

ESTUDIO COMPARATIVO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA EMPRESA

Maricela Carolina Peña Cárdenas, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Adriana Guadalupe Chávez Macías, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Cristina del Pilar López Saldana, Universidad Autónoma de Coahuila-México
Karen Yaneth Rivera Flores, Universidad Autónoma de Coahuila- México
Edith Margot Meléndez López, Instituto Tecnológico Superior de Monclova
Perla Patricia Salazar Gamez, Universidad Autónoma de Coahuila-México

RESUMEN

El Capital Humano es primordial para lograr un buen clima laboral y les permita a las empresas ser competitivas, por lo que requieren promover la satisfacción de su personal. El objetivo de este estudio es realizar un comparativo de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector comercio de Monclova, Coahuila, México. La metodología es tipo cuantitativo, descriptivo-comparativo. La muestra conformada por 133 trabajadores; el instrumento utilizado está basado en el Job Satisfaction Survey de Spector (1985); y el Alfa de Cronbach arrojó el 0.952. Concluyendo que los trabajadores se sienten a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan, así como el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de sus compañeros como de sus superiores.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción Laboral, Factores Motivadores y Factores Higiénicos

COMPARATIVE STUDY OF LABOR SATISFACTION

ABSTRACT

Human Capital is paramount to achieving a good working environment and allows companies to be competitive. Thus, they need to promote the satisfaction of their staff. The objective of this study is to examine work satisfaction of workers from a company in the commercial sector of Monclova, Coahuila, Mexico. The methodology is quantitative, descriptive-comparative type. The sample includes 133 workers. The instrument used is based on Spector's Job Satisfaction Survey (1985); Cronbach's Alpha equaled 0.952. We conclude the workers feel at ease and proud of the work they do. They appreciate recognition they receive for their performance coming from both their peers and their superiors.

JEL: J28, L61, M10

KEYWORDS: Labor Satisfaction, Motivating Factors and Hygienic Factors

INTRODUCCIÓN

La satisfacción en el trabajo, es un tema relevante en el estudio del capital humano y el comportamiento organizacional, Hoppock en 1935 escribió su libro "Job Satisfaction", siendo este el precursor en las investigaciones. Con dicha contribución pretendió demostrar la relevancia de la satisfacción en el trabajo y su efecto positivo en la productividad del recurso humano. El elemento humano es la clave esencial para obtener resultados positivos al enfrentar dicha situación, ya que el

desempeño de los trabajadores es uno de los problemas generados por conflictos internos en la empresa, y es la falta de satisfacción laboral la cual priva el progreso de un trabajo creativo e innovador.

Al día de hoy, se ha incrementado la preocupación de los directivos por buscar las interrelaciones con sus empleados y un buen clima organizacional, así como encontrar la manera de motivar al personal para aumentar su empeño, interés y satisfacción en el trabajo; ya que está representa una ventaja para las organizaciones que el trabajador realice sus actividades con gusto, que cuente con las herramientas necesarias para desempeñarse adecuadamente, manteniendo y/o alcanzando la satisfacción, ya que los trabajadores satisfechos tienden a ser más competitivos, cooperadores y dispuestos al cambio. La falta de satisfacción laboral es uno de los grandes problemas en el desempeño ocasionado por los conflictos internos entre los trabajadores de una empresa, ya que si el trabajador está insatisfecho inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador.

La satisfacción en el trabajo es una actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar, en que esta última se refiere a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las posibles consecuencias que se derivan de él. (Weinert, 1985). Es por eso que Locke (1976) define la Satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los trabajadores. Spector (2010), menciona que la satisfacción laboral provoca aspectos relacionados con capital humano y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. Por lo cual, es importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos principales líneas: el conocimiento del trabajador y lo que él mismo causa en la organización. Por lo tanto se destaca la habilidad y destreza de todo trabajador, en la que interviene la perspectiva del capital humano. Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg et al. (1987), denominada la Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial de la satisfacción. En la cual postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: Factores extrínsecos referido a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio ya que si no aumentan la satisfacción laboral, solo va a disminuir si las condiciones desaparecen; y los factores intrínsecos son factores motivadores, que cuando están aumenta la satisfacción.

El objetivo del presente estudio es realizar un estudio comparativo del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres sucursal de una empresa de cadena comercial de tiendas departamentales de localizada en Monclova, Coahuila, México. El cual está estructurado de la siguiente manera: en primer lugar la revisión literaria se presenta la información relevante sobre el tema, en segundo lugar se describe el proceso metodológico empleado especificando el tipo de investigación, las variables, el instrumento de medición, la muestra, el procedimiento y el análisis estadístico efectuado a los datos, en tercer lugar se presentan los resultados y finalmente las conclusiones, así como limitaciones, recomendaciones y líneas futuras de investigación.

REVISIÓN LITERARIA

Satisfacción Laboral

“Ha sido estudiada la satisfacción laboral en diversas áreas de conocimiento, las cuales son una prioridad en cualquier tipo de organizaciones”. (Castel, 2008 p 563). “La gestión de los recursos humanos ha tenido un avance en las empresas, y en la actualidad es un logro muy importante. Por mucho tiempo ha sido estudiada la motivación y la satisfacción laboral, y de los resultados se han hecho aportaciones significativas para entender el comportamiento organizacional” (Peña et al. 2013, p 117). La satisfacción laboral es uno de los temas más elementales del trabajo humano al nivel de llegarse a afirmar que un trabajador satisfecho suele mostrar un buen desempeño (Barraza & Ortega, 2009, citado por Jaik Dipp et al, 2010) o que un trabajador contento es un trabajador productivo (Atalaya, 1999).

La satisfacción laboral ha tenido muchas descripciones, de acuerdo a los conjeturas teóricos manejados por los distintos autores; estas variaciones teóricas, evidencian que “la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables, las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace el individuo, a través de las expectativas de obtener a cambio de su esfuerzo físico y mental y el logro de su trabajo”. (Peña et al. 2013, p 117). González, et al. (2011) coinciden con Chiang y Ortega (2013) quienes mencionan que “no existe una definición admitida sobre el concepto de satisfacción laboral” y, cada autor crea una definición según el desarrollo de su propia investigación. (Merino, et al. 2018) cita a Zubiri, (2013) el cual menciona que “la satisfacción laboral incide en la actitud de los trabajadores frente a sus obligaciones; concluyendo de que si el puesto cumple o no con las expectativas del trabajador”.

Motivación

Para Ramírez, et al. (2008) “la motivación es anterior a la satisfacción al ser previa al trabajo, pero cuando esta es llevada a cabo, el nivel de satisfacción que informe afectará en la dinámica interactiva de la motivación; a su vez, esta, como orientadora de la acción, incide en la satisfacción laboral en tanto se enlacen las posibilidades con los logros de la conducta laboral y se evalúe su grado como suficiente y satisfactorio”. La motivación, según Espada (2006), citado por Ramírez, et al (2008), “es un elemento emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional”; estar motivado significa “realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional, no obstante para algunos la labor diaria representan una obligación, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación”. Campbell, et al (1970) clasifican las teorías de la motivación de la siguiente manera:

Teorías de Proceso: que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo, entre las cuales se encuentran la Teoría de Path-Goal de Georgopolus, Mahoney y Jones (1957), Teoría VIE o de las Expectativas de Vroom (1964), teoría de la equidad de Adams, el Modelo de circulación de Porter y Lawler (1968), y la teoría de las metas de Locke (1969).

Teorías de Contenido: que tratan de definir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, dentro de las cuales se incluyen la de Jerarquía de las necesidades de Maslow (1954), la teoría Bifactorial de Herzberg (1959), de teoría de las Motivaciones sociales de McClelland (1961), Teoría X-Y de McGregor (1960), la teoría ERC de Alderfer (1972).

Unas de las teorías motivacionales que nos ayuda a interpretar la satisfacción laboral del personal de la empresa objeto del presente estudio, es la teoría de Motivación e Higiene de Herzberg, et al. (1987), quien hace referencia a dos factores: “el de satisfacción o intrínseco y el de insatisfacción o extrínseco también denominado higiénico. El primero se refiere a las condiciones que tienen relación directa con el contenido del puesto de trabajo; mientras que el segundo factor (insatisfacción, extrínseco o higiénico), se refiere a las condiciones que rodean al individuo al realizar su trabajo y que pueden ser psicológicamente poco saludables para el trabajador” (Díaz et al, 2013, p 34). Olaniyan, O. y Hystad, S. (2016) llevaron a cabo una investigación en la cual el objetivo es “la influencia del líder auténtico en el capital psicológico de los trabajadores, la satisfacción en el trabajo, la inseguridad laboral y la intención de abandonar la empresa. Los resultados muestran que los trabajadores que percibían a su jefe como auténtico estaban más satisfechos y con menor inseguridad laboral e intención de abandonar la empresa” (p. 163).

Ramos y Padilla (2016) realizaron un estudio para identificar los factores de la satisfacción laboral del personal administrativo de la Administración Central de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Los resultados muestran que el entorno laboral que existe en la Administración Central existe mayor nivel de satisfacción en los factores intrínsecos, que en los factores extrínsecos. Los factores mejor valorados fueron el Logro personal y Responsabilidad-Realización. En cuanto a las características socio demográficas los resultados obtenidos son: con respecto a la edad la mayor parte 66% se encuentran en el

rango de 31 a 50 años de edad, un 21% se encuentran entre los 21 y 30 años; y el restante 12% son trabajadores mayores de 51 años. La preparación académica, el 16% cuenta únicamente con estudios de secundaria, 33% con estudios de preparatoria o carrera técnica, el 40% con nivel de licenciatura, 9% con estudios de posgrado y el 4% con primaria. Respecto a la antigüedad del personal el 22% son menores a 5 años de servicio, el 24% se ubican entre los 6 y 10 años de servicio, un 15% cuentan con 11 a 15 años, 14% entre los 16 a 20 años y un 4% tiene una antigüedad mayor a 31 años.

Sánchez, M. y García, M. (2017) realizaron un estudio teniendo como propósito “la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México. Los resultados muestran variaciones, los cuales se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado - jefe, logro y motivación”. (p 161). Rosales, et al. (2017) llevaron a cabo una investigación en la cual el objetivo era determinar el nivel de satisfacción laboral en las personas graduadas de la carrera de Psicología de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. Los resultados evidenciaron un alto porcentaje de satisfacción laboral en las personas graduadas de la carrera de Psicología. Dichos resultados muestran que el salario es un determinante para el nivel de satisfacción laboral de profesionales de la psicología.

METODOLOGÍA

En la presente investigación el diseño metodológico utilizado es de tipo descriptivo y cuantitativa. La Muestra fue determinada por conveniencia, considerándose a un total de 133 trabajadores, distribuidos en tres sucursales la “A” 55 trabajadores, la “B” 45 trabajadores y la “C” 33 trabajadores de la empresa en estudio. Para efectos de la recolección de la información se rediseñó un cuestionario en base al JSS, Job Satisfaction Survey de Spector (1985) que consta de 36 ítems, 4 de cada una de 9 variables, a la que se le agregó una Variable denominada *Condiciones del área de trabajo* que contiene 4 ítems, quedando así constituida por 40 reactivos distribuidos en un total de 10 variables, en una escala tipo Likert, con 6 opciones de respuesta. El cuestionario incluye una primera sección que contiene preguntas de datos generales relativos a la edad, género, antigüedad en la empresa, actividad principal, tipo de contratación y nivel de estudios. Y en la segunda sección se enuncian los 40 reactivos correspondientes a las 10 variables: sueldos/salarios, promoción, supervisión, beneficios monetarios y no monetarios, recompensas y reconocimientos, políticas y procedimientos, compañeros de trabajo, el trabajo en sí, comunicación y condiciones del área de trabajo. Una vez recolectado los datos se determinó la confiabilidad del instrumento, sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach arrojando un índice de 0.952, considerado como aceptable. El cuestionario se aplicó al total de trabajadores dentro de las instalaciones de las empresas en horario de trabajo. Dicha recopilación de datos se llevó a cabo en los meses de junio y julio de 2017. Para el tratamiento estadístico de la información, se tomó como parámetro la base de datos elaborado con el programa SSPS (versión 21.0), calculando frecuencias, medias, coeficientes de contingencia y niveles de significancia.

RESULTADOS

En respuesta a los reactivos de las características demográficas se procedió, en primera instancia, a establecer los rangos de la edad, género, antigüedad en la empresa, tipo de contratación y nivel de estudios, calculando las frecuencias, como se presentan en la tabla 1; observándose que la mayoría de los trabajadores son del género femenino representado por 65% en la sucursal “A”, en un 69% en la sucursal “B” y en un 76% en la sucursal “C”; en cuanto a la edad tienen un 51% de los trabajadores entre 26 y 35 años en la sucursal “A”, en la sucursal “B” cuentan con un 53%, y en la Sucursal “C” representa un 63% de los trabajadores; la Sucursal “A” tienen una antigüedad de 1 a menos de 3 años en un 49%, en la sucursal “B” el 38% cuentan con una antigüedad menos de 1 año y en cuanto a la sucursal “C” tienen de 1 a 3 años de servicio el 45% de los trabajadores. Con respecto al nivel de estudios se encontró que el 31% de los trabajadores de la sucursal “A”, así como el 33% de la sucursal “C” tienen estudios de técnico y

preparatoria; y en cuanto en la sucursal “B” el 36% tienen estudios de preparatoria. Y en relación con el tipo de contratación el 76% de los trabajadores de la sucursal “A”, el 58% de la sucursal “B” y el 76% de la sucursal “C” son de base.

Tabla 1: Características Demográficas

Género	Sucursal “A”	Sucursal “B”	Sucursal “C”
Hombre	19	14	8
Mujer	36	31	25
Total	55	45	33
Frecuencia por Rango de Edad	Sucursal “A”	Sucursal “B”	Sucursal “C”
Entre 18 – 25 años	20	24	21
Entre 26 – 35 años	28	15	8
Entre 36 y 45 años	7	6	4
Total	55	45	33
Frecuencia por Antigüedad	Sucursal “A”	Sucursal “B”	Sucursal “C”
Menos de 1 año	16	17	10
De 1 a menos de 3 años	27	16	15
De 3 a menos de 5 años	8	5	4
De 5 a menos de 7 años	1	2	3
De 7 a menos de 10 años	3	5	1
Total	55	45	33
Frecuencia por Nivel de Estudios	Sucursal “A”	Sucursal “B”	Sucursal “C”
Primaria	5	3	1
Secundaria	11	8	4
Técnico	17	15	11
Preparatoria	17	16	11
Licenciatura	5	3	6
Total	55	45	33
Frecuencia por Tipo de Contratación	Sucursal “A”	Sucursal “B”	Sucursal “C”
Base	42	26	25
Eventual	13	19	8
Total	55	45	33

En esta tabla se muestran las Frecuencias por rangos de la edad, género, antigüedad en la empresa, tipo de contratación y nivel de estudios. Fuente: Elaboración Propia.

Después se procedió a calcular los datos obtenidos del cuestionario rediseñado y basado en el JSS, Job Satisfaction Survey (Spector, 1985). En la tabla 2, se presentan las medias globales de los trabajadores de cada una de las sucursales de la empresa en estudio; en el cual se observan que las medias con mayor puntaje afectan las variables *Condiciones en el área de trabajo* y *Beneficios* en cada una de las sucursales.

Tabla 2: Medias Globales y Desviaciones Estándar de las 10 Variables en Cada Una de las Sucursales

Variables	Sucursal “A”		Sucursal “B”		Sucursal “C”	
	Media	DS	Media	DS	Media	DS
Sueldos /Salarios	3.3409	0.7397	3.6444	0.7298	3.6591	0.9371
Promoción	3.5218	0.7006	3.6333	0.7549	3.4545	0.9752
Supervisión	3.5591	0.7742	3.5222	0.7956	3.4167	0.8378
Beneficios	3.7318	0.6903	3.7667	0.8333	3.8485	0.9940
Recompensas Contingentes	3.4818	0.8034	3.4611	0.6846	3.1970	0.7415
Políticas y Procedimientos operativos	3.3591	0.6504	3.4278	0.8555	2.9773	1.1446
Compañeros de Trabajo	3.5591	0.6683	3.5333	0.8670	3.4470	0.9678
Trabajo en Sí	3.5182	0.7962	3.6222	0.7568	3.8106	1.0078
Comunicación	3.6273	0.6417	3.6167	0.7359	3.4924	1.0355
Condiciones en el área de trabajo	3.8273	0.7711	3.8778	0.8353	4.2197	1.2926

En esta tabla se muestran las medias y desviaciones estándar de las 10 variables en cada una de las sucursales. En la cual se observa que las medias más altas corresponden las variables *Condiciones en el área de trabajo* y *Beneficios* en cada una de las sucursales; en cuanto a las más bajas recaen en las variables *Sueldos* y *Políticas* en la Sucursal “A”, en cuanto a la Sucursal “B” y la Sucursal “C” corresponden a las variables *Políticas* y *Recompensas*. Fuente: Elaboración Propia.

En cuanto a las Condiciones del área de trabajo de esta empresa coincide con López (2005), lo cual menciona que los trabajadores los motiva estar protegidos contra el peligro o privación, cubierta de

contingencias futuras en la organización. Las variables más bajas recaen en *Sueldos y Políticas* en la Sucursal “A”, en cuanto a la Sucursal “B” y la Sucursal “C” corresponden a las variables *Políticas y Recompensas*. Se decidió hacer el cálculo de los coeficientes de contingencia de Kendall de las 10 variables del instrumento a fin de conocer si presentan relaciones o asociaciones significativas de las características demográficas edad, antigüedad en la empresa y nivel de estudios por cada una de las sucursales de la empresa en estudio. Los resultados que se presentan en la Tabla 3, muestran que existe una relación muy significativa entre la Antigüedad del trabajador y las variables *Supervisión, Condiciones del área de trabajo y Comunicación*, lo cual indica que el trabajador se siente satisfecho con la forma en que la autoridad es ejercida por su jefe, con las condiciones de seguridad y de equipo de trabajo, así como de los estilos de comunicación predominante con el jefe y compañeros. Revuelto y Fernández (2001) cita a Davis y Newstrom (1991) señalan que cuanto mayor es el nivel jerárquico de los empleados, mejor es el salario, mejores las condiciones laborales y posibilidad de desarrollo de habilidades, motivos por los cuales aumenta el grado de satisfacción. Por otro lado, se aprecia que existe una asociación muy significativa entre el Nivel de estudios y la variable de *Recompensas* lo cual revela que el trabajador se siente satisfecho por las recompensas que recibe por el trabajo bien realizado. Morillo (2006) de acuerdo a los resultados que obtuvo en su investigación es que el reconocimiento uno de los factores que mayormente afecta la satisfacción laboral, sobre todo si se tiene en consideración el aspecto de Recompensas Simbólicas y Sociales donde los docentes manifestaron mayor grado de insatisfacción.

Tabla 3: Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia de la Sucursal “A”

Variables	Edad		Antigüedad		Nivel de Estudios	
	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia
Sueldos / Salario	0.632	0.305	0.684	0.297	0.739	0.017
Promoción	0.639	0.382	0.726	0.095	0.735	0.054
Supervisión	0.665	0.282	0.804	0.000***	0.744	0.065
Beneficios	0.634	0.290	0.750	0.006	0.707	0.125
Recompensa	0.626	0.499	0.759	0.008	0.780	0.001***
Políticas	0.526	0.888	0.680	0.198	0.702	0.076
Compañeros de T	0.580	0.574	0.710	0.049	0.645	0.508
El trabajo en si	0.609	0.494	0.749	0.007	0.728	0.038
Comunicación	0.644	0.127	0.753	0.001***	0.710	0.050
Condic. área de T	0.609	0.492	0.775	0.000***	0.714	0.088

En esta tabla se muestran los Coeficientes de Contingencia y los Niveles de Significancia por cada una de las variables estudiadas de la Sucursal “A”. *Nivel de significancia $p < 0.05$; **Nivel de significancia $p < 0.02$; ***Nivel de significancia $p < 0.01$. Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4, en cuanto a Antigüedad en la empresa se percibe una relación significativa con la variable *Comunicación*, es decir, que el trabajador percibe como buenas los estilos de comunicación establecidos dentro de la empresa. Y por otro lado, se puede observar que existe una relación muy significativa entre el Nivel de Estudios y la variable *Trabajo en Sí*, lo que significa que los sujetos se sienten orgullosos del trabajo que realiza considerando que esté es importante; López (2005) hace referencia al Trabajo en sí en el cual no se encuentre ninguna similitud, ya que no se caracteriza por su disposición a aceptar más responsabilidades, el deseo de ver los resultados de su trabajo.

Tabla 4: Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia de la Sucursal “B”

Variables	Edad		Antigüedad		Nivel de Estudios	
	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia
Sueldos / Salario	0.612	0.213	0.788	0.048	0.791	0.036
Promoción	0.518	0.870	0.748	0.583	0.796	0.060
Supervisión	0.528	0.740	0.722	0.697	0.718	0.740
Beneficios	0.507	0.903	0.766	0.345	0.793	0.080
Recompensa	0.608	0.238	0.760	0.253	0.758	0.274
Políticas	0.594	0.543	0.799	0.106	0.744	0.402
Compañeros de T	0.601	0.380	0.744	0.632	0.787	0.116
El trabajo en si	0.613	0.300	0.797	0.056	0.822	0.004***
Comunicación	0.660	0.071	0.815	0.009**	0.815	0.009
Condic. área de T	0.632	0.271	0.784	0.262	0.783	0.276

En esta tabla se muestran los Coeficientes de Contingencia y los Niveles de Significancia por cada una de las variables estudiadas de la Sucursal “A”. *Nivel de significancia $p < 0.05$; **Nivel de significancia $p < 0.02$; ***Nivel de significancia $p < 0.01$. Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 5, se indica que existe una relación muy significativa es la Antigüedad con la variable *Sueldos/Salarios*, lo que quiere decir es que el trabajador percibe que la remuneración recibida es justa por el trabajo realizado. En cuanto, al Nivel de estudios se aprecia que hay una asociación muy significativas con las variables *Promoción*, *Recompensa* y *Compañeros de trabajo*, lo que significa que los trabajadores tienen posibilidad de un ascenso, así como reconocimientos por el buen trabajo, y las relaciones establecidas con las personas con quienes conviven en el trabajo son adecuadas. Olloqui, et al. (2012) menciona que los trabajadores tienen una percepción adecuada de su jefe al que consideran competente, justo, que se preocupa por sus sentimientos, que proporciona reconocimiento por el esfuerzo y el trabajo realizado, que valora su comportamiento y que los incentiva.

Tabla 5: Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia Sucursal de la Sucursal “C”

Variables	Edad		Antigüedad		Nivel de Estudios	
	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia	Coefficiente de Contingencia	Nivel Significancia
Sueldos / Salario	0.517	0.845	0.729	0.406	0.808	0.045
Promoción	0.662	0.363	0.849	0.001***	0.866	0.001***
Supervisión	0.625	0.514	0.733	0.717	0.832	0.044
Beneficios	0.500	0.811	0.746	0.244	0.722	0.832
Recompensa	0.497	0.901	0.673	0.701	0.828	0.001***
Políticas	0.701	0.200	0.818	0.083	0.818	0.413
Compañeros de T	0.680	0.446	0.777	0.685	0.871	0.005***
El trabajo en si	0.652	0.550	0.730	0.931	0.836	0.154
Comunicación	0.579	0.781	0.809	0.035	0.848	0.006
Condic. área de T	0.609	0.727	0.775	0.404	0.785	0.726

En esta tabla se muestran los Coeficientes de Contingencia y los Niveles de Significancia por cada una de las variables estudiadas.

*Nivel de significancia $p < 0.05$; **Nivel de significancia $p < 0.02$; ***Nivel de significancia $p < 0.01$. Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Esta investigación en particular, se realizó un estudio comparativo del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres sucursales una empresa del sector comercio, concluyendo: que los trabajadores de la empresa en estudio manifiestan estar a gusto y orgullosos por el trabajo que realizan y que este es importante para ellos, que los sueldos que perciben son los adecuados; que las políticas y procedimientos a seguir son de conocimiento de cada uno de ellos y que el reconocimiento que reciben por su desempeño proviene tanto de parte de los compañeros como de su superior. A su vez, se reporta que en la sucursal “A”; la Antigüedad del trabajador, esta se asocia de forma relevante con los factores de Supervisión, Condiciones del área de trabajo y Comunicación, es decir, los trabajadores perciben un trato justo por parte de sus superiores, una adecuada seguridad en instalaciones, equipos y herramientas de trabajo, así como de una adecuada comunicación entre los directivos, jefes y compañeros. En cuanto al Nivel de

Estudios el factor que se asocia es el de Recompensas, por lo cual el trabajador es apreciado y reconocido por el buen trabajo realizado. En la sucursal “B” la variable de mayor relevancia con la Antigüedad del trabajador es la Comunicación. Y en el Nivel de Estudios el factor más significativo es el Trabajo en Sí, es decir que los trabajadores perciben sentirse orgullosos del trabajo realizado y que la comunicación ascendente y descendente es la adecuada. Sucursal “C” en la Antigüedad del trabajador la variable de mayor significancia es Sueldos /Salarios, en esta sucursal los trabajadores perciben recibir un sueldo justo por el trabajo realizado. Y en cuanto al Nivel de Estudios los factores que se asocian de forma relevante son Promoción, Recompensas y Compañeros de Trabajo, es decir, en esta sucursal los trabajadores perciben que tienen oportunidad de progreso, que son apreciados y recompensados por el buen trabajo y existe una buena relación con los compañeros con quienes trabajan. Los alcances de este estudio están limitados, por la falta de interés de los administradores de las sucursales para la recolección de datos; ya que para ellos representa tiempo–costo. Se proporcionará retroalimentación a la empresa objeto de estudio, entregándose un informe con los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas dadas por los trabajadores. Y sugerencias de futuras líneas de investigación, seleccionar y aplicar un instrumento de medición de estilos de liderazgo, para sugerir estrategias de mejora o reforzamiento que se requieran en su caso.

REFERENCIAS

- Atalaya, M. (1999) *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología. Año III N° 5. Septiembre. Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ISSN versión electrónica 1609-7564. www.sisbib.unmsm.edu.pe (Acceso 14 Agosto 2018).
- Barraza, M. y Ortega, M. (2009). *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes: un primer acercamiento*. Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México.
- Campbell, et al. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Castel, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. En Universidad, Sociedad y Mercados Globales. Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Pp.563-575. Recuperado de:
<file:///C:/Users/sofia%20Gtz%20Olivos/Downloads/DialnetLaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf>
- Chiang y Ojeda (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de las ferias libres*. Revista Contaduría y Administración, N° 58. Vol. 2. pp. 39-60. Editada por la División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).
- Díaz, M. et al. (2013). *Clima Organizacional: Factores de Satisfacción Laboral en una Empresa de la Industria Metal – Mecánica*. Revista Global de Negocios. Vol. 1, N°. 2, pp. 31- 41.
- González, et al. (2011). *Satisfacción Laboral como factor crítico para la Calidad. El caso del Sector Hostelero de la Provincia de Córdoba – España*. Estudios y Perspectivas en Turismo Volumen 20, pp. 1047 – 1068.
- Herzberg, et al. (1987). *Un vez más: ¿Cómo motivar a los empleados?* Harvard Business Review. Sept/Oct/1987. Vol. 65, Issues, p.p. 109-120.
- Jaik, et al. (2010). *Satisfacción Laboral y Compromiso Institucional de los Docentes de Posgrado*. Revista Electrónica Diálogos Educativos. 19 (10), 119-130.

Locke E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En: Dunnette M., editor. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally; 1976. p. 1297-1349.

López, J. (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Herzberg*. Gestión en el Tercer Milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Vol. 8 Núm. 15. Lima, Perú. Julio de 2005.

Merino, et al. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*. 32 (4) 352-361. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>

Morillo, I. (2006). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Departamento de geografía e historia del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez. *EDUCARE*. 10(2), 1-14

Oloqui, A. et al. (2012). *Liderazgo y Recompensas: Factores de Satisfacción en las Pequeñas Empresas Familiares*. Memoria en Extenso presentada en IX congreso nacional y 2º Congreso internacional de COLPARMEX^[1] “Estrategias que construyen el futuro”. Octubre 2012. Mérida, Yucatán.

Olaniyan, O. Y Hystad, S. (2016). *Employees, psychological capital, job satisfaction, insecurity, and intentions to quit: The direct and indirect effects of authentic leadership*. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 32, pp. 163 – 171.

Peña, et al. (2013). “*Relación de los Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal – Mecánica*”. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Vol. 6, Nº. 3, pp. 115 128.

Ramírez, et al. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. *Daena: International Journal of Good Conscience*. Vol. 3, No. 1, pp. 143-185

Ramos, G. y Padilla, L. (2016). *Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad autónoma de Zacatecas*. Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad. 218 -237. ISBN 978-607-96203-0-5.

Revuelto, L. y Fernández, R. (2001) *Introducción a la Problemática de la Satisfacción en el Trabajo de los Empleados Públicos*. XI Congreso Nacional de ACEDE. Universidad de Valencia.

Rosales, et al. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*. *Revista Electrónica Educare*. 21(3), 1-24. <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>

Sánchez, M. y García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio*. *Scientia et Technica*. Vo. 22, Nº. 2, pp. 161 – 166.

Spector, P. (1985). *Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.

Spector, P. (2010). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

Weinert (1985) en Caballero, K. (2002) *La “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Revista de curriculum y formación del profesorado, No. 6, pp 297-298. Univ. de Granada. España. www.ugr.es/-recfpro7rev6ICOL5.pdf

Zubiri, F. (2013). *Satisfacción y motivación profesional*. Revista Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 36 (2), 193–196. <http://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>

BIOGRAFÍA

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.

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.

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.

Karen Yaneth Rivera Flores, Maestra en Impuestos, Docente de Tiempo Completo de la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte, de la Universidad Autónoma de Coahuila, en México.

Edith Margot Meléndez López – Maestra en Productividad, Docente de Tiempo Completo del Instituto Tecnológico Superior de Monclova, Coahuila, en México.

Perla Patricia Salazar Gamez, estudiante de Licenciatura en Administración de Recursos Humanos de la Facultad de Contaduría y Administración – Unidad Norte de la Universidad Autónoma de Coahuila, quién colabora en los proyectos de investigación desarrollados por la Maestra Peña.