacción laboral extrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V. Con esto, se puede observar que las mujeres muestran un nivel de satisfacción extrínseca promedio, es decir, ni satisfechas ni insatisfechas.

La mediana obtenida fue de 50.86 de puntuaciones T, lo que significa que la mitad de los datos se encuentra arriba de 50.86, mientras que la otra mitad está por debajo de esta cifra, en la categoría de satisfacción laboral extrínseca en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

Esta categoría presenta una desviación estándar de 10 en puntuación T con respecto a la media, la cual demuestra que los datos están poco dispersos respecto a la media.

La varianza que presenta el grupo de mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., es de 98.66 con base en los datos T, en la categoría de satisfacción laboral extrínseca.

Por lo tanto, la satisfacción extrínseca de las mujeres empleadas del área de producción de Calavo de México, S.A. de C.V., oscila entre los 50 puntos T, con una desviación estándar de 10, es decir, las de las puntuaciones se encuentran dispersas entre los 40 y 59 puntos T, siendo un nivel de satisfacción extrínseca promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos. Se observa que la teoría que sustenta Rocha

(1993), donde afirma que las mujeres tienen mayor satisfacción extrínseca, no coincide con los resultados obtenidos, debido a que tanto la satisfacción intrínseca como la extrínseca se encuentran en un nivel promedio, pero no hay un predominio de ninguna (Ver Anexo 1).

3.4.4 Nivel de satisfacción laboral general en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

De acuerdo con la investigación realizada por Rocha (1993), los hombres tienen mayor satisfacción laboral ya que se enfocan en obtener beneficios a corto, mediano y largo plazo, así como retos y responsabilidades, es decir, buscan una satisfacción intrínseca o general.

Haciendo referencia a la teoría de Herzberg, los factores motivacionales hacen referencia a las habilidades personales, capacidades y responsabilidades, estas se relacionan directamente con el individuo y el puesto que desempeña, las cuales se enfocan en lograr metas y objetivos. Al tener cubiertas estas necesidades, se genera una satisfacción en el trabajador (Chiavenato; 2009). De acuerdo con la investigación realizada por Rocha (1993), los hombres se enfocan más en cubrir estas necesidades.

Para la Teoría ERC, los hombres se enfocan en satisfacer los tres tipos de necesidades que menciona: de existencia, de relaciones y de crecimiento, pero principalmente las dos últimas, es decir, la manera en que se relaciona con su entorno

y desarrollar su máximo potencial para alcanzar sus metas y crecer (Chiavenato; 2009).

La moda obtenida en la categoría de satisfacción laboral general en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., fue de 53.36 con base en las puntuaciones T, lo que significa que es el dato que más se repitió del grupo muestra.

La media obtenida en esta categoría fue de 50 en relación con los datos T, en la categoría de satisfacción laboral general en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., lo que significa que su nivel de satisfacción general se encuentra en el promedio, es decir, que no se sienten ni satisfechos, ni insatisfechos.

La mediana obtenida fue de 51.38 de puntuaciones T, lo que significa que la mitad de los datos se encuentra arriba de 51.38, mientras que la otra mitad está por debajo de esta cifra, en la categoría de satisfacción laboral general en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

Esta categoría presenta una desviación estándar de 10 en puntuación T con respecto a la media, lo cual demuestra que los datos están poco dispersos respecto a la media.

La varianza que presenta el grupo de hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., es de 98.46 con base en los datos T, en la categoría de satisfacción laboral general.

Por lo tanto, la satisfacción general de los hombres empleados del área de producción de Calavo de México, S.A. de C.V., oscila entre los 50 puntos T, con una desviación estándar de 10, es decir, las de las puntuaciones se encuentran dispersas entre los 40 y 59 puntos T, siendo un nivel de satisfacción general promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos. La teoría que sustenta Rocha (1993) expresa que los hombres tienen mayor satisfacción laboral intrínseca o general, ya que se enfocan en obtener beneficios a corto, mediano y largo plazo, así como retos y responsabilidades, por lo tanto, no concuerda con los resultados obtenidos (Ver Anexo 1).

3.4.5 Nivel de satisfacción laboral intrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

La moda obtenida en la categoría de satisfacción laboral intrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., fue de 54.61 con base en las puntuaciones T, lo que significa que es el dato que más se repitió del grupo muestra.

La media obtenida en esta categoría fue de 50 en relación con los datos T, en la categoría de satisfacción laboral intrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V. Lo que significa que, respecto a la

satisfacción intrínseca en promedio, los hombres no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos.

La mediana obtenida fue de 52.05 de puntuaciones T, lo que significa que la mitad de los datos se encuentra arriba de 52.05, mientras que la otra mitad está por debajo de esta cifra en la categoría de satisfacción laboral intrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

Esta categoría presenta una desviación estándar de 10 en puntuación T con respecto a la media, lo cual demuestra que los datos están poco dispersos respecto a la media.

La varianza que presenta el grupo de hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., es de 98.46 con base en los datos T, en la categoría de satisfacción laboral intrínseca.

Por lo tanto, la satisfacción intrínseca de los hombres empleados del área de producción de Calavo de México, S.A. de C.V., oscila entre los 50 puntos T, con una desviación estándar de 10, es decir, las de las puntuaciones se encuentran dispersas entre los 40 y 59 puntos T, siendo un nivel de satisfacción intrínseca promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos. La teoría que sustenta Rocha (1993), donde señala que los hombres tienen mayor satisfacción laboral intrínseca o general, no concuerda con los resultados obtenidos (Ver Anexo 1).

3.4.6 Nivel de satisfacción laboral extrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

La moda obtenida en la categoría de satisfacción laboral extrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., fue de 48.12 con base en las puntuaciones T, lo que significa que es el dato que más se repitió del grupo muestra.

La media obtenida en esta categoría fue de 50 en relación con los datos T, en la categoría de satisfacción laboral extrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V. Esto significa que en esta categoría no se sienten ni satisfechos ni insatisfechos.

La mediana obtenida fue de 52.63 de puntuaciones T, lo que significa que la mitad de los datos se encuentra arriba de 52.63, mientras que la otra mitad está por debajo de esta cifra en la categoría de satisfacción laboral extrínseca en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V.

Esta categoría presenta una desviación estándar de 10 en puntuación T con respecto a la media, lo cual demuestra que los datos están poco dispersos respecto a la media.

La varianza que presenta el grupo de hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., es de 98.46 con base en los datos T, en la categoría de satisfacción laboral extrínseca.

Por lo tanto, la satisfacción extrínseca de los hombres empleados del área de producción de Calavo de México, S.A. de C.V., oscila entre los 50 puntos T, con una desviación estándar de 10, es decir, las de las puntuaciones se encuentran dispersas entre los 40 y 59 puntos T, siendo un nivel de satisfacción extrínseca promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos. La teoría que sustenta Rocha (1993), donde afirma que los hombres tienen mayor satisfacción laboral intrínseca o general, no concuerda con los resultados obtenidos (Ver Anexo 1).

3.4.7 Comparación del nivel de satisfacción laboral de las mujeres con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

De acuerdo con la investigación realiza por Rocha (1993), la cual tenía como objetivo “establecer la relación entre el autoconcepto y la satisfacción laboral en hombres y mujeres de una institución de la iniciativa privada”, se determinó que los hombres tienen mayor satisfacción laboral, puesto que se enfocan en objetivos diferentes, ellos buscan satisfacciones a corto, mediano y largo plazo, así como nuevos retos y responsabilidades, mientras que las mujeres se enfocan en satisfacer las necesidades económicas y personales.

Para determinar si existe una diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres en relación con los hombres, empleados del área de producción de la empaedora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V. se utilizó la prueba t de Student, la cual “es una prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias” (Hernández y cols.; 2010: 460). Se simboliza con la letra t, y se obtiene mediante la siguiente formula:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \text{ En donde:}$$

- \bar{X}_1 es la media del grupo uno.
- \bar{X}_2 representa la media del grupo dos.
- S_1^2 es la desviación estándar del primer grupo.
- S_2^2 es la desviación estándar del segundo grupo.
- n_1 es el tamaño del primer grupo.
- n_2 es el tamaño del segundo grupo.

Por lo tanto, la t de Student se obtiene a partir de la división de la resta de la media del grupo uno menos la media del grupo dos; entre la raíz cuadrada de la sumatoria de la desviación estándar, entre el tamaño de cada muestra.

Para determinar si el valor de t es significativo, se aplica la fórmula y se calculan los grados de libertad mediante la siguiente ecuación: $gl = (n_1 + n_2) - 2$, una vez

calculados los grados de libertad, se elige el nivel de significancia, en este caso se utilizó un nivel de significancia de 0.05; se busca el valor de t con base en la tabla de la distribución de t de Student. Si el valor obtenido a partir de la fórmula es igual o mayor al que aparece en la tabla, se acepta la hipótesis de investigación y si es menor se acepta la hipótesis nula (Hernández y cols.; 2010).

Con base en la hipótesis de investigación, se busca determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

Los resultados obtenidos con base en la prueba t de Student fueron de 0 a partir de la fórmula, y de 1.6449 a partir de la tabla de distribución de la t de Student (Ver Anexos 2 y 3).

Por lo tanto, significa que se rechaza la hipótesis de trabajo planteada en esta investigación y se acepta la hipótesis nula, la cual indica que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V., puesto que se encuentran en una satisfacción promedio, es decir, ni satisfechos ni insatisfechos.

CONCLUSIONES

En esta investigación, se establecieron siete objetivos particulares que permitieron llegar al alcance del objetivo general.

El primer objetivo fue conceptualizar la satisfacción laboral; este se alcanzó en el capítulo uno, donde se definió cómo el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, la evaluación, las relaciones sociales en el trabajo, así como otros factores que están relacionados con la personalidad del mismo empleado, es decir, su estilo de vida, relaciones familiares, deseos y salud (Laurence, citado por Chiang y cols.; 2008)

El segundo objetivo fue conocer los indicadores de satisfacción laboral; este se alcanzó en el capítulo uno, de acuerdo con Abrajan y cols. (2009) se estableció que la satisfacción laboral se divide en siete principales dimensiones que engloban diversos aspectos, las cuales son: seguridad en el trabajo, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional y el grado de estrés. Este objetivo se relaciona directamente con el tercer objetivo particular, el cual fue señalar las consecuencias de la satisfacción e insatisfacción laboral y teorías enfocadas a la satisfacción laboral, de las cuales se destacan la motivación, la dedicación al trabajo, el comportamiento de la ciudadanía organizacional, el

compromiso organizacional, el ausentismo, la rotación de personal, el estrés percibido y el rendimiento laboral.

Se dedicó el capítulo dos para alcanzar el objetivo cuatro de investigación, el cual fue definir las características del factor humano en las empresas. En dicho capítulo se abordaron varios puntos importantes para el alcance del objetivo, como lo son: la empresa y su importancia, de qué manera están constituidas las empresas y cómo se clasifican. Se habló también de las organizaciones, la estructura de las empresas y quiénes participan en la organización. De acuerdo con el giro de la empresa y el área donde se realizó el estudio, fue conveniente hacer énfasis en la organización de la producción, el ciclo de producción, los factores determinantes para la organización de la producción y la clasificación de la producción, asimismo, se conceptualizó la exportación. Por último, para puntualizar las características del factor humano, se desarrollaron subtemas que trataran sobre la adultez, las características del adulto que trabaja y la satisfacción del trabajador.

Los objetivos cinco y seis fueron alcanzados el capítulo tres, estos fueron: identificar el nivel de satisfacción laboral en las mujeres empleadas del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V., y medir el nivel de satisfacción laboral en los hombres empleados del área de producción, en Calavo de México, S.A. de C.V. Esto se logró gracias a la aplicación de la prueba psicométrica “NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción” realizado por Warr, Cook y Wall en 1979. La cual se aplicó a una muestra de 140 personas empleadas del área de producción de la empresa, quienes participaron de forma voluntaria en el estudio.

Con la aplicación de la prueba y el análisis de resultados, se logró una transformación de puntajes brutos a puntajes T, lo cual permitió evaluar el nivel de satisfacción de ambos grupos, esto fue indispensable para alcanzar el último objetivo particular, que era comparar el nivel de satisfacción laboral de las mujeres con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V., mediante la prueba estadística *t* de Student, donde se obtuvo como resultado una puntuación de 0 a partir de la fórmula, y de 1.6449 a partir de la tabla de distribución de la *t* de Student. Lo anterior significa que no existe una diferencia en cuanto al nivel de satisfacción laboral de las mujeres con el de los hombres.

Con los alcances de los objetivos particulares se llegó a concretar el objetivo general, que fue determinar la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V. Los resultados mostraron que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción laboral de las mujeres comparado con el de los hombres, empleados del área de producción de la empacadora de aguacates Calavo de México, S.A. de C.V.

BIBLIOGRAFÍA

- Barajas Barrera, Cynthia Leticia. (2011)
Influencia de la satisfacción laboral en el grado de estrés de los empleados de una tienda departamental en Uruapan, Michoacán.
Universidad Don Vasco, Escuela de Psicología. Uruapan, Michoacán.
- Caïs, Jordi. (1997)
Metodología de Análisis Comparativo.
Editorial Centro de Investigaciones Metodológicas. Madrid, España.
- Centty Villafuerte, Deymor B. (2006)
Manual metodológico para el investigador científico.
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Economía. Arequipa, Perú.
- Chiavenato, Idalberto. (2007)
Administración de recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones.
Editorial McGraw-Hill. México, D.F.
- Chiavenato, Idalberto. (2009)
Comportamiento organizacional.
Editorial McGraw-Hill. México.
- Dailey, Robert. (2003)
Comportamiento organizacional.
Edinburgh Business School Heriot-Watt University. Gran Bretaña.
- De Lucas Ortueta, Ramón. (1983)
Organización científica de las empresas.
Editorial Limusa. México, D.F.
- Faverge, Jean-Marie. (1975)
Psicosociología de los accidentes del trabajo.
Editorial Trillas. México, D.F.
- Furnham, Adrián. (2011)
Psicología organizacional El comportamiento del individuo en las organizaciones
Oxford University Press. México.
- García Aragón, Rafael de Jesús; López Gómez, Yolanda. (2002)
Satisfacción laboral en personal operativo vinculado a factores sociales del trabajo, del puesto y su relación con la inteligencia.
Universidad Nacional Autónoma de México. México, D.F.

Gil Mendoza, José. (1984)
Administración de personal y recursos humanos.
Editorial McGraw-Hill. México, D.F.

Gómez Ceja, Guillermo. (1994)
Organización y planeación de empresas.
Editorial McGraw-Hill. México, D.F.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar. (2010)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.

Hernández y Rodríguez, Sergio J.; Chruden, Herbert J.; Sherman, Arthur W. (1984)
Administración de personal, desarrollo de los recursos humanos.
South-Western Publishing Co. Cincinnati, Ohio, E.U.A.

Ivancevich, John M. (2005)
Administración de recursos humanos.
McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.

Kinicki, Angelo; Kreitner, Robert. (2003)
Comportamiento organizacional. Conceptos y problemas prácticos.
McGraw-Hill Interamericana. México.

Landy, Frank J.; Conte Jeffrey M. (2005)
Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional.
McGraw-Hill Interamericana. México.

Méndez Morales, José Silvestre. (1989)
Economía y la empresa.
McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.

Morris, Charles G.; Maisto, Albert A. (2001)
Introducción a la psicología.
PEARSON Educación. México.

Olivera Lahore, Carlos E. (2008)
Introducción a la Educación Comparada.
EUNED. Costa Rica

Papalia, Diane E. (1988)
Psicología.
McGraw-Hill. México.

Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A. (2009)
Comportamiento organizacional.
PEARSON EDUCACIÓN. México.

Rocha Ceras, Magdalena. (1993)
Relación entre autoconcepto y satisfacción laboral en hombres y mujeres de una
institución de iniciativa privada.
Universidad del Valle de México. Tlalpan, México.

Rodríguez, Mauro; Ramírez, Patricia. (2004)
Psicología del mexicano en el trabajo.
McGraw-Hill Interamericana. México, D.F.

Witker, Jorge; Hernández, Laura. (2002)
Régimen jurídico del comercio exterior de México.
Universidad Autónoma de México. México.

MESOGRAFÍA

Abrajan Castro, María Guadalupe; Contreras Padilla, José Manuel; Montoya Ramírez, Sandra. (2009)

“Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa”.
Enseñanza e Investigación en Psicología vol. 14, núm. 1: 105-118 Baja California.
https://www.cneip.org/documentos/revista/CNEIP_14_1/Abrajan_Castro.pdf

Chiang Vega, María Margarita; Salazar Botello, C. Mauricio; Núñez Partido, Antonio. (2008)

“Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y aplicación de un instrumento”.
Revista Universum. N° 23, Vol.2. pp. 66-85, Chile.
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004

Gargallo Castel, Ana F. (2006)

“La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas”.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>

Pérez Bilbao, Jesús; Fidalgo Vega, Manuel. (1994)

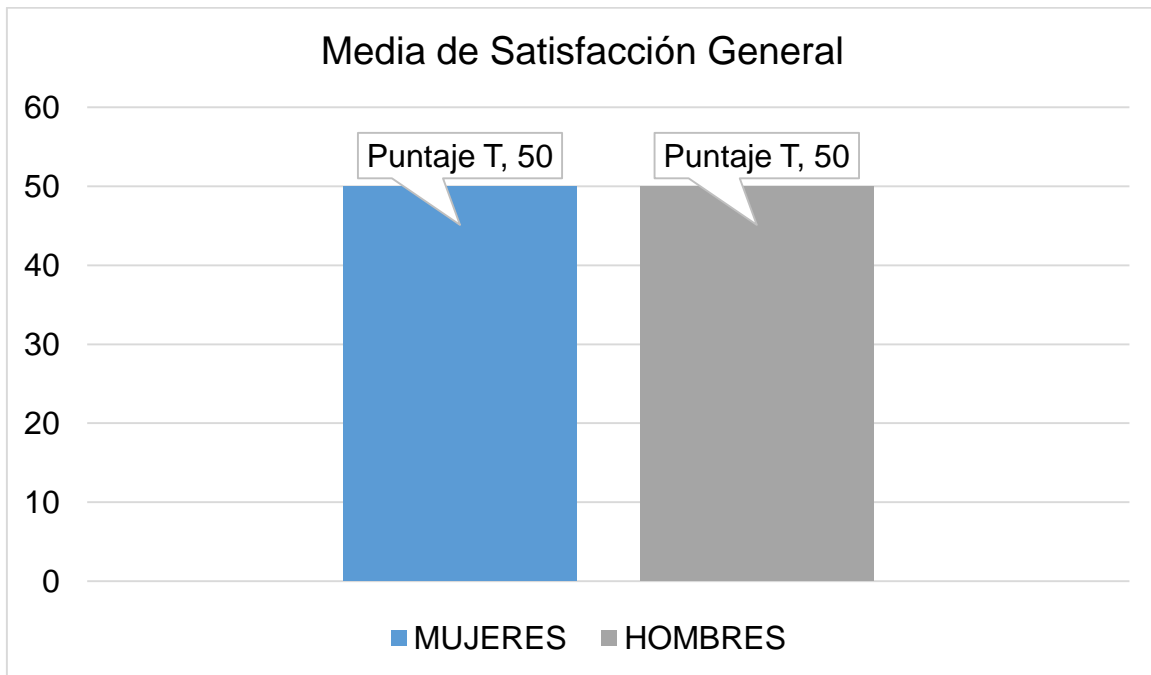
“NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción”.
CENTRO NACIONAL DE CONDICIONES DE TRABAJO.
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

ANEXO 1

RESULTADOS DE LAS PRUEBAS ESTADÍSTICAS

CATEGORÍAS	MEDIA	MODA	MEDIANA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	VARIANZA
Satisfacción general mujeres	50	59.7540965	49.991321	10	98.6666666
Satisfacción intrínseca mujeres	50	43.002425	50.359688	10	98.6666666
Satisfacción extrínseca mujeres	50	62.0281693	50.860336	10	98.6666666
Satisfacción general hombres	50	53.3658271	51.388910	10	98.4615384
Satisfacción intrínseca hombres	50	54.6166653	52.051851	10	98.4615384
Satisfacción extrínseca hombres	50	48.1296420	50.636307	10	98.4615384

COMPARACIÓN ENTRE LA MEDIA DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS MUJERES CON LA DE LOS HOMBRES



ANEXO 3

RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE A LA PRUEBA t DE STUDENT

t DE TABLA	t DE STUDENT
1.6449	0