



Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 21 No. 2

Junio de 2018

RELACIÓN Y DIFERENCIAS ENTRE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Elsa Cecilia Burgos Ríos¹, Carlos Alejandro Anaya Vázquez², Marco Alberto Núñez Ramírez³ y Rosalva Irma Castro Álvarez⁴
Instituto Tecnológico de Sonora
México

RESUMEN

La satisfacción laboral juega un papel relevante para comprender el comportamiento de los individuos dentro de una organización. Son muchos los elementos que determinan a la satisfacción, donde es posible destacar a las prestaciones, ambiente físico y supervisión; sin embargo, todavía no queda claro cómo se asocian dichas dimensiones. Por tal motivo, la presente investigación tiene por objetivo relacionar y diferenciar las dimensiones de satisfacción laboral. Para ello, se realizó una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva-comparativa con un alcance correlacional y un diseño no experimental, a través de una muestra de 50 empleados de una empresa de limpieza de Ciudad Obregón, Sonora. Para analizar los datos, se empleó correlación de Pearson y regresión lineal simple, así como ANOVA para medidas repetidas, donde se encontró que –en la mayoría de los casos– dichas dimensiones se asocian de manera positiva y significativa; además que la satisfacción respecto a las prestaciones influye positivamente sobre la satisfacción relativa al ambiente físico y la supervisión;

¹ Egresada de la Licenciatura en Administración. Instituto Tecnológico de Sonora. Correo Electrónico: elsa_burgos04@hotmail.com

² Egresado de la Licenciatura en Administración. Instituto Tecnológico de Sonora. Correo Electrónico: carlosets@gmail.com

³ Profesor-Investigador. Departamento de Ciencias Administrativas. Instituto Tecnológico de Sonora. Correo Electrónico: marco.nunez@itson.edu.mx

⁴ Profesora-Investigadora. Departamento de Ciencias Administrativas. Instituto Tecnológico de Sonora. Correo Electrónico: rosalva.castro@itson.edu.mx

encontrando que éstas se diferencian de manera significativa.

Palabras clave: Satisfacción laboral, diferencias, asociación.

RELATIONSHIP AND DIFFERENCES BETWEEN JOB SATISFACTION DIMENSIONS

ABSTRACT

Job satisfaction plays a relevant role in understanding the behavior of individuals within an organization. There are many elements that determine satisfaction, where it is possible to emphasize the benefits, physical environment and supervision; however, it is not yet clear how these dimensions are associated. For this reason, the present research aims to relate and differentiate job satisfaction dimensions. For this, a quantitative, descriptive-comparative research with a correlational scope and a non-experimental design, through a sample of 50 employees of a cleaning company in Obregon City, Sonora. To analyze the data, we used Pearson correlation and simple linear regression, as well as repeated measures ANOVA, where it was found that -in most cases- the dimensions are associated in a positive and significant way. In addition, satisfaction with benefits positively influences satisfaction with respect to the physical environment and supervision perception; finding that these differ significantly.

Keywords: Job satisfaction, differences, association.

El capital humano se ha convertido en uno de los principales recursos con los que dispone una empresa para ser competitiva (Koontz y Weihrich, 2002; Robbins y Judge, 2013). Por lo tanto, las investigaciones de los últimos años sobre las condiciones sociolaborales respecto al comportamiento del personal dentro de la organización han adquirido una gran importancia en la actualidad (Khan, Marilyum, Pasha, y Hasnai, 2011; Perie y Baker, 1997), donde sobresale el estudio de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral ha llegado a ser considerada como un pilar importante dentro de la psicología organizacional y del trabajo, ya que estudia el vínculo entre las condiciones del entorno laboral y sus consecuencias que se encuentran asociadas al desarrollo de las organizaciones (Dormann y Zapf, 2001). A partir de esto, se puede observar que tal variable juega un papel relevante para el entendimiento de las organizaciones, la cual –al ser un activo intangible– puede

ser empleada estratégicamente para la obtención de ventajas competitivas sostenidas, al convertirse en un recurso valioso, raro, difícil de imitar e intransferible (Barney, 1991).

Existen diferentes versiones sobre el origen del estudio de la satisfacción laboral. Para algunos sus antecedentes se remontan al trabajo del psicólogo alemán Münsterberg (1913), quien introdujo este tema con su libro *Psychology and industrial efficiency*. Sin embargo, otros académicos reconocen como el verdadero pionero de este tema, a Robert Hoppock (1935), quien publicó una obra intitulada *Job Satisfaction*; mientras que, para otros los primeros exponentes del tema fueron Roethlisberger y Dickson (1939), durante la década de los años treinta, quien modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. No obstante los tres autores se han convertido en antecedentes importantes para poder entender a dicha variable.

Chiavenato (2011) menciona que el estudio de la satisfacción laboral tuvo un mayor auge a través del enfoque humanista que se desarrolló en la década de los 30, el cual surgió después de las investigaciones de Elton Mayo, alcanzando su punto máximo en los años 60. Asimismo, dicho autor hace referencia en que la teoría administrativa sufrió una revolución conceptual, ya que el énfasis que se ponía en la tarea y en la estructura organizacional, se comenzó a trasladar hacia las personas que trabajan o que participan en las organizaciones. Esto fue motivado por el aumento en la necesidad de reconocimiento social, el cual se convirtió en una carencia mayor a los beneficios materiales (McClelland, 1961). Por esta razón es que se comenzó a dar más énfasis a la importancia creciente de los factores interpersonales y a la estructura informal de la organización con el fin de mejorar a la satisfacción laboral (Maslow, 1954; Robbins y Judge, 2013).

Por otro lado, dentro de la escuela de las relaciones humanas, aparecieron autores como Lewin, Maslow (1954), McClelland (1961) y Herzberg, quienes contribuyeron en el surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional, recalcando la importancia de las relaciones interpersonales y su correlación con el papel profesional (Cavalcante, 2004). Aquí

fue posible resaltar la preocupación por obtener niveles favorables de satisfacción laboral dentro de las organizaciones.

Posteriormente, en los años 80 las empresas apostaban por el desarrollo de competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista. Mientras que en los 90 “se observa una evolución hacia otro paradigma que puede denominarse el capital humano, destacando el constante desarrollo de este capital mediante estrategias de formación” (Peiró, 1989, p. 177).

No obstante, a pesar de que la satisfacción laboral ha sido una de las variables dentro del comportamiento organizacional más investigadas en los últimos años, su estudio Inicialmente, se enfocó en definir y explicar la naturaleza de dicha variable (Müeller, Hattrup y Hausmann, 2009), dejando de lado la relación de ésta con otros aspectos asociados al desempeño. Después, los trabajos se orientaron hacia el desarrollo de instrumentos idóneos para explorarlo y medirlo, y recientemente su interés se ha concentrado en el análisis de sus antecedentes y de sus posibles consecuencias.

En relación a estudios empíricos, el delimitar cuál es lo que causa la satisfacción o insatisfacción laboral se ha convertido en un área de interés social. Por ejemplo, Rahman y Zanzi (1995) descubrieron que la satisfacción laboral no está influenciada por las mismas variables en todas las industrias y que llevar a cabo una humanización del trabajo, puede otorgar información que contribuya a la satisfacción de los empleados.

Por otro lado, dentro de la evidencia empírica en México, según Adams (2013) en su artículo dentro del portal Forbes, cita un informe publicado por Gallup –una organización con sede en Washington, DC, dedicada a recabar información sobre la satisfacción laboral–, donde menciona que sólo el 13% de los empleados se siente comprometido con su trabajo. Este resultado se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento a un total de 25 millones de trabajadores en 189 países, lo cual se traduce que solo ese pequeño porcentaje tienen un sentido de pasión por su trabajo, así como una profunda conexión con su empleador, por lo ello, pasan sus días impulsando su empresa. A partir del anterior estudio, se puede observar que México ocupa uno de los últimos lugares en América Latina,

donde sólo 12% de sus trabajadores están completamente satisfechos con su empleo. En este mismo sentido, Vargas (2009) investigó a un grupo de trece empresas de calzado en León, Guanajuato y reporta que en la mayoría de éstas, no se pone énfasis en las personas sino en las tareas.

Por otro lado, un estudio realizado en la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAЕ) número 3 en la Ciudad de México, tuvo como propósito principal describir el vínculo que existe entre satisfacción laboral del empleado y la satisfacción del usuario, mediante un acercamiento de tipo descriptivo, donde se obtuvieron índices bajos de satisfacción respecto a la salud, condiciones laborales y evaluación institucional (Ponce-Gómez, Reyes-Morales y Ponce-Gómez, 2006).

En cuanto a los estudios realizados en Sonora sobre satisfacción laboral, en una investigación realizada en la Universidad de Sonora (UNISON) se encontró que 83.4% de los académicos de género masculino están muy satisfechos con su trabajo, respecto al 94.4% de las mujeres (Zavala, 2009). En ciudad Obregón se han llevado a cabo diversos estudios sobre este tema, uno de ellos realizado dentro de la empresa de servicios de limpieza, donde se identificaron los factores que influyen en la satisfacción de sus empleados (Izaguirre, 2016).

Es importante destacar que dentro de las anteriores visiones, las actitudes y las necesidades se han convertido en elementos importantes para poder entender a la satisfacción laboral en las empresas. Por tal motivo, de acuerdo a la teoría de la acción razonada, que postula que las actitudes determinan la conducta humana (Ajzen, 1991), y la teoría de las necesidades, que se basa en que las personas se encuentran satisfechas cuando cubren una determinada necesidad (Maslow, 1954; McClelland, 1961), es posible entender que la satisfacción laboral proviene de lo actitudinal y las necesidades.

En atención a lo anterior, en la presente investigación se aborda a la satisfacción laboral como una actitud del individuo hacia el trabajo que realiza con vistas satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, al abordar esta variable desde la perspectiva de la teoría de la acción razonada (Ajzen, 1991), es comprensible que ésta sea entendida como un elemento predictivo de otros factores que sobresalen dentro del rubro de la productividad laboral. Asimismo, se destaca que existen

estudios sobresalientes bajo dicha perspectiva en Iberoamérica, donde es posible resaltar el trabajo de Meliá y Peiró (1989), que ha servido de guía dentro de la presente investigación, con el fin de valorar la forma en que se asocian las dimensiones que conforman a la satisfacción laboral: ambiente físico, prestaciones y supervisión.

Para atender el objetivo de la presente investigación, se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo-comparativo y correlacional, con un diseño no experimental. Donde se recabó una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 50 empleados que laboran en una empresa de limpieza del estado de Sonora. Asimismo, se administró el Cuestionario S10/12 propuesto por Meliá y Peiró (1989); mientras que para el análisis de los datos se empleó correlación de Pearson, regresión lineal simple y ANOVA para medidas repetidas con *Post-Hoc* Bonferroni, por medio del paquete estadístico SPSS.

La satisfacción laboral

Acerca de la satisfacción laboral, es preciso mencionar que existen muchas definiciones sobre esta variable, lo cual ha impedido que exista un acuerdo respecto a su conceptualización, ya que ésta difiere a partir del enfoque a través del cual sea abordada. Por ejemplo algunos investigadores lo han abordado desde un punto de vista emocional-placentero (e.g. Kinicki y Kreitner, 2003; Locke, 1976); otros, la consideran como el resultado de cubrir algunas necesidades humanas (e.g. Maslow, 1954; McClelland, 1961); mientras que para otros, ésta puede ser una actitud, ya sea afectiva (e.g. Davis, y Newstrom, 1999), o generalizada ante el trabajo (e.g. Bravo, Peiró, y Rodríguez, 1996; Peiró, 1984; Robbins, 2002).

Es importante señalar que dentro de las anteriores visiones, las actitudes y las necesidades son elementos importantes para poder entender a la satisfacción laboral. Por lo tanto, dentro de esta investigación se toma como base la teoría de la acción razonada, donde las actitudes determinan la conducta humana (Ajzen, 1991); y la teoría de las necesidades, basada en que las personas se encuentran satisfechas cuando ésta cubren una necesidad (Maslow, 1954; McClelland, 1961).

Debido a esto, en la presente investigación se aborda a la satisfacción laboral como una actitud del individuo hacia el trabajo que realiza con vistas satisfacer sus necesidades. Al estudiar esta variable desde la perspectiva de la teoría de la acción razonada, es comprensible que ésta sea entendida como un elemento predictivo de otros factores que destacan dentro del rubro de la productividad laboral. Cabe mencionar que existen estudios notables bajo esta perspectiva en Iberoamérica, donde es posible mencionar a Meliá y Peiró (1989); modelo que es utilizado como una guía dentro de la presente investigación.

No obstante, antes es preciso valorar la forma en que se asocian las mismas dimensiones que conforman a la satisfacción laboral: ambiente físico, prestaciones y supervisión. Es así que surge la primera pregunta de investigación: ¿Cómo se asocian las dimensiones de satisfacción laboral en una empresa? ¿Cómo influye la satisfacción respecto a las prestaciones sobre la satisfacción en la supervisión y ambiente físico? Además, entendiendo que al trabajar desde un enfoque complejo y haciendo referencia a teorías que diferencian a las necesidades de las personas como Maslow (1954) y McClelland (1961) se plantea esta interrogante: ¿Existen diferencias significativas entre las dimensiones de satisfacción?

Para dar respuesta a dicha interrogante se plantean las siguientes hipótesis:

H₁ = Las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores se asocian de manera significativa y positiva.

H₂ = La satisfacción laboral respecto a las prestaciones influye de manera significativa sobre la satisfacción en la supervisión y ambiente físico.

H₃ = Existen diferencias significativas entre las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa.

MÉTODO

Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se considera de carácter cuantitativo, ya que para desarrollarse se recabaron y analizaron datos numéricos que hacen referencia a las variables analizadas (Briones, 1996). Por otro lado, se considera este trabajo

como una investigación transversal, esto debido a que se recolectó información que procedía únicamente de un tiempo, es decir, no existió una comparación por periodos y por ello solo se describe la relación e influencias en un único momento. De igual manera este estudio tiene un alcance descriptivo-comparativo, ya que su finalidad fue descubrir las diferencias entre las dimensiones; y también es correlacional, pues mide la asociación entre variables (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014; Ho, 2014).

Instrumentos

Para medir la satisfacción laboral, los métodos más utilizados según Robbins (2002) son: la escala global única y la calificación de suma. La primera de ellas se considera la más sencilla, ya que sólo utiliza una pregunta en relación al grado de satisfacción de los trabajadores; en tanto que la segunda permite identificar elementos clave del trabajo con un mayor grado de complejidad, como: la supervisión, el salario, las oportunidades, las relaciones con los superiores y compañeros, así como la naturaleza del mismo trabajo. Por lo tanto, el método de la calificación de suma, permite evaluar con un mayor grado de certeza la satisfacción de los trabajadores dentro de las organizaciones.

Se resalta que para realizar esta evaluación de la satisfacción laboral se utilizó el Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12, propuesto por Meliá y Peiró (1989), que está integrado por 12 reactivos que evalúan el ambiente físico, la supervisión y las prestaciones. En el instrumento se empleó una escala likert-5, con valores de 1 (Muy insatisfecho) hasta 5 (muy satisfecho).

A través de la aplicación de esta herramienta se pretende medir la satisfacción laboral en forma global, rápida y con bajo costo, manteniendo las cualidades de medición de las versiones mayores que se enfocan a obtener un diagnóstico más detallado (Meliá y Peiró, 1989). Es importante señalar que el cuestionario de satisfacción laboral S10/12, es una versión sintetizada de las versiones S4/82 y S20/23 (Meliá, Peiró, y Calatayud, 1984), ambas probadas para obtener resultados favorables de confiabilidad y validez (Meliá, y Peiró, 1989).

La versión del cuestionario S10/12 empleada en el presente estudio ha sido validada en diferentes sectores: industria turística (Sánchez-Alcaraz, 2012), sector

salud (Solano-Aguilar, 2010), ventas (Coppari, Minardi, y Tolces, 2009), en empresas productivas (Jiménez, y Cubillos, 2010), y en penitenciarías (Bravo-Yáñez, y Jiménez-Figueroa, 2011).

Muestra

Se obtuvo una muestra no probabilística por conveniencia, conformada por 50 trabajadores de una empresa de limpieza, ubicada en el estado de Sonora, México. Ésta se caracterizó en su mayoría por trabajadores de género masculino (54%), con escolaridad secundaria (54%), los cuales cuentan con una antigüedad laboral entre 1 a 5 años (42%) y de estado civil, casados (34%) (Ver tabla 1).

Tabla 1. Caracterización de la muestra

	N	%
Género		
Masculino	23	46
Femenino	27	54
Escolaridad		
Primaria	15	30
Secundaria	27	54
Bachillerato	3	6
Otro	5	10
Estado civil		
Soltero	13	26.0
Casado	17	34.0
Separado	2	4.0
Divorciado	9	18.0
Unión libre	8	16.0
Viudo	1	2.0
Escolaridad		
Primaria	15	30
Secundaria	27	54

Bachillerato	3	6
Otro	5	10
Estado civil		
Soltero	13	26.0
Casado	17	34.0
Separado	2	4.0
Divorciado	9	18.0
Unión libre	8	16.0
Viudo	1	2.0
Antigüedad		
Menos de 1 años	20	40.0
1-5 años	21	42.0
6-10 años	5	10.0
Más de 10 años	4	8.0

Fuente. Elaboración propia.

Procedimiento

Luego de identificar el problema de investigación y el enfoque teórico se llevó a cabo la validación académica del instrumento por parte de tres docentes peritos en el tema (validación de contenido) y, después de su aprobación, el instrumento fue aplicado a una muestra de 50 empleados de una empresa de limpieza del estado de Sonora. Posteriormente, se elaboró una base de datos, para proceder a realizar los análisis estadísticos pertinentes a través del programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), con la finalidad de determinar si las hipótesis planteada al inicio de la investigación era aceptada o rechazada.

RESULTADOS

Con el fin de poner a prueba las hipótesis de estudio, se usó estadística inferencial. En el caso de H_1 , se empleó Correlación de Pearson, la cual es de utilidad cuando al menos una de las variables de estudio cuentan con una escala intervalar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Ho, 2014). Aquí se obtuvieron valores significativos y positivos para la asociación entre la satisfacción del ambiente y prestaciones ($r = .342$; $p = .001$), así como satisfacción de las prestaciones y supervisión ($r = .453$; $p = .001$); sin embargo, respecto a satisfacción del ambiente y supervisión los resultados no fueron significativos. Esto soporta parcialmente la hipótesis planteada (Ver tabla 2).

Tabla 2. Correlación de dimensiones ($N = 50$)

Dimensiones	1	2	3
Ambiente Físico	1		
Supervisión	.208	1	
Prestaciones	.453**	.342*	1

Fuente. Elaboración propia.

Por otro lado, para probar H_2 se empleó regresión lineal simple, a través de la cual se encontró que la satisfacción respecto a las prestaciones influyen de manera significativa sobre la satisfacción con el ambiente ($B = .342$; $t = 2.52$; $p = .015$), y la supervisión ($B = .453$; $t = 3.524$; $p = .001$). Tal evidencia empírica soporta de manera favorable la segunda hipótesis de estudio (Ver tabla 3).

Tabla 3. Regresión de dimensiones (N = 50)

Variable independiente: prestaciones	R2	Error típ.	Beta	t	p
Satisfacción con la supervisión	.206	.118	.453	3.524	.001
Satisfacción del ambiente físico	.117	.110	.342	2.524	.001

Fuente. Elaboración propia.

Los resultados descriptivos para las factores de la satisfacción laboral fueron respecto al ambiente físico ($M = 3.44$; $DE = .527$), con la supervisión ($M = 3.67$; $DE = .450$) y, con las prestaciones ($M = 3.44$; $DE = .650$). Con el fin de poner a prueba H_3 , se empleó ANOVA para medidas repetidas, donde fueron comparadas las tres dimensiones de satisfacción laboral, encontrando la existencia de diferencias significativas entre éstas ($F = 6.920$; $p = 0.011$), lo cual fue corroborado por medio de análisis *Post Hoc* Bonferroni, donde se obtuvieron valores significativos en todos los casos (Ver tablas 4 y 5).

Tabla 4. Comparación de dimensiones de satisfacción (N = 50)

	Supervisión		Ambiente físico		Prestaciones		F	p	η^2
	M	DE	M	DE	M	DE			
Satisfacción respecto a	3.67	.450	3.44	.527	3.44	.650	6.920	0.011	0.175

Fuente. Elaboración propia

Tabla 5. Post Hoc. Bonferroni (N=50)

(I)factor1	Diferencia de medias (I-J)	Error típ.	Sig. ^b	Intervalo de confianza al 95 % para la diferencia ^b		
				Límite inferior	Límite superior	
1	2	.927*	.068	.000	.763	1.091
	3	.660*	.068	.000	.496	.824
2	1	-.927*	.068	.000	-1.091	-.763
	3	-.267*	.079	.003	-.457	-.076
3	1	-.660*	.068	.000	-.824	-.496
	2	.267*	.079	.003	.076	.457

Fuente. Elaboración propia

CONCLUSIONES

Actualmente se ha llegado al consenso de que los activos intangibles juegan un papel relevante dentro de las organizaciones (Barney, 1991), donde sobresalen variables como la satisfacción laboral (Meliá y Peiró, 1989; Müeller, Hattrup, y Hausmann, 2009), la cual ha sido considerada como un pilar para comprender al comportamiento organizacional (Dormann y Zapf, 2001). Sin embargo, dentro de la evidencia empírica existente sobre este tema, no se ha puesto el suficiente énfasis en la relación y diferenciación entre las dimensiones de la satisfacción laboral.

Por tal motivo, la presente investigación estudió cómo se relacionan dichas dimensiones –satisfacción respecto a las prestaciones, ambiente físico y supervisión–, donde se postularon tres hipótesis de investigación, las cuales fueron casi soportadas estadísticamente de manera completa. Pues se encontró que dichas dimensiones –en la mayoría de los casos– se asocian de manera positiva y significativa; no obstante, esto no sucedió en relación con la satisfacción del ambiente y la supervisión. Esto refleja que la satisfacción laboral, vista desde

las teorías de la acción razonada (Ajzen, 1991) y de las necesidades (Maslow, 1954), es el resultado de un todo complejo, que permite al trabajador percibir de manera favorable o desfavorable su participación dentro del trabajo. En este caso, se observa que la satisfacción laboral se vio mayormente asociada a las prestaciones, las cuales son posiblemente la necesidad más elemental para determinar la satisfacción en el trabajo.

Ante tal premisa, se encontró que la satisfacción respecto a las prestaciones influyó de manera positiva sobre la satisfacción ante el entorno al ambiente físico y la supervisión. Esto refleja la necesidad imperante de hacer valer este rubro con el fin de mejorar dicha variable laboral. Sin embargo, esto no parece sencillo en la práctica; pero en cuanto a lo teórico, arroja evidencia empírica para poder soportar la teoría de las necesidades. El estudio permitió observar que, aunque el ambiente físico de una empresa de limpieza sea exigente debido a las condiciones ambientales de la región, la satisfacción respecto a las prestaciones y la supervisión pueden ser favorables desde un punto de vista actitudinal. Asimismo, se pudo constatar que dichas dimensiones se diferencian, lo cual concuerda con la postura de Maslow (1954), quien afirmaba que las necesidades se encontraban individualizadas entre sí.

Por otro lado, el presente estudio tuvo las siguientes limitaciones. En primer lugar está el tamaño de la muestra ($N = 50$), la cual, aunque cumple el teorema del límite central donde se solicita mínimo 30 datos para un análisis estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), requiere aumentar el tamaño de sujetos, con el fin de obtener mejores resultados. Dentro de los beneficios de tener una muestra mayor estaría el mejorar los niveles de confiabilidad y una mayor explicación de las regresiones a través de la R^2 , las cuales fueron menores al 30%. Además, sería conveniente asociar a dicha variable con otras que ayuden a comprender al comportamiento organizacional, tales como, motivación, desempeño, clima organizacional y cultura. Por tal motivo, para próximas investigaciones sería conveniente atender a dichas sugerencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, S. (2013). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. **Forbes México**. (13 de octubre de 2013). Recuperado de <http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/#gs.1OsFHto>
- Ajzen, I. (1991). The theory of Planned Behavior. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, **50** (2), 179-211. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. **Journal of Management**, **17** (1), 99-120. Recuperado de: [https://business.illinois.edu/josephm/BA545_Fall%202011/S10/Barney%20\(1991\).pdf](https://business.illinois.edu/josephm/BA545_Fall%202011/S10/Barney%20(1991).pdf)
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. M. Peiró y Prieto (Eds), **Tratado de Psicología del Trabajo**. Vol 1: La actividad laboral en su contexto, 347-394.
- Bravo-Yáñez, C. y Jiménez-Figueroa, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. **Revista Española de Sanidad Penitenciaria**, **13** (3), 91-99. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-06202011000300004&script=sci_arttext&lng=en
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil)*, (Tesis doctoral inédita), Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Briones, G. (1996). **Metodología de la Investigación cuantitativa en las ciencias sociales**. Colombia. ICFES.
- Coppiari, N., Minardi, A., y Tolces, R. (2009). Modificación de la Política de Pagos de Comisiones Estándar a Escalar y la Satisfacción en Vendedores. **Eureka**, **6** (1), 113-118. Recuperado de: <http://psicoeureka.com.py/sites/default/files/articulos/eureka-6-1-09-12.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). **Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones**. (9a ed.). México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. W. (1999). **Comportamiento organizacional**. (10a ed). México: McGraw-Hill.
- Dormann, C. y Zapf, D. (2001). Job Satisfaction: a meta-analysis f. Stabilities. **Journal of Organizational Behavior**, **22** (5), 483-504. Recuperado https://www.jstor.org/stable/3649554?seq=1#page_scan_tab_contents

- Hernández, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, P. (2014). **Metodología de la investigación**. (4a ed). México: McGraw Hill.
- Ho, R. (2014). **Handbook of Univariate and Multivariate Data Analysis with IBM SPSS**. Florida, USA: Taylor & Francis Group, LLC.
- Hoppock, R. (1935). **Job Satisfaction**. New York: Harper Ed.
- Izaguirre, L. I. (2016). **Satisfacción laboral en una empresa prestadora de servicios de limpieza de Ciudad Obregón, Sonora**. (Tesis de maestría inédita). Instituto Tecnológico de Sonora, Ciudad Obregón, Sonora.
- Jiménez, A. y Cubillos, R. (2010). Estrés percibido y satisfacción laboral después del terremoto ocurrido el 27 de febrero de 2010 en la Zona Centro-Sur de Chile, **Terapia Psicológica**, **28** (2), 187-192. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082010000200007>
- Khan, V., Marilyum, A., Pasha, N., y Hasnai, A. (2011). Impact of Organizational Culture on the Job Satisfaction of the Employees (Banking sector of Pakistan). **European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences**. 35, 7-14. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/287471303_Impact_of_organizational_culture_on_the_job_satisfaction_of_the_employees_banking_sector_of_Pakistan
- Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). **Comportamiento organizacional, conceptos, problemas y prácticas**. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2002). **Elementos de administración, enfoque internacional**. México: McGraw-Hill.
- Locke, E. A. (1976). The nature and cause of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.). **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago: Rand McNally.
- Maslow, A. H. (1954). A theory of human motivation. **Psychological Review**, **50** (4), 370-396.
- McClelland, D. C. (1961). **The achievement society**. Princeton: Van Nostrand.
- Meliá, J., y Peiró, J. (1989). El cuestionario de satisfacción laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, **4** (11), 79-187. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/267241666_El_Cuestionario_de_satisfaccion_S1012_Estructura_Factorial_Fiabilidad_y_Validez/links/54a162310cf256bf8baf6b8c/El-Cuestionario-de-satisfaccion-S10-12-Estructura-Factorial-Fiabilidad-y-Validez.pdf

Meliá, J. L., Peiró, J. M. y Calatayud, C. (1984). La satisfacción de los miembros de la organización. **1 Congreso de Evaluación Psicológica**. Madrid.

Montoya, S. (2009) Evaluación de confiabilidad y validez de una versión en español del cuestionario breve impacto del peso en la calidad de vida en pacientes de la clínica Reina Sofía en Bogotá años 2006-2008, **Rev.Médica.Sanitas**, **12** (3), 18-35. Recuperado de: <http://www.unisanitas.edu.co/Revista/9/segundo.pdf>

Müller, K., Hattrup, K., y Hausmann, N. (2009). An investigation of cross-national differences in positivity and job satisfaction. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, **82**(3), 551-573. Recuperado de: DOI: 10.1348/096317908X334782

Münsterberg, H. (1913). **Psychology and Industrial Efficiency**. Boston & New York: Houghton Mifflin.

Peiró, J. (1984). **Psicología de la organización**. Madrid: UNED.

Perie, M. y Baker, D. (1997). **Job Satisfaction among America's Teachers: Effects of Workplace Conditions, Background Characteristics and Teacher Compensation**. Washington, D. C.: National Center for Education Statistics. Recuperado de <https://nces.ed.gov/pubs97/97471.pdf>

Ponce-Gómez, J., Reyes-Morales, H., y Ponce-Gómez, G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. **Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social**, **14** (2), 65-73. Recuperado de <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDARTICULO=8604>

Rahman, M., y Sanzi, A. (1995). A comparison of organizational structure, job stress and satisfaction in audit and management advisory systems (MAS) in CPA firms. **Journal of Managerial Issues**, **7** (3), 290-305. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/40604069>

Rivas, L. (2009). Evolución de la teoría de la organización. **Revista Universidad & Empresa**, **(11)** 17, 11-32. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214467001>

Robbins, S. (2002). **Essentials of Organizational Behavior** (7a Ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). **Comportamiento Organizacional**. (15a ed.). México: Pearson.

Roethlisberger, F. y Dickson, W. (1939). ***Management and the worker: and account of a research program conducted by the Western electric company, Hawthorne works, Chicago***. Cambridge: Harvard University Press.

Sánchez-Alcaraz, B. (2012). Nivel de satisfacción laboral de los socorristas de playa. *EmásF, Revista Digital de Educación Física*, **4** (19), 130-137.
Recuperado de: http://emasf2.webcindario.com/NUMERO_19_EMASF.pdf

Solano-Aguilar, S. (2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. ***CUIDARTE***, **1**(1), 53-62. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/3595/359533177008.pdf>

Vargas, J. (2009). Formas Organizacionales, Perfiles Gerenciales y Satisfacción Laboral: Un estudio descriptivo de PYMES en León, Guanajuato. ***Observatorio de la Economía Latinoamericana***, (121),
Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2009/vtna.htm>

Zavala, M. (2009). *Satisfacción Laboral, Identidad y Preferencias de académicos en una Universidad Pública Estatal en México*. (Tesis inédita de licenciatura) Universidad de Sonora. Hermosillo, Sonora.