

VALOR PERCIBIDO POR EL EMPLEADO SOBRE SU SATISFACCIÓN LABORAL

Cristina del Pilar López Saldaña, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Adriana Guadalupe Chávez Macías, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Maricela Carolina Peña Cárdenas, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Juanita Lizeth Guevara Garza, Universidad Autónoma de Coahuila-México

RESUMEN

El resultado entre la comparación de los beneficios percibidos y los sacrificios realizados, se convierte en el valor percibido por el empleado el cual tiene influencia sobre la satisfacción laboral. La organización efectiva, se preocupa porque el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción laboral sea elevado, el cual se puede lograr a través de brindarle al trabajador motivos e inspiraciones tanto internas como externas de la organización. El objetivo de esta investigación se basó en identificar el nivel del valor percibido sobre la satisfacción laboral de los empleados del sector comercial de Monclova, Coahuila, utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal. Los resultados demuestran que las variables que presentan relación más fuerte son la motivación con las compensaciones y la motivación con la participación. Lo que permite concluir que estos son aspectos que la empresa siempre debe tomar en cuenta para que el valor percibido de los trabajadores en cuanto a la satisfacción laboral no disminuya.

PALABRAS CLAVE: Motivación, Compensaciones, Participación, Satisfacción Laboral

VALUE PERCEIVED BY THE EMPLOYEE ON JOB SATISFACTION

ABSTRACT

The result between the comparison of the perceived benefits and the sacrifices made, becomes the value perceived by the employee which has an influence on job satisfaction. The effective organization is concerned because the level of perceived value in terms of job satisfaction is high, which can be achieved through providing the worker with motives and inspirations both internal and external to the organization. The objective of this research was based on identifying the level of perceived value on job satisfaction of employees in the commercial sector of Monclova, Coahuila, using a quantitative, descriptive and cross-sectional methodology. The results show that the variables with the strongest relationship are motivation with compensation and motivation with participation. What allows us to conclude that these are aspects that the company must always take into account so that the perceived value of workers in terms of job satisfaction does not decrease.

JEL: M3

KEYWORDS: Motivation, Compensation, Participation, Job Satisfaction

INTRODUCCIÓN

Es natural que un trabajador, aprecie las retribuciones que recibe de la empresa por la prestación de su servicio, y el resultado entre la comparación de los beneficios percibidos y los sacrificios realizados, se convierte en el valor percibido por el empleado. Este valor, tiene influencia sobre la satisfacción laboral, es decir la disposición psicológica de la persona hacia su trabajo. Atalaya, M.C. (1999) “Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial”. Un aspecto relevante en la percepción del empleado en cuanto a su satisfacción laboral es que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo. En el 2010, (p. 49) Alexandra Tabash, Méndez, menciona: “Toda persona, desde su nacimiento y a través de sus etapas de desarrollo humano, adquiere habilidades y destrezas no solo por un motivo propiamente físico. “Aunado a esto generalmente el ser humano va superando cada etapa de su vida motivado y/o estimulado por quienes le rodean. A toda persona, independientemente de su edad le agrada que le reconozcan sus esfuerzos, su entrega, sus avances mediante recompensas que van desde una palabra de felicitación, un aplauso, un reconocimiento verbal o escrito hasta obsequios o ascensos y aumentos de sueldo, entre otros, cuando se encuentra inmerso en la fuerza laboral, p.49.”

Chiavenato, I. establece que la compensación ofrecida por la organización influye en la satisfacción de los socios, pues cada socio está dispuesto a invertir recursos individuales, en la medida en que obtenga retornos y resultados de sus inversiones. Nadie trabaja gratis. Como socio de la organización, cada empleado se interesa en invertir trabajo, dedicación y esfuerzo personal, conocimientos y habilidades, si recibe la retribución adecuada (2009 p.283). Un componente esencial del valor percibido por el empleado es la motivación, la cual representa un conjunto de factores que hace que una persona trabaje con voluntad e interés para satisfacer las necesidades personales y familiares. Sabemos que el elemento humano es indispensable en todos los procesos que se llevan a cabo en una organización, por esta razón el factor motivacional de los empleados, debe convertirse en una razón de ser de la administración de recursos humanos en las organizaciones; el considerar esta gestión facilitará que el individuo se concentre en sus objetivos y tracen el camino hacia los resultados de la organización incrementando su efectividad. Los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos, y si se puede crear un ambiente capaz de atraer, motivar y retener a aquellos que trabajan bien, los sujetos estarán más propensos a tener éxito y ser competitivos, disminuyéndose el costo de la insatisfacción (Rocco, 2009). La organización efectiva, se preocupa porque el nivel de valor percibido en cuanto a la satisfacción laboral sea elevado, el cual se puede lograr a través de brindarles al trabajador motivos e inspiraciones tanto internas como externas de la organización.

El objetivo de esta investigación consistió en identificar el nivel del valor percibido sobre la satisfacción laboral de los empleados del sector comercial de Monclova, Coahuila, con la finalidad de aportar un diagnóstico de la situación actual de la organización. Este trabajo de investigación está organizado de la siguiente forma: en el primer apartado se presenta una revisión de la literatura relacionada con el tema del valor percibido sobre la satisfacción laboral; en el segundo se describe la metodología empleada y la operacionalización de las variables; en la tercera sección se muestran los resultados obtenidos de la recopilación de datos; finalmente se presentan las conclusiones del estudio.

REVISIÓN LITERARIA

Satisfacción Laboral

Valorar la percepción que tienen los empleados de los diferentes componentes que constituyen la gestión humana y organizacional, es de vital importancia para las organizaciones, debido a que las personas permanecen gran cantidad de tiempo en sus lugares de trabajo y si este tiempo transcurre en ambientes y circunstancias de desmotivación e insatisfacción personal y laboral, la productividad y la eficiencia no podrán alcanzar niveles superiores de rendimiento. Siempre ha sido un tema importante para las organizaciones la satisfacción de los empleados y como retenerlos; después de todo, altos niveles de ausentismo y de deserción pueden afectar a los empleados y tener importantes consecuencias para las empresas. El grado de satisfacción que manifiestan los individuos en relación con algunos aspectos del puesto de trabajo actual que ellos desempeñan determina, entre otras cuestiones, sus intenciones de permanencia o no en la empresa (Borra y Gómez 2012). El término satisfacción en el trabajo se define como “un juicio evaluativo, positivo o negativo, que uno realiza sobre su trabajo o situación laboral”. El trabajo es mucho más que las actividades obvias de cada puesto. Considera también las relaciones con compañeros, supervisores, jefes, obedecer reglas, cumplir criterios de desempeño, etc. La evaluación que realiza un empleado de su satisfacción, o insatisfacción, es en sí la suma de diversos elementos. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos (Robbins, 2004).

Componentes de la Satisfacción Laboral

Dentro del valor percibido por el empleado y que repercute en su satisfacción laboral, está el aspecto de las compensaciones. Villanueva y González, (2005) establecen que el concepto de compensación incluye todo tipo de recompensas, tanto extrínsecas como intrínsecas, que consideran elementos monetarios y no monetarios, y son recibidas por el empleado como resultado de su trabajo en la organización. Las recompensas extrínsecas se refieren al sueldo base o salario, incentivos o bonos y beneficios distribuidos directamente por la organización. Las recompensas intrínsecas se refieren a recompensas internas del individuo, derivadas de su involucración en ciertas actividades o tareas, como son: satisfacción laboral, compromiso, autonomía, oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Según estos autores, la compensación total se compone de tres grandes elementos: la remuneración base, los incentivos y los beneficios. En los cuales la remuneración base hace referencia al sueldo base o salario, en otras palabras el pago regular que una persona recibe por sus servicios cuando esta empleada por una empresa. La remuneración base es la plataforma de la compensación total y considera los aspectos legales del mercado. Los incentivos corresponden al componente variable de la compensación total ya que están asociados directamente con el desempeño del empleado y por último los beneficios que son entendidos como el componente no monetario de la compensación total.

Un segundo componente es la evaluación del desempeño, la cual aporta una base sistemática para la evaluación de las contribuciones de los empleados, su entrenamiento a fin de que alcancen un mejor desempeño y la adecuada distribución de retribuciones económicas (Davis y Newstrom, 2007). En su libro Chiavenato menciona, “toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. La evaluación de desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos: 1. Procesos de compensación de personas: indica si las personas son motivadas y recompensadas por la organización. Ayuda a la organización a decidir quién debe recibir compensaciones (aumentos salariales o ascensos) o quien debe ser desvinculado de la organización. En resumen, debe estimular la iniciativa, desarrollar el sentido de responsabilidad y apoyar el deseo de trabajar mejor. 2. Procesos de desarrollo de personas: indica las fortalezas y debilidades de cada empleado, cuales son los empleados que necesitan entrenamiento. Facilita la relación de asesoría

entre empleados y superior, y estimula a los gerentes a observar el comportamiento de los subordinados, para ayudar a mejorarlo.3. Proceso de mantenimiento de personas: proporciona retroalimentación a las personas sobre su desempeño y potencialidades de desarrollo. La evaluación es la base para todo análisis de asuntos de trabajo entre superior y subordinado” (2009 p246).

Las retribuciones económicas son de valor tanto social como económico y desempeñan un papel importante en un componente esencial de la satisfacción laboral como es la motivación. La motivación, según la escala de motivaciones psicosociales tiene 5 componentes básicos: el nivel de activación y necesidad, el nivel de expectativa, el nivel de ejecución, el nivel de satisfacción y, por último, el valor del incentivo de cada sujeto, (Fernandez-Seara, 1996). Robbins (2004) define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Las recompensas intrínsecas y extrínsecas, conjuntamente, inciden en la motivación, ya que satisfacen necesidades distintas. Esto significa, por ejemplo, que el dinero no compensará un trabajo aburrido y repetitivo, así como un trabajo interesante no compensará un sueldo bajo (Bedodo y Giglio, 2006).

Un último componente es el involucramiento en el trabajo, el cual mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa (Robbins, 2004). Este autor, también menciona el concepto de percepción del apoyo organizacional, que lo define como el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar. Las investigaciones muestran que las personas tienen la percepción de que sus organizaciones les dan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que brindan apoyo.

Davis y Newstrom (2007), mencionan que la participación es un importante vehículo para el empowerment a los empleados, que se refiere al involucramiento mental y emocional de los individuos en situaciones grupales que los alienta a contribuir en beneficio de las metas del grupo y a compartir la responsabilidad sobre ellas. Para los empleados es el resultado psicológico de la administración de apoyo. Chiavenato (2009) establece que el Empowerment significa dar poder a los empleados para aprovechar al máximo el talento colectivo, el secreto consiste en utilizar todo el personal, todas las habilidades, todo el tiempo, y dar autoridad y recursos a las personas y dejarlas actuar. Principios para dar empowerment a las personas: A) dar a las personas un trabajo que consideren importante. B) Dar a las personas autoridad y responsabilidad plenas, independencia y autonomía en sus tareas y recursos. C) Permitir a las personas tomen decisiones respecto de su trabajo.

Davis y Newstrom, establecen que “es importante vigilar, comprender y dirigir las actitudes de los empleados. Estas se desarrollan como consecuencia de las sensaciones de equidad o inequidad respecto del sistema de retribuciones, así como del trabajo de los supervisores. La insatisfacción laboral puede conducir a mayor ausentismo, rotación y otras conductas indeseables, de manera que a los empleados les interesa desarrollar la satisfacción de sus empleados. Un mayor involucramiento en el trabajo deriva en mayores niveles de dedicación y productividad en los trabajadores” (2007 p.202). Chiavenato, I. menciona que “el desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar” (2009 p.246). La evaluación del desempeño aporta una base sistemática para la evaluación de las contribuciones de los empleados, su entrenamiento a fin de que alcancen un mejor desempeño y la adecuada distribución de retribuciones económicas

Rocco, (2009) en su trabajo de investigación, reconoce la existencia de la relación entre satisfacción laboral y salario emocional y como esté último ayuda a incrementar la satisfacción. El salario emocional se presenta como una herramienta diferente que es capaz de influir en los niveles de satisfacción de los sujetos, cuando es bien administrado e individualizado. El salario emocional es, tomando palabras de Herzberg, una forma de enriquecimiento del trabajo. Es capaz de hacerlo satisfactorio, novedoso, atractivo y suficiente. Duque Ramírez, et al (2010) mencionan en sus conclusiones que es fundamental reconocer que los empleados no solo necesitan y se sienten satisfechos con dinero, hay más aspectos en los cuales las organizaciones deben incentivarlos. En general el Valor Percibido por el Empleado clarifica la gestión humana y la forma en la cual se puede medir la percepción de los miembros de una organización y facilita la gestión de motivar e incentivar a los mismos, logrando la identificación de focos de inconformidad y su manera de medir y comparar su evolución en el tiempo.

Borra y Gómez (2012) en su trabajo de investigación corroboran los dos resultados siguientes: el salario es exógeno en la ecuación de satisfacción laboral y tiene un efecto significativamente positivo sobre la satisfacción laboral y, en segundo lugar, existe un trade-off (perder cierta cualidad a cambio de otra cualidad) entre el salario y las facetas (positivas o negativas) del empleo. Sánchez y García (2017) en sus conclusiones marcan que cuando la compensación económica está de acuerdo con los logros, el avance del trabajo pareciera que actúa interdependientemente con estos factores como un motivador y satisfactor; cuando el salario no está acorde con estos factores, sirve como un insatisfactor para buenos empleados. En su trabajo de investigación Sánchez, M.C. (2014) afirma que los factores incidentes sobre la satisfacción de los trabajadores son numerosos; y encontró que la variable que tiene mayor peso es la motivación, por lo que ante un incremento de esta se observa un incremento en la satisfacción, lo que derivará en un mayor rendimiento laboral.

METODOLOGÍA

El diseño metodológico corresponde a una investigación de campo tipo cuantitativa, descriptiva y transversal. Los datos se obtuvieron de una encuesta levantada a 95 empleados de una empresa del sector comercial en la ciudad de Monclova, Coahuila cuya población es de 135 trabajadores, la muestra que se consideró para este estudio fue no probabilística. El instrumento de medición fue un cuestionario rediseñado de Borja y Briseño (2009), el cual se reporta válido y confiable con un *alfa de Cronbach* de 0.941. Para la medición de los 27 reactivos, se utilizó una escala de tipo Likert de 1 a 4 (nunca, pocas veces, a veces, siempre). Los datos obtenidos se procesaron a través del paquete estadístico SPSS para medir las variables en estudio, así como establecer las relaciones buscadas utilizando para ello la técnica del coeficiente *Rho de Spearman*. Las variables utilizadas se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1: Operacionalización de Variables

Variable	Definición	Preguntas
Compensaciones	Todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa	1, 2,3,4,5,6,7,8
Motivación	Tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares	9,10, 11,14,18,20,21,23
Participación del empleado	Significa involucrar a una persona en una cuestión que le afecta con el fin de que contribuyan con conocimientos valiosos para el éxito de la empresa.	12,13,15,16,17,19,22
Evaluación del desempeño	Apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo	4, 25, 26, 27

En esta tabla se muestra la Operacionalización de variables consideradas en el instrumento de medición utilizado. La definición de cada una de ellas. El número de pregunta que cubre cada una de las variables. Fuente: Elaboración propia.

RESULTADOS

En primer lugar se presentan las características demográficas de los participantes, después la situación de la empresa en cuanto a las variables de estudio, y al final la relación que existe entre las mismas. Una vez que se procesaron los datos a través del software estadístico SPSS, se obtuvieron los resultados en cuanto a las características demográficas los cuales se muestran en la Tabla 2: El 52.6% son hombres, el 33.7% tienen más de 35 años, el 49.5% tienen estudios de preparatoria, y el 52.6% han estado trabajando por más de dos años en la empresa.

Tabla 2: Características Demográficas de los Participantes (N=95)

Características	No. de Personas	Porcentaje
Sexo del encuestado		
Hombre	50	52.6
Mujer	45	47.4
Edad del Encuestado		
18 a 20 años	11	11.6
21 a 25 años	17	17.9
26 a 30 años	18	18.9
31 a 35 años	17	17.9
Más de 35 años	32	33.7
Escolaridad del Encuestado		
Primaria	1	1.1
Secundaria	26	27.4
Preparatoria	47	49.5
Técnica	5	5.3
Profesional	16	16.8
Antigüedad en el Trabajo del Encuestado		
Menos de 6 meses	19	20
De 6 meses a menos de 1 año	10	10.5
De 1 año a menos de 2 años	16	16.8
De 2 años en adelante	50	52.6

En esta tabla se muestra las Características demográficas. Los datos son en relación al sexo, edad, escolaridad y antigüedad en el trabajo. Se indica la frecuencia por el número de personas y por el porcentaje. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se presenta la variable Compensaciones, de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la empresa, y se puede observar que en todos los indicadores las medias están por encima del promedio, sobresaliendo en primer lugar *que la empresa paga oportunamente las bonificaciones e incentivos*.

Tabla 3: Variable Compensaciones de la Empresa en Estudio

Pregunta	Media	Desviación Estándar
La cantidad de dinero que me pagan corresponde al trabajo que realizo	2.78	1.113
Me gusta el sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibo	2.64	1.138
La empresa paga todos los recargos que genero por concepto de trabajo de horas extras	2.38	1.178
Me siento valorado por la empresa cuando pienso en el dinero que me pagan	2.71	1.051
La empresa paga oportunamente las bonificaciones e incentivos	2.81	1.123
La empresa es clara en los topes y bonificaciones que paga por cumplimiento de metas	2.73	1.046
Mis trabajos anteriores han sido más satisfactorios que el actual	2.65	1.008
En otros empleos que he tenido no me pagaban tan bien como en este	2.58	0.996

En esta tabla se muestra la puntuación media y la desviación estándar para la variable de Compensaciones. Se aprecia que el indicador más alto fue: la empresa paga oportunamente las bonificaciones e incentivos. Mientras que el indicador más bajo fue: la empresa paga todos los recargos que genero por concepto de trabajo de horas extras. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 se presenta la variable Motivación, de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la empresa, y se puede observar que en el 75% de los indicadores las medias son altas, destacando que a los trabajadores les gusta hacer las tareas que tienen asignadas en su trabajo.

Tabla 4: Variable Motivación de la Empresa en Estudio

Pregunta	Media	Desviación Estándar
Me siento motivado realizando mi trabajo	3.02	0.945
Me gusta pertenecer a esta empresa	3.13	0.890
Siento que con las actividades de bienestar social la empresa nos demuestra su interés	2.91	1.032
Me gusta hacer las tareas que tengo asignadas en el trabajo	3.28	0.871
Mi trabajo presenta retos permanentes e importantes	3.05	0.927
Las actividades que realizo de mi trabajo se ajustan a mis gustos	3.14	0.870
Me identifico con las tareas que llevo a cabo	3.13	0.878
La empresa valora todas las actividades que realizo	2.60	1.134

En esta tabla se muestra la puntuación media y la desviación estándar para la variable de Motivación. Se aprecia que el indicador más alto fue: las actividades que realizo de mi trabajo se ajustan a mis gustos. Mientras que el indicador más bajo fue: la empresa valora todas las actividades que realizo. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 se presenta la variable Participación, de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la empresa y se puede observar que en todos los indicadores las medias son altas, por lo que los empleados perciben que la empresa los toma en cuenta así como que su empleo es enriquecedor e importante para el logro de las metas de la empresa.

Tabla 5: Variable Participación de la Empresa en Estudio

Características	Media	Desviación Estándar
Mi contribución en el cumplimiento de los objetivos y políticas de la empresa es importante	3.19	0.903
Debo ser creativo para desarrollar mi trabajo	3.28	0.781
Las metas que impone la empresa son claras y razonables de cumplir	3.05	0.949
Estoy de acuerdo con el plan de metas que establece la empresa	2.93	0.992
Las actividades que realizo son variadas	3.39	0.829
Mis funciones exigen que preste permanente atención y concentración	3.46	0.769
Las actividades que hago generan impacto en los proyectos de la empresa	3.03	1.015

En esta tabla se muestra la puntuación media y la desviación estándar para la variable de Participación. Se aprecia que el indicador más alto fue: mis funciones exigen que preste permanente atención y concentración. Mientras que el indicador más bajo fue: estoy de acuerdo con el plan de metas que establece la empresa. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se presenta la variable Desempeño, de acuerdo a la percepción de los trabajadores de la empresa y se puede observar que en todos los indicadores las medias están por encima del promedio, sobresaliendo el hecho de que la empresa es clara en la forma en que realiza la evaluación del desempeño.

En la tabla 7 se presenta un resumen de las cuatro variables que se estudiaron en la empresa, en la cual se identifica que la variable que obtuvo mayor puntaje es la de participación (3.19) mientras que la de puntuación menor en cuanto a la media es desempeño (2.65). Con estos resultados se identificó que la empresa permite el involucramiento de sus trabajadores, sin embargo, debe prestar atención al seguimiento del proceso de evaluación del desempeño.

Tabla 6: Variable Desempeño de la Empresa en Estudio

Características	Media	Desviación estándar
Mis superiores me informan sobre mi desempeño laboral	2.60	1.206
Obtengo información clara y directa sobre la efectividad de mi trabajo	2.62	1.141
Mis superiores reconocen mis éxitos	2.62	1.150
La manera de evaluación del desempeño que tiene la empresa es clara	2.77	1.086

En esta tabla se muestra la puntuación media y la desviación estándar para la variable de Desempeño. Se aprecia que el indicador más alto fue: la empresa es clara en la manera de evaluar el desempeño. Mientras que el indicador más bajo fue: mis superiores me informan sobre mi desempeño laboral. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: Puntuaciones Promedio por Variable

Variable	Media
Compensaciones	2.66
Motivación	3.03
Participación	3.19
Desempeño	2.65

En esta tabla se muestra la puntuación media para cada variables. Se aprecia que la variable con puntuación más alta fue la de participación. Mientras que la variable con puntaje más bajo fue la de desempeño. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se presentan los resultados obtenidos de la relación de las variables utilizando la correlación de Rho de Spearman, así como el nivel de significancia. Los resultados reflejan asociaciones significativas positivas ($p < 0.01$) en todas las variables analizadas. Las variables que muestran relación más fuerte son la motivación con las compensaciones ($r = 0.929$) lo que sugiere que a mayor compensación mayor será la motivación; y la motivación con la participación ($r = 0.928$), lo que sugiere que a mayor

participación mayor motivación. En cuanto a la significancia se puede observar que son altamente significativas la motivación con las compensaciones, la motivación con la participación, y la participación con el desempeño.

Tabla 8: Relación y Significancia Entre las Variables Analizadas de la Empresa en Estudio

Variable	Compensaciones	Motivación	Participación	Desempeño
Compensaciones	1			
Motivación	0.929 0.000	1		
Participación	0.898 0.037	0.928 0.000	1	
Desempeño	0.882 0.010	0.871 0.006	0.854 0.000	1

En esta tabla se muestra la relación entre las variables analizadas con la correlación de Rho de Spearman. Se aprecia que la correlación más fuerte se da entre motivación y compensaciones, seguida por la participación y la motivación. Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación fue identificar el nivel del valor percibido sobre la satisfacción laboral de los empleados del sector comercial de Monclova, Coahuila, con la finalidad de aportar un diagnóstico de la situación actual de la organización. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye lo siguiente: existe un nivel de satisfacción positivo puesto que los empleados perciben que la empresa permite que sus trabajadores tengan un alto nivel de participación, lo que significa que involucran a las personas para que contribuyan con sus conocimientos valiosos para el éxito de la empresa; así como que consideren que las actividades que realizan son enriquecedoras debido a que son variadas, además de que son importantes para el logro de los objetivos de la empresa. Estos resultados tienen gran similitud con lo que encontró Rocco (2009) en su trabajo de investigación, quien reconoce la existencia de la relación entre satisfacción laboral y salario emocional y como esté último ayuda a incrementar la satisfacción. También con el de Duque Ramírez, et al (2010) los cuales concluyen que es fundamental reconocer que los empleados no solo necesitan y se sienten satisfechos con dinero, hay más aspectos en los cuales las organizaciones deben incentivarlos. Se pudo detectar que existe una fuerte relación y significancia entre la motivación y las compensaciones, lo que indica que a mayor compensación mayor será la motivación; así como entre la motivación y la participación, lo que sugiere que a mayor participación mayor motivación. Siendo un resultado similar al de Sánchez y García (2017) los cuales concluyen que cuando la compensación económica está de acuerdo con los logros, actúa como motivador y satisfactor; así como con el trabajo de Sánchez, M.C. (2014) quien encontró que la variable que tiene mayor peso es la motivación, por lo que ante un incremento de esta se observa un incremento en la satisfacción.

Por otro lado es necesario que la empresa preste atención a la forma en que le dan seguimiento a la evaluación del desempeño, una recomendación importante es que la empresa considere que este aspecto tiene como objetivo un plan de mejora así que es esencial que se les brinde retroalimentación los trabajadores. Finalmente, una sugerencia es que la empresa establezca políticas y diseñe estrategias sobre: las compensaciones, la motivación, la participación y evaluación del empleado; aspectos que influyen en la satisfacción laboral para que el valor percibido sobre ella, no disminuya lo cual representa beneficios para el trabajador y la empresa.

REFERENCIAS

Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(No. 5).
Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.html

Bedodo Espinoza, V. y Giglio Gallardo, C. (2006). Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Tesis doctoral inédita. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

Borja Jimeno, Mónica y Briceño Ayala, Augusto (2009) Diseño de un instrumento para medir cuanto es el valor percibido por los empleados de su compensación salarial, de la empresa Apostar S.A. Universidad Tecnológica de Pereira, Ingeniería Industrial, Maestría en administración del desarrollo humano y organizacional.

Borra Marcos, Cristina y Gómez García, Francisco (2012) Satisfacción laboral y salario ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo? *Revista de Economía Aplicada*, 20 (No. 60), 25-51.

Chiavenato, I (2009). *Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos*. México. Ed. Mc. Graw Hill

Davis Keith y John Newstrom (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. 8ª. Edición, Mc Graw Hill. Interamericana De México

Duque Ramírez, Andrés Felipe; Castaño Benjumea, Juan Carlos; Portilla de Arias, Liliana Margarita (2010) Valor percibido por el empleado en la organización moderna, Caso empresa de Telecomunicaciones de Pereira. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 16 (No. 44), 150-154.

Fernández-Seara, J.L.(1996). MPS escala de motivaciones psicosociales. Madrid: TEA.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson.

Rocco Cañón, María Teresa (2009) Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica

Sánchez, M.C. (2014) Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España. *Revista de Administración de Empresa*, 54(No. 5), 537-547.

Sánchez, M. G. y García, M. de L. (2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (No. 2), 161-166.

Tabash Méndez, Alexandra 2010 “Factores de la Cultura Organizacional influyentes en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón Universidad Nacional” libro electrónico recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1098/mision.html>

Villanueva, A. y González, E. (2005). *Gestión en las Compensaciones I. Manual del participante*. Santiago, Chile.

BIOGRAFÍA

Cristina del Pilar López Saldaña, Maestra en Educación, Docente de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, en México, es miembro del cuerpo académico Administración aplicada a las Organizaciones, ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales.

Adriana Guadalupe Chávez Macías, Maestra en Impuestos, Docente de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, en México, integrante del cuerpo académico Administración aplicada a las Organizaciones, ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales.

Maricela Carolina Peña Cárdenas, Maestra en Administración de Empresas, actualmente adscrita como investigadora en la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, en México, donde es líder del cuerpo académico Administración aplicada a las Organizaciones; ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales.

Juanita Lizeth Guevara Garza, alumna de la Licenciatura de la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, quién colabora en los proyectos de investigación desarrollados por el cuerpo académico Administración aplicada a las Organizaciones.