UNIVERSIDAD DE MONTEMORELOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y JURIDICAS
PREGRADO

ACTA DE DEFENSA DE TESIS / PROYECTO

En la ciudad de Montemorelos, Nuevo León, siendo las **10:00** horas del día **02 de mayo de 2019** se reunieron en **aula 210** los miembros del Comité Examinador de la recepción de grado de Licenciatura en **Negocios Internacionales** del alumno **Jairo David Balcazar Quezada** presentada en la modalidad de **Trabajo de Investigación**

Dicho Comité Examinador estuvo integrado por las siguientes personas:

Asesor presidente:	**Mtro. Salathiel López Ramírez**	Firma
Asesor tutor:	**Mtro. Salathiel López Ramírez**	Firma
Miembro asesor:	**Mtro. Carlos Alfredo Olivas Grajeda**	Firma Carlos A. Olivas
Examinador Externo:	**Mtra. Ana Elisa Mena Martínez**	Firma

Se procedió a examinar al sustentante y siendo las 10:24 horas, el dictamen fue:

Aprobado [X]

No aprobado [ ]

Con mi firma y sello al calce yo, Dra. Flor de Cerezo Ontiveros Rmz. , Coordinador del Pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas, certif que las firmas fueron hechas en mi presencia, son auténticas y corresponden a las personas cuyos nombres figuran en el recuadro.

Firma: Coordinadora Flor de Cerezo Ontiveros Ramírez

Sello: Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE EMPLEADOS DE PYMES EN MONTEMORELOS, NUEVO LEÓN

Trabajo de investigación
presentado en cumplimiento parcial de los
requisitos para el grado de
Licenciatura en Negocios Internacionales

por

Jairo David Balcázar Quezada

Enero de 2019

RESUMEN

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE EMPLEADOS
DE PYMES EN MONTEMORELOS, NUEVO LEÓN

por

Jairo David Balcázar Quezada

Asesor principal: Salathiel López Ramírez

RESUMEN DE INVESTIGACIÓN DE PREGRADO

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas

Título: GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE EMPLEADOS DE PYMES EN MONTEMORELOS, NUEVO LEÓN

Investigador: Jairo David Balcázar Quezada

Asesor principal: Salathiel López Ramírez, Maestría en Derecho

Fecha de culminación: Enero de 2019

Problema

Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según diversas variables demográficas?

Metodología

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de campo. La población fue de 400 empleados de pymes en Montemorelos, Nuevo León, de las cuales se intentó encuestar a 250, pero solo 85 entregaron el cuestionario . Para la recolección de los datos se aplicó un instrumento elaborado por la doctora Karla Saraí

Basurto Gutiérrez; así, pudo medirse el grado de la satisfacción laboral de los empleados en las pymes de Montemorelos, Nuevo León, el cual está conformado por 24 ítems con una confiabilidad de .927.

Resultados

Como resultado se observó que las medias aritméticas más altas del grado de satisfacción laboral de los empleados de las pymes en Montemorelos, Nuevo León, fueron las siguientes: género, 4.39; edad, 4.49; años de experiencia laboral, 4.65.

Conclusiones

Con el análisis de los resultados obtenidos del instrumento a la muestra, se logró determinar que las variables género, edad y años de experiencia laboral, percibido en ese momento, no son significativas para el grado de satisfacción laboral de los empleados en Pymes de Montemorelos, Nuevo León.

DEDICATORIA

A Dios, por todas sus bendiciones y por sustentarme a lo largo de mi vida hasta la culminación de esta etapa.

A mis padres, por ser un apoyo incondicional, por su gran amor y su protección. Por su dirección a lo largo de mi vida y por brindarme la oportunidad de una educación cristiana.

A mis amigos, por su apoyo y por confiar en mí.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS vii

RECONOCIMIENTOS viii

Capítulo

I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA 1

Introducción 1
Antecedentes 1
Declaración del problema 2
Pregunta complementaria 2
Definición de términos 2
Hipótesis principales 3
Objetivos 4
Justificación 4
Limitaciones 5
Delimitaciones 5
Supuestos 5
Marco filosófico 6
Organización del estudio 9

II. MARCO TEÓRICO 10

Introducción 10
Importancia 10
Dimensiones 11
Investigaciones realizadas 12

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 16

Introducción 16
Tipo de investigación 16
Población 17
Muestra 17
Instrumento de medición 17
Variables 18
Variable dependiente 18
Variables independientes 18
Hipótesis nula 19

Hipótesis nulas principales 19
Recolección de datos 19
Análisis de datos 20
Resumen 20

IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS 21

Introducción 21
Análisis de normalidad 21
Descripción demográfica de la muestra 22
Género 22
Edad 22
Años de experiencia 22
Pruebas de hipótesis nulas 23
Hipótesis nula 1 24
Hipótesis nula 2 24
Hipótesis nula 3 25
Pregunta complementaria 25
Medias aritméticas 25
Resumen 27

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 28

Introducción 28
Conclusiones 29
Sobre la declaración del problema 29
Sobre las hipótesis 29
Satisfacción laboral y género. 29
Satisfacción laboral y edad 30
Satisfacción laboral y años de experiencia 30
Sobre la pregunta complementaria 30
Discusión 30
Recomendaciones 32
A los directivos de las Pymes en Montemorelos, Nuevo León 33
A los empleados 33
Para futuras investigaciones 33

Apéndice
A. INSTRUMENTO ADMINISTRADO 35

B. DISTRIBUCIÓN DE NORMALIDAD 38

C. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS 40

D. PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS NULAS 42

REFERENCIAS 45

LISTA DE TABLAS

1. Género de los encuestados 22

2. Edad de los encuestados 23

3. Años de experiencia de los encuestados 23

4. Medias aritméticas 26

RECONOCIMIENTOS

A Dios, por darme la capacidad y las fuerzas necesarias para lograr este proyecto tan importante en mi vida.

A mi asesor principal, el Contador Salathiel López Ramírez, por su apoyo, ayuda y asesoramiento en la óptima realización de éste trabajo de investigación.

A la doctora Karla Saraí Basurto Gutiérrez, por su disposición y paciencia en la aclaración de dudas y la aportación de sus conocimientos en la elaboración de este trabajo.

Al doctor Omar Arodi Flores Laguna, por su orientación en la metodología estadística de esta investigación y por su ayuda en su revisión.

A la Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas, por brindarme los medios y conocimientos necesarios para hacer de este trabajo una realidad.

A los empleados de las pymes en Montemorelos, Nuevo León, por su colaboración y por ser parte importante de esta investigación,

Al maestro Fabio Campuzano, por su tutela y dirección a lo largo de mi trayecto en la facultad y en este trabajo.

CAPÍTULO I

DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

Este capítulo está conformado por algunos antecedentes que sirven como base de la investigación. Se presentan el planteamiento y la declaración del problema, se definen algunos de los términos a utilizar, los objetivos, la justificación, las limitaciones y las delimitaciones y, por último, los supuestos.

Antecedentes

A continuación, se presentan algunas definiciones conceptuales de varios autores sobre la satisfacción laboral.

Campbell, Converse y Rodgers (citados en Alfaro et al., 2016) mencionan que la satisfacción puede ser definida como la discrepancia percibida entre lo aspirado y el logro.

Contreras Torres, Espinal, Pachón y González (2013) establecen que, éste, es un constructo multidimensional que comprende aspectos particulares de la satisfacción relacionadas con el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores.

Barraza, Ortega y Ortega (2010) señalan que la satisfacción laboral se puede definir como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo y que esa actitud

se basa en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo que, necesariamente, influirán de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados. Para efectos del presente trabajo, se tomará de base esta definición de satisfacción laboral.

Basado en la idea de que la actitud que refleja un empleado hacia su trabajo puede determinar el éxito o el fracaso, Muchinsky (citado en Sanín Posada y Salanova Soria, 2014) investigó cómo la satisfacción laboral medía la relación entre el manejo del fracaso y el desempeño de los empleados.

Tejero-González y Fernández-Díaz (2009) afirman que la mayoría de los autores coinciden en definir la satisfacción laboral como un estado emocional o un conjunto de sentimientos.

Declaración del problema

La presente investigación pretende responder a la siguiente pregunta:

¿Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según diversas variables demográficas?

Pregunta complementaria

La pregunta complementaria a la que se desea dar respuesta es la siguiente:

¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León?

Definición de términos

PYMES. Es el acrónimo de pequeña y mediana empresa, las cuales son importantes para la economía de cualquier país. En México son más de cuatro millones,

mismas que generan el 72% del empleo y aportan 52% del producto interno bruto. Estos negocios son los que cambian dentro del país para un mejor crecimiento y desarrollo en todas las áreas.

Satisfacción. Es un sentimiento de bienestar, hace que el cerebro produzca felicidad y da ánimos para seguir adelante para que en el futuro se puedan rendir mejores resultados.

Empleado. Es una persona que desempeña algún trabajo y conforme van pasando los años de experiencia laboral obtiene un cargo, el cual es una gran responsabilidad, ya que debe mantener un alto grado de ética profesional.

Laboral. Es un trabajo del que se obtienen sueldo y prestaciones, como seguro médico para el empleado y su familia; pero no nada más es un trabajo, sino que también dentro de la labor le ayuda a mantenerse actualizado de los acontecimientos que van desarrollándose a lo largo del tiempo y eso hace que logre tener algún cargo de mayor responsabilidad.

Satisfacción laboral. Es un resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, la forma como se siente dentro del centro laboral con sus superiores, si los tratan de manera grotesca, que tenga salario bajo, mala relación con los compañeros, celos profesionales de parte de sus superiores, envidias, entre otros; se debe mantener al trabajador con alto reconocimiento social.

Hipótesis principales

El planteamiento del problema permitió formular las siguientes hipótesis de investigación:

H_1. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados

de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según el género.

H_2. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según la edad.

H_3. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según los años de experiencia laboral.

Objetivos

Esta investigación estableció los siguientes objetivos:

1. Conocer el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León.

2. Proponer estrategias de mejora a los directivos de recursos humanos de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León.

3. Asesorar y orientar respecto a la relevancia que tiene conocer la satisfacción laboral de los empleados de las pymes de Montemorelos, Nuevo León, para los administradores.

Justificación

Alonso Martín (2008) afirma que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años, mientras que la insatisfacción laboral tiene efectos nocivos sobre su productividad.

Para Jiménez Figueroa y Moyano Díaz (2008), la satisfacción es aquella sensación que el ser humano experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y aquello con lo que se haya satisfecho dicha necesidad.

Esta gratificación se encuentra determinada por los factores personales y las aspiraciones que se tienen y, a la vez, va de la mano con factores determinados dentro

del grupo y las relaciones que existen entre compañeros, supervisores y jefes, al igual que las compensaciones que se les otorguen (Griffin y Moorhead, 2010, citados en Chichon Sánchez, Monje Guevara y Rodriguez de La Torre, 2017).

La satisfacción laboral de una empresa reside en el hecho de que el comportamiento de un empleado no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que se atribuyen a las percepciones que tenga el trabajador respecto de estos factores. A su vez, estas percepciones dependen en gran medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada trabajador tenga con la empresa. Es por ello que refleja la interacción entre características personales de los trabajadores y las características de la organización (Pelaes León, 2010).

La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo (Muñoz Riera, 2015).

Limitaciones

Para el investigador no fue posible encuestar a todos los empleados de todas las pymes de Montemorelos, Nuevo León.

Delimitaciones

A continuación, se estipulan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. El estudio se desarrolló durante el segundo semestre del ciclo escolar 2017-2018.

2. La investigación solo tomó en consideración a empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León.

3. El instrumento solo fue aplicado y contestado por los empleados presentes de pymes de Montemorelos, Nuevo León, cuando este fue aplicado.

Supuestos

Los supuestos de esta investigación fueron los siguientes:

1. Los empleados que fueron encuestados contestaron el instrumento de investigación honestamente.

2. Las respuestas otorgadas por los empleados son lo más apegadas a la realidad.

3. Las respuestas no han sido influenciadas por quienes aplicaron el instrumento de investigación.

4. Se consideró la misma interpretación de cada uno de los ítems del instrumento por parte de los empleados encuestados.

Marco filosófico

Estos versículos hablan sobre una experimentación de satisfacción que mantiene diferentes expectativas, como la satisfacción de hacer algo, lograr algún objetivo, dar satisfacción después de una guerra, entre otras.

En la Palabra de Dios se encuentran una serie de textos donde el término satisfacción tiene aplicación en diversos sentidos.

2 Samuel 21:3 menciona que David dijo a los gabaonitas: “¿Qué haré por vosotros o qué satisfacción os daré para que bendigáis la heredad de Jehová?”

Isaías 1:24 menciona lo siguiente: “Por tanto, dice el Señor, Jehová de los ejércitos, el fuerte de Israel: Ea, tomaré satisfacción de mis enemigos, me vengaré de mis adversarios”.

Ezequiel 5:13 dice lo siguiente: “Y se cumplirá por mi furor y saciaré en ellos mi

enojo, y tomaré satisfacción; y sabrán que yo Jehová he hablado en mi celo, cuando cumpla en ellos mi enojo".

En Gálatas 4:15 se redacta lo siguiente: "¿Dónde, pues, está esa satisfacción que experimentabais? Porque os doy testimonio de que, si hubieseis podido, os hubieras sacado vuestros propios ojos para dármelos".

En Salmos 22:26 dice: "Los pobres comerán y se saciarán; los que buscan al Señor, le alabarán. ¡Viva vuestro corazón para siempre!"

El Salmo 105:40 menciona que "Pidieron, y les mandó codornices, y los sació de pan del cielo".

En Jeremías 31:25 puede leerse lo siguiente: "Porque yo he de satisfacer al alma cansada y he de saciar a toda alma atribulada".

En Oseas 13:6 se encuentra lo siguiente: "Cuando comían sus pastos, se saciaron, y al estar saciados, se ensoberbeció su corazón; por tanto, se olvidaron de mí".

Joel 2:19 dice: "El señor responderá, y dirá a su pueblo: He aquí, yo os enviaré grano, mosto y aceite, y os saciaréis de ello, y nunca más os entregaré al oprobio entre las naciones".

En Miqueas 6:14, el profeta, por orden de Dios, le dice al pueblo de Israel: "Tú comerás, pero no te saciarás, y tu vileza estará en medio de ti. Apartarás, pero nada salvarás, y lo que salves, yo lo entregaré a la espada".

En Jeremías 46:10, el profeta les dice:

> Porque aquel día es para el Señor, Dios de los ejércitos, día de venganza, para vengarse de sus enemigos; la espada devorará y se saciará y se empapará con su sangre; pues habrá una matanza para el Señor, Dios de los ejércitos, en la tierra del norte, junto al río Éufrates.

El rey David, en Salmos 17:15 dice lo siguiente: "En cuanto a mí, en justicia

contemplaré tu rostro; al despertar, me saciaré cuando contemple tu imagen”.

David, cuando estaba en el desierto de Judá, escribió lo siguiente: “Oh Dios, tú eres mi Dios; te buscaré con afán. Mi alma tiene sed de ti, mi carne te anhela cual tierra seca y árida donde no hay agua” (Salmos 63:1-5).

El Salmos 90:14 reza de la siguiente manera: “Sácianos por la mañana con tu misericordia, y cantaremos con gozo y nos alegraremos todos nuestros días”.

En Proverbios 19:23 puede leerse lo siguiente: “El temor del Señor conduce a la vida, para dormir satisfecho sin ser tocado por el mal”.

Como último texto del Antiguo Testamento, se muestra Isaías 55:1-2, donde dice: “Todos los sedientos, venid a las aguas; y los que no tenéis dinero, venid, comprad y comed. Venid, comprad vino y leche sin dinero y sin costo alguno”.

En el Nuevo Testamento también se hace referencia al término satisfacción o a alguno de sus sinónimos. Hebreos 13:5 dice lo siguiente: “Sea vuestro carácter sin avaricia, contentos con lo que tenéis, porque Él mismo ha dicho: nunca te dejaré ni te desampararé”.

En Filipenses 4:10-13 se encuentra lo siguiente: “Me alegré grandemente en el Señor de que ya al fin habéis reavivado vuestro cuidado para conmigo; en verdad, antes os preocupabais, pero os faltaba la oportunidad”.

1 Timoteo 6:6-8 es otro ejemplo, cuando dice: “Pero la piedad, en efecto, es un medio de gran ganancia cuando va acompañada de contentamiento”.

Por último, en Lucas 6:21 se encuentra lo siguiente: “Bienaventurados los que ahora tenéis hambre, porque seréis saciados. Bienaventurados los que ahora lloráis, porque reiréis”.

Organización del estudio

La presente investigación tuvo como propósito conocer el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según diversas variables demográficas y se organizó en cinco capítulos.

El Capítulo I inició con algunos antecedentes del tema a investigar, continuando con la declaración del problema; se definieron algunos términos importantes para el mejor entendimiento del tema. Se presentaron las hipótesis, los objetivos, la justificación que muestra el porqué de esta investigación, las limitaciones y las delimitaciones, los supuestos, el marco filosófico y la forma como quedó organizado este capítulo.

El Capítulo II contiene el marco teórico donde se presentaron y analizaron los conceptos que componen el grado de satisfacción laboral desde la perspectiva de distintos autores, que la definen desde diferentes puntos de vista; concluyendo con las investigaciones realizadas.

El Capítulo III muestra la metodología que se utilizó en el estudio, iniciando con el tipo de investigación, siguiendo con la población, la muestra y el instrumento de medición, continuando con las hipótesis, la recolección y el análisis de datos, concluyendo con un resumen.

El Capítulo IV presenta los resultados más importantes de esta investigación obtenidos del instrumento aplicado, empezando con un análisis de normalidad, seguido de la descripción demográfica de la muestra utilizada, de las pruebas de las hipótesis nulas, los resultados de la pregunta complementaria, concluyendo con el resumen.

En el Capítulo V se presentaron las conclusiones al haber finalizado el estudio, seguido de la discusión, concluyendo con las recomendaciones pertinentes como fruto de esta investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Introducción

Este estudio tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León.

En el presente capítulo se presenta un aporte teórico sobre la variable latente - satisfacción laboral. En primer lugar, se mencionan algunos autores que hablan de la importancia de esta variable; en segundo lugar, se presentan algunas formas (dimensiones) como otros autores han estudiado esta variable y, en tercer lugar, se presentan algunas investigaciones realizadas.

Importancia

Chiang Vega, Méndez Urra y Sánchez Bernales (2010) destacan que la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores y el desempeño laboral afecta la productividad de las organizaciones.

Peña Cárdenas, Olloqui López y Aguilar Fraire (2013) destacan que uno de los aspectos que ha recibido mayor atención en los últimos años es la satisfacción laboral, ya que el recurso humano es la clave para que las empresas obtengan resultados positivos, pues su trabajo es esencial para el logro de los objetivos organizacionales.

Según incremente la satisfacción laboral, incrementará el compromiso organizacional. Para que los trabajadores encuentren un mayor nivel de satisfacción laboral,

deben tener buenas condiciones físicas del lugar donde desarrollen su trabajo y un mayor reconocimiento que hará que los trabajadores participen y se involucren más en el trabajo. Así también, entre más identificado se sienta el trabajador, más satisfacción obtendrá (Herrera Caballero y Sánchez Guevara, 2012).

Martínez Tou y Peiró Silla (2014, citados en López Cota, 2016) mencionan que la satisfacción laboral en el equipo de trabajo contribuye a un clima positivo, a mejores relaciones interpersonales y mejor producción de los trabajadores; esto es necesario para el alcance de los objetivos de la empresa.

Es importante el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores en dos líneas principales: la experiencia del trabajador y el impacto que produce en la empresa o lugar donde trabaja. También, porque la satisfacción laboral reside directamente en la productividad y en el rendimiento óptimo de los empleados de una empresa (Amozorrutia Amozorrutia, 2007).

Dimensiones

Según Napione Bergé (2008, citado en Malander, 2016), la satisfacción se puede entender desde dos perspectivas: personal y profesional. Desde la perspectiva personal, la satisfacción viene determinada por el propio trabajo que realiza el individuo cuando se proyecta directamente de forma gratificante hacia las necesidades del propio sujeto; a la vez, se hace extensivo de forma genérica a las distintas facetas de la persona. En la perspectiva profesional, las relaciones personales van a ser, tanto en el centro de trabajo como en el entorno, las que determinan la satisfacción o insatisfacción del individuo.

Meliá y Peiró (1989) dimensionaron la satisfacción laboral en seis factores: la

satisfacción por el trabajo en general, con la manera en que lleva a cabo la realización de su trabajo, con las oportunidades de desarrollarse, con relación a la remuneración, con el ambiente físico del trabajo y con la relación entre los subordinados y el jefe.

Smith, Kendall y Hulin (1969, citados en Alonso Martín, 2008) crearon un instrumento para evaluar la satisfacción, conocido como Job Descriptive Index (JDI), traducido al español como Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST). Ellos propusieron cinco dimensiones: los compañeros, el trabajo y las funciones, las oportunidades de ascenso, la dirección y la satisfacción y el salario.

Korman (1978, citado en González Santa Cruz, Sánchez Cañizares y López-Guzmán, 2011) señala que los factores determinantes de la satisfacción incluyen (a) el tipo de liderazgo, (b) la remuneración y las oportunidades, (c) la promoción y las relaciones, (d) profesionalidad en los grupos de trabajo, (e) la aprobación por los miembros y (f) valoración de lo que se hace.

Hernández Rodríguez (2006) señala que se ha desarrollado un modelo con 10 claves que tienen efecto sobre la satisfacción que debe ser derivada de un puesto dentro de una institución y algunas de ellas son las siguientes: (a) la diversidad (herramientas, equipo, lugar y actividades de trabajo); (b) la libertad al efectuar un trabajo; (c) la interacción, (d) la comprensión y la destreza (tiempo que se requiere para ser eficiente), (e) el compromiso, (f) la identificación con la tarea, (g) la posibilidad de mantenerse actualizado, (h) los honorarios y (i) las condiciones del puesto de labor.

Investigaciones realizadas

En un estudio realizado por Chiang Vega y Ojeda Hidalgo (2013) sobre la relación de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de ferias libres, se

encontró que la satisfacción laboral está asociada con relaciones interpersonales existentes entre los individuos de las ferias. También, al mejorar las condiciones físicas, como la iluminación, la temperatura o la higiene, los trabajadores desarrollaron sus tareas de mejor manera, provocando un menor ausentismo en los puestos de trabajo.

Alonso Martín (2008) menciona que las condiciones de trabajo forman un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano, pues las deficiencias podrían causar insatisfacción laboral. También encontró que las mujeres están más satisfechas que los hombres, al igual que los trabajadores de mayor edad y los que llevan más tiempo en la universidad; con respecto al tipo de contrato, los de base son los que más satisfacción muestran, mientras que los eventuales, son los que menos.

Río Moro, Perezagua García, Villalta Sevilla y Sánchez Donaire (2010, citados en Nava-Galán et al., 2013) muestran que las relaciones interpersonales y la competencia profesional son satisfactores altos de los profesionales de enfermería y que los menos satisfactorios son el sueldo, la falta de promoción y formación, la distancia que representa el lugar de trabajo, las malas condiciones laborales, las relaciones entre la atención primaria y la secundaria; así es como sucede con otras instituciones y organizaciones relacionadas con el área de enfermería.

Chan Hoil (2008) realizó una investigación para conocer los factores predictores de la satisfacción laboral del personal docente de la Universidad de Linda Vista y sus planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez, fue una investigación de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. Su población fueron 106 docentes (desde preescolar hasta nivel universitario) titulares que laboran en la Universidad Linda Vista y sus planteles ubicados en Mérida, Yucatán y Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. El instrumento que utilizó este

investigador fue elaborado por la doctora Ana Lucrecia Salazar Rodríguez para una investigación sobre satisfacción laboral de educadoras beliceñas y el cual fue adaptado por Mauricio Delgado González para una investigación realizada a los docentes adventistas de nivel medio en México. El instrumento fue validado y comprobada su confiabilidad. Los resultados a los que llevó ésta investigación mostraron que existen cuatro variables predictoras de la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Linda Vista y sus planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez que son (a) el agrado por el trabajo docente; (b) la supervisión docente; (c) las condiciones laborales y (d) el reconocimiento de logros. Las conclusiones fueron que, del total de los docentes encuestados, el 82% declaró estar totalmente satisfecho con su trabajo. De manera general, los hallazgos de la investigación fueron positivos. Se hicieron algunas recomendaciones para mejorar y reforzar aspectos que agradan al docente en cuanto al reconocimiento de logros, la supervisión y las condiciones laborales.

Feng, Yongjuan y Erping (2009) realizaron una investigación con la finalidad de explorar las relaciones existentes entre las características de las tareas del trabajo (significado de tareas, autonomía y realimentación), con el desempeño laboral y la satisfacción laboral. El instrumento utilizado fue aplicado a 382 empleados, los cuales pertenecían a un total de 39 empresas. Se probaron tres hipótesis, las cuales fueron las siguientes: las características de trabajo (significado, autonomía y realimentación) tienen una relación positiva con el desempeño laboral; las características del trabajo (significado, autonomía y realimentación), tienen una relación positiva con la satisfacción laboral y el significado del trabajo; y las características del trabajo (significado, autonomía y realimentación) tienen una relación positiva con la satisfacción laboral y, esta, con el desempeño laboral. Se realizaron evaluaciones de la bondad de ajuste de

los diferentes modelos estructurales. Los índices de bondad de ajuste fueron los siguientes: χ^2 igual a 1.31 y *p* igual a .22, índice de bondad de ajuste (CFI) igual a .99, índice de Tucker Lewis (TLI) igual a .96 y RMSEA igual a .059. Los parámetros muestran que los coeficientes estandarizados estimados son significativos e indican que existe una relación positiva entre los constructos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Introducción

Este capítulo contiene el tipo y las técnicas de investigación, la población y la muestra, la instrumentación y la recolección de datos.

Tipo de investigación

Díaz Narváez (2009) dice que la investigación es un proceso donde se ve implícita la búsqueda de conocimientos que permitan describir, generalizar, explicar y predecir fenómenos.

Palella Stracuzzi y Martins Pestana (2010) consideran la investigación de campo como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2016), se puede decir que una investigación puede ser de tipo descriptiva, transversal y explicativa. Se considera descriptiva, porque pretende encontrar diferencias entre los distintos grupos estudiados; será transversal, cuando se recolecten los datos en un único momento para describir las variables.

Esta investigación fue de tipo transversal, descriptiva, de campo y cuantitativa.

Transversal, porque se realizó en un periodo determinado.

Descriptivo, porque se describió el grado de la satisfacción laboral de empleados

de PYMES de Montemorelos, Nuevo León.

De campo, porque los datos de interés fueron recogidos en forma directa tomando una muestra de empleados de PYMES de Montemorelos, Nuevo León.

Cuantitativa, porque se utilizó la recolección y análisis de datos por medio de un programa estadístico.

Población

Hernández Sampieri et al. (2016) definen población o universo como el conjunto de personas que cuentan con ciertas especificaciones determinadas.

La población para esta investigación quedó conformada por 400 pymes de Montemorelos, Nuevo León, de acuerdo con el portal de Pymes en México (Sistema de Información Empresarial Mexicano, 2018).

Muestra

Hernández Sampieri et al. (2016) mencionan que la población, también llamada universo, es un conjunto de todos los casos que concuerdan con un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema. La muestra es un subgrupo de la población objeto de estudio y se utiliza por economía de tiempo y recursos. Implica definir la unidad de análisis y requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros.

Se intentó encuestar a 250 empleados de pymes, pero solo se recogieron 85 de los cuestionarios, que representan el 3.8% de la población.

Instrumento de medición

Para esta investigación se aplicó un instrumento elaborado por la doctora Karla

Saraí Basurto Gutiérrez conformado por 24 ítems para medir el grado de la satisfacción laboral de empleados de pymes en Montemorelos, Nuevo León. El instrumento utilizó una escala predeterminada para cada declaración: 1 = *Total desacuerdo*, 2 = *Des-acuerdo*, 3 = *parcialmente en desacuerdo*, 4 = *indeciso,* 5 = *parcialmente de acuerdo, 6 = de acuerdo, 7= totalmente de acuerdo*

El instrumento consta de cinco secciones: reconocimiento y supervisión, satisfacción con el trabajo y la dirección, social y seguridad y por último la psicología. El instrumento completo se muestra en el Apéndice A.

La consistencia interna y la coherencia del constructo satisfacción laboral se evaluó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach con un valor de .927.

Variables

Tamayo y Tamayo (2004) dice que una variable es una característica real que se pueda determinar mediante la observación y que el valor de esta puede variar al observar una unidad y otra.

Variable dependiente

Malhotra (2004, citado en Mejía Mejía, 2009) cataloga a la variable dependiente como la variable que se encarga de medir los efectos de las variables independientes en la muestra.

Para el desarrollo de esta investigación se consideró como variable dependiente el grado de la satisfacción laboral.

Variables independientes

Hernández Sampieri et al. (2016) sostienen que las variables independientes

son las causas responsables de los cambios que se observan al término de la observación y experimentación en la variable dependiente.

Las variables independientes consideradas para fines de la presente investigación fueron las siguientes: género de los encuestados, edad y años de experiencia laboral de los empleados.

Hipótesis nula

Tomás-Sábado (2010) menciona que la hipótesis nula se formula para generar un contraste y con la finalidad de comprobar que la misma es falsa.

Hipótesis nulas principales

H_{01}. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según el género.

H_{02}. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según la edad.

H_{03}. Existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes de Montemorelos, Nuevo León, según los años de experiencia laboral.

Recolección de datos

Para la recolección de datos se siguió el siguiente proceso:

1. Se solicitó autorización en la dirección de cada una de las Pymes de Montemorelos, Nuevo León que apoyaron el proyecto.

2. El instrumento fue aplicado por el investigador.

4. Cada empleado tomó aproximadamente 10 minutos para contestar el instrumento.

5. La información se introdujo en una base de datos en SPSS.

Análisis de datos

Para fines de la presente investigación se usó el paquete estadístico de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 24.0 para Windows 10 pro) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron.

Resumen

El presente capítulo presenta el tipo de investigación bajo el cual se realizó el estudio.

Dicho estudio fue de tipo transversal, descriptivo, de campo y cuantitativo. De igual manera se consideró la población, la muestra y las variables a investigar. El instrumento utilizado fue uno elaborado por la doctora Karla Saraí Basurto Gutiérrez. También incluye la manera en la cual fueron recolectados los datos y las pruebas o métodos utilizados para su análisis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Introducción

En este capítulo se presentan los hallazgos más relevantes de esta investigación.

Las variables independientes principales fueron las siguientes: género, edad y años de experiencia. La variable dependiente utilizada en esta investigación fue el grado de satisfacción laboral de los empleados de las PYMES en Montemorelos, Nuevo León.

Para obtener los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS para Windows (versión 24.0).

Análisis de normalidad

Se aplicó la prueba de Shapiro Wilk para ver la normalidad de la variable: grado de satisfacción laboral de empleados de pymes en Montemorelos, Nuevo León; se encontró que el valor *p* era mayor a .05; por consiguiente, se procedió a sacar la normalidad de acuerdo con las variables demográficas. Se encontró que, en el género, edad y años de experiencia laboral con 85 datos, *p* es mayor a .05.

En la variable grado de satisfacción laboral, se encontró que, los empleados, con 85 datos, *p* es mayor a .05 (ver Apéndice B).

Descripción demográfica de la muestra

A continuación, se presenta un resumen de las características demográficas obtenidas mediante este estudio. Se encuentran los resultados de las variables género, edad y años de experiencia (ver Apéndice C).

Género

En la Tabla 1 se muestran los resultados referidos al género de los empleados encuestados que fueron los siguientes: de los 85 individuos encuestados, el 45.9% son hombres y el 54.1% son mujeres.

Tabla 1

Género de los encuestados

	f	*%*
Masculino	39	45.9
Femenino	46	54.1
Total	85	100.0

Edad

En la Tabla 2 se encuentra registrada la variable grado de edad. En ella se logra observar que de las 85 personas encuestadas, el 29.4% son de 18 a 28 años; de 29 a 39 años, son el 25.9%; de 40 a 49 años, son el 23.5% y de 50 o más, son el 29.4%.

Años de experiencia

En la Tabla 3 se encuentra registrada la variable años de experiencia. Los resultados mostraron que de los 85 empleados encuestados, el 25.9% tienen de 1 a 5

años de experiencia; de 6 a 11 años de experiencia, son el 24.7%; de 12 a 17 años de experiencia, son el 24.7% y de 18 años de experiencia en adelante, son el 24.7%.

Pruebas de hipótesis nulas

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las tres hipótesis nulas formuladas para esta investigación (ver Apéndice D).

Tabla 2

Edad de los encuestados

	f	*%*
18 – 28	*18*	*21.2*
29 – 39	*22*	*25.9*
40 – 49	*20*	*23.5*
50 y más	*25*	*29.4*
Total	*85*	*100.0*

Tabla 3

Años de experiencia de los encuestados

	f	*%*
1 – 5 años	*22*	*25.9*
6 – 11 años	*21*	*24.7*
12 – 17 años	*21*	*24.7*
18 y más años	*21*	*24.7*

Hipótesis nula 1

H_{01}. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de pymes en Montemorelos, Nuevo León, según el género.

La variable independiente a considerar en esta hipótesis es el género. La variable dependiente es el grado de satisfacción laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó una prueba estadística *t* para muestras independientes.

Se analizó el estadístico *F* de Levene del cual se observó un valor *p* igual a .865 por lo que se asume que las varianzas poblacionales son iguales. Al observar que la varianza poblacional es igual, se encontró un valor estadístico *t* igual a -1.339, *gl* igual a 83 y *p* igual a .134, lo que fue mayor a .05; por lo tanto, se decidió retener la hipótesis nula que dice que no existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, según el género. La media aritmética de las mujeres fue de 4.53 y la de los hombres, de 4.39.

Hipótesis nula 2

H_{02}. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, según la edad.

La variable independiente a considerar en esta hipótesis es la edad. La variable dependiente es el grado de satisfacción laboral de los empleados. Para analizar esta hipótesis se utilizó una prueba estadística *t* para muestras independientes.

Se analizó la edad por medio de una prueba ANOVA de un factor encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico $F(p = .514 > .05)$ muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente satisfacción laboral. Con base al resultado anterior, se decidió retener la hipótesis nula. Las

medias aritméticas de la edad fueron las siguientes: de 18 a 28 años, 4.49; de 29 a 39 años, 4.41; de 40 a 49 años, 4.38 y de 50 y más, 4.46.

Hipótesis nula 3

H_{03}. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, según los años de experiencia laboral.

Se analizó años de experiencia por medio de una prueba ANOVA de un factor encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico $F(p = .095 > .05)$ muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente satisfacción laboral. Con base al resultado anterior, se decidió retener la hipótesis nula. Las medias aritméticas de años de experiencia laboral fueron las siguientes: de 1 a 5 años, 4.65; de 6 a 11, 4.50; de 12 a 17, 4.41 y de 18 y más, 4.29.

Pregunta complementaria

En esta sección se presenta el resultado para la pregunta complementaria que desea determinar el grado de satisfacción laboral de los empleados de las pymes en Montemorelos, Nuevo León. Para responder la pregunta complementaria se estimaron 24 indicadores que componen la variable de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León. Se obtuvo una media aritmética de 4.46 indicando que los empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, se evaluaron como *indeciso*.

Medias aritméticas

En la Tabla 4 se muestran las medias aritméticas más altas y más bajas de las

declaraciones del cuestionario, como se puede ver a continuación. Las medias aritméticas más altas fueron las siguientes: la puntualidad con que cumple con sus compromisos, 5.08; el salario que percibe, 4.92; la evaluación que hacen los superiores con su trabajo, 4.85; mientras que las medias aritméticas más bajas fueron las que están a continuación: el apoyo que recibe de parte de sus superiores, 4.85; la forma como planifica su trabajo, 4.76; el afecto de realización que le produce su trabajo, 4.30.

Tabla 4

Medias aritméticas

Ítems	N
Las conmemoraciones que gratifica la dirección.	3.0
Los comentarios que hacen de su trabajo los compañeros.	4.2
El interés que muestra la administración en sus necesidades personales.	4.2
La forma como le llaman la atención.	4.2
El afecto de realización que le produce su trabajo	4.3
La cantidad de trabajo que tiene que realizar.	4.3
La colaboración en decisiones de la organización.	4.3
La calidad de su estilo de vida.	4.3
El apoyo de su familia en el trabajo que realiza.	4.3
Los programas de actualización que le otorgan para su desarrollo profesional.	4.4
La diversidad laboral de su función.	4.4
El trato que recibe de parte de sus compañeros.	4.4
El reconocimiento que le gratifican por su trabajo.	4.4
El trato que le dan sus superiores basado en su desempeño dentro del centro laboral.	4.4
La supervisión que recibe.	4.4
La calidad de los trabajos que realiza.	4.4
La libertad que tiene para hacer su trabajo.	4.5
El aporte que cede con su trabajo a la organización.	4.5
La justicia con la que es tratado por sus superiores.	4.6
El logro de los objetivos propuestos.	4.7
La forma como planifica su trabajo	4.7
La evaluación que hacen los superiores con su trabajo.	4.8
El apoyo que recibe de parte de sus superiores.	4.8
El salario que percibe.	4.9
La puntualidad con que cumple con sus compromisos.	5.0
Satisfacción	4.4

Resumen

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y fueron presentados en diferentes tablas, las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las encuestas, así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Introducción

La presente investigación ha tenido como finalidad principal determinar si existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, según diversas variables demográficas.

Dicho estudio se llevó a cabo con una muestra total de 85 empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, para medir su satisfacción laboral. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, transversal, de campo y cuantitativo. Las variables a estudiar fueron las siguientes: (a) principal: grado de la satisfacción laboral (b) y demográficas: género, edad y años de experiencia laboral.

El documento quedó organizado en cinco capítulos:

Capítulo I. Se describió la dimensión del problema a través de los antecedentes para el estudio del grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León. Además, se identificó el problema y el objetivo del estudio, así como las hipótesis, siguiendo con la justificación que muestra el porqué de la investigación. De la misma manera se presentaron las limitaciones, delimitaciones y supuestos del estudio.

Capítulo II. Presentó el desarrollo del marco teórico, analizando lo escrito por distintos autores. Se estructuró de tal manera que el lector pueda comprender los conceptos bajo los cuales se desarrolló el presente estudio abarcando algunas definiciones de la

satisfacción laboral, su importancia, algunas dimensiones estudiadas por diferentes autores e investigaciones que se han desarrollado dentro del área.

Capítulo III. Mostró el marco metodológico que comprende el tipo de investigación, la población y la muestra, el instrumento de medición y la recolección y el análisis de los datos.

Capítulo IV. En él se presentaron los resultados obtenidos de los datos recogidos con las encuestas, a través de sus pruebas estadísticas correspondientes.

Capítulo V. En este capítulo se presentan las conclusiones al haber finalizado el estudio, así como la discusión presentada. Al término de este, se presentan algunas recomendaciones para futuras investigaciones.

Conclusiones

Sobre la declaración del problema

La presente investigación tuvo como fin conocer el grado de satisfacción laboral según distintas variables demográficas de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León. Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que no existe diferencia en el grado de la satisfacción laboral y las variables género, edad y años de experiencia laboral.

Sobre las hipótesis

En este apartado se presentan las conclusiones del estudio relacionadas con las hipótesis.

Satisfacción laboral y género

El análisis de la hipótesis permitió conocer que la variable género no hizo una

diferencia significativa sobre el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León.

Satisfacción laboral y edad

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable edad no hizo una diferencia significativa sobre el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, interpretándose que los empleados de las pymes gestionan su satisfacción laboral de manera similar.

Satisfacción laboral y años de experiencia

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que la variable años de experiencia laboral no hizo una diferencia significativa sobre el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, interpretándose que, no importando los años de experiencia laboral, la satisfacción laboral se percibe de manera muy similar.

Sobre la pregunta complementaria

Con la pregunta de investigación se pretendió conocer el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León.

Mediante el instrumento de medición se obtuvo la siguiente información:

En cuanto al grado de satisfacción laboral de empleados de pymes en Montemorelos, Nuevo León, están *indecisos* respecto a la satisfacción laboral.

Discusión

A continuación, se discuten los resultados que dan respuesta a las preguntas y

objetivos iniciales planteados en esta investigación.

Varela-Centelles, Ferreiro Abelairas, Fontao Valcárcel y Martínez Gonzalez (2004) definen la satisfacción laboral como la impresión de bienestar que proviene de las condiciones de trabajo, de la ejecución de las tareas, de la pertenencia a una organización, las prestaciones que recibe y de la conquista de objetivos y logros profesionales.

Chan Hoil (2008) realizó una investigación para conocer los factores predictores de la satisfacción laboral del personal docente de la Universidad de Linda Vista y sus planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez, fue una investigación de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. Su población fueron 106 docentes (desde preescolar hasta nivel universitario) titulares que laboran en la Universidad de Linda Vista y sus planteles ubicados en Mérida, Yucatán y Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. El instrumento que utilizó este investigador fue elaborado por Ana Lucrecia Salazar Rodríguez para una investigación sobre satisfacción laboral de educadoras beliceñas y el cual fue adaptado por Mauricio Delgado González para una investigación realizada a los docentes adventistas de nivel medio en México. El instrumento fue validado y comprobada su confiabilidad. Los resultados a los que llevó esta investigación mostraron que existen cuatro variables predictoras de la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Linda Vista y sus planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez que son (a) el agrado por el trabajo docente; (b) la supervisión docente; (c) las condiciones laborales y (d) el reconocimiento de logros. Las conclusiones fueron que del total de los docentes encuestados, el 82% declaró estar totalmente satisfecho con su trabajo. De manera general, los hallazgos de la investigación fueron positivos. Se hicieron algunas recomendaciones para mejorar y reforzar aspectos que agradan al docente en cuanto al reconocimiento de

logros, la supervisión y las condiciones laborales.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante esta investigación, se puede apreciar que no reflejan diferencia con los resultados mencionados en las diferentes investigaciones mencionadas en los párrafos anteriores.

Los resultados señalan que los empleados de las pymes en Montemorelos, Nuevo León que fueron encuestados, tienen *a veces* un grado de administración de su satisfacción laboral adecuado de acuerdo con la media aritmética que es de 4.46; por ende, se entiende que existe una latente necesidad de asesoramiento sobre el manejo correcto de la satisfacción laboral.

El objetivo de este estudio ha sido analizar si existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de empleados de Pymes en Montemorelos, Nuevo León, según diversas variables demográficas, a través de un instrumento que permitió evaluarlo.

En la presente investigación se consideró como variables demográficas el género, la edad y los años de experiencia.

Los resultados mostraron que no existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral según el género, la edad y los años de experiencia.

Recomendaciones

El estudio realizado pone en evidencia la necesidad de seguir investigando sobre la satisfacción laboral de los empleados en las Pymes en Montemorelos, Nuevo, León, debido a que el desarrollo de esta variable permite conocer el grado de satisfacción laboral de los mismos, por lo que se recomienda lo siguiente:

A los directivos de las Pymes en Montemorelos, Nuevo León

1. Desarrollar un estudio que se adecue a las necesidades de los empleados, basado en los resultados obtenidos en esta investigación, con la finalidad de fortalecer los conocimientos y habilidades relacionados con la correcta administración de la satisfacción laboral.

2. Organizar una comisión de revisión para saber las necesidades de los empleados.

3. Reforzar programas de capacitación, con cursos de actualización y contextualización, para los empleados.

A los empleados

1. Mejorar o replantear los esquemas de remuneración y/o recompensa que incentiven a los maestros hacia la competitividad y gestionen el alto rendimiento, ya que esto tendrá un impacto positivo en el compromiso laboral.

2. Analizar el procedimiento de selección de personal con el objetivo de mejorar las prácticas que puedan influir negativamente en dicho proceso.

3. Fomentar un equilibrio entre el trabajo y el logro de los objetivos personales de los empleados, ya que esto ayuda a mantener la fuerza de trabajo productiva y a retener a los mejores.

Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso de tiempo no menor a un año ni mayor a dos años. Esto, debido a que en menos de un año los planes de acción pueden estar a medio realizar y un periodo mayor a dos años es demasiado lejano.

2. Realizar investigaciones similares adicionando nuevas variables.

3. Replicar la investigación en otras ciudades de Nuevo León.

APÉNDICE A

INSTRUMENTO ADMINISTRADO

SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS PYMES DE MONTEMORELOS, NUEVO LEON.

Esta investigación pretende conocer la satisfacción laboral de los empleados de las pymes de Montemorelos, Nuevo León, esta investigación es muy importante y valiosa, por lo que cordialmente se le solicita sea sincero en sus respuestas. Esta investigación es estrictamente académica, su participación será de gran apoyo y las respuestas serán totalmente anónimas.

INSTRUCCIONES: A continuación, marque la respuesta que se aplique a su caso.

Género	____ Masculino	____ Femenino		
Edad	18 – 28 ___	29 - 39 __	40 – 49 __	50 y más __
Años de experiencia laboral	1 – 5 años __	6 – 11 ___	12 – 17 ___	18 y más __

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Al responder cada indicador que se da a continuación, marque con una “X” el espacio que indica su percepción de la **satisfacción laboral**, utilizando la siguiente escala.

Total de-sacuerdo	Desacuerdo	Parcialmente en de-sacuerdo	Indeciso	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

¿Qué tan satisfecho(a) se siente con…?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
La forma como planifica su trabajo							
La puntualidad con que cumple con sus compromisos.							
El salario que percibe.							
El logro de los objetivos propuestos.							
La forma como le llaman la atención.							
La cantidad de trabajo que tiene que realizar.							
El trato que recibe de parte de sus compañeros.							
Los programas de actualización que le otorgan para su desarrollo profesional.							
El reconocimiento que le gratifican por su trabajo.							
El trato que le dan sus superiores basado en su desempeño dentro del centro la-boral.							
La supervisión que recibe.							
La libertad que tiene para hacer su trabajo.							
La evaluación que hacen los superiores con su trabajo.							
La justicia con la que es tratado por sus superiores.							
El apoyo que recibe de parte de sus superiores.							
El interés que muestra la administración en sus necesidades personales.							
El aporte que cede con su trabajo a la organización.							
El afecto de realización que le produce su trabajo							
La diversidad laboral de su función.							
La calidad de su estilo de vida.							
La colaboración en decisiones de la organización.							
Los comentarios que hacen de su trabajo los compañeros.							
El apoyo de su familia en el trabajo que realiza.							
La calidad de los trabajos que realiza.							
Las conmemoraciones que gratifica la dirección.							

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

APÉNDICE B

DISTRIBUCIÓN DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

satisfaccion	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
Genero	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
masculino	.110	39	.200*	.970	39	.372
femenino	.069	46	.200*	.979	46	.568

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad

satisfaccion	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
Edad	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
18 -28	.125	18	.200*	.974	18	.861
29 - 39	.117	22	.200*	.969	22	.693
40 - 49	.144	20	.200*	.962	20	.576
50 y más	.099	25	.200*	.964	25	.504

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad

satisfaccion	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
Añosdeexperiencia	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1 - 5 años	.097	22	.200*	.964	22	.572
6 - 11	.101	21	.200*	.943	21	.255
12 -17	.125	21	.200*	.964	21	.604
18 y más	.106	21	.200*	.960	21	.523

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

APÉNDICE C

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	masculino	39	45.9	45.9	45.9
	femenino	46	54.1	54.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 -28	18	21.2	21.2	21.2
	29 - 39	22	25.9	25.9	47.1
	40 - 49	20	23.5	23.5	70.6
	50 y más	25	29.4	29.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

Años de experiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 - 5 años	22	25.9	25.9	25.9
	6 - 11	21	24.7	24.7	50.6
	12 -17	21	24.7	24.7	75.3
	18 y más	21	24.7	24.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

APÉNDICE D

PRUEBAS DE LAS HIPÓTESIS NULAS

Hipotesis nula 1

Estadísticas de grupo

	Genero	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
satisfaccion	masculino	39	4.3918	.46086	.07380
	femenino	46	4.5322	.49881	.07355

Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
									95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
satisfaccion	Se asumen varianzas iguales	.029	.865	-1.339	83	.184	-.14038	.10487	-.34897	.06821
	No se asumen varianzas iguales			-1.347	82.361	.182	-.14038	.10419	-.34763	.06687

Hipotesis nula 2

Descriptivos

satisfaccion

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
18 -28	18	4.4956	.53492	.12608	4.2295	4.7616	3.48	5.56
29 – 39	22	4.4145	.52089	.11105	4.1836	4.6455	3.56	5.68
40 – 49	20	4.3840	.40239	.08998	4.1957	4.5723	3.72	5.08
50 y más	25	4.5616	.48339	.09668	4.3621	4.7611	3.76	5.56
Total	85	4.4678	.48407	.05250	4.3634	4.5722	3.48	5.68

ANOVA

satisfaccion

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	.437	3	.146	.613	.609
Dentro de grupos	19.247	81	.238		
Total	19.683	84			

Hipotesis nula 3

Descriptivos

satisfaccion

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
1 - 5 años	22	4.6509	.57413	.12241	4.3964	4.9055	3.48	5.56
6 - 11	21	4.5048	.45369	.09900	4.2982	4.7113	3.88	5.68
12 -17	21	4.4152	.36320	.07926	4.2499	4.5806	3.76	5.08
18 y más	21	4.2914	.47584	.10384	4.0748	4.5080	3.56	5.28
Total	85	4.4678	.48407	.05250	4.3634	4.5722	3.48	5.68

ANOVA

satisfaccion

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1.478	3	.493	2.191	.095
Dentro de grupos	18.206	81	.225		
Total	19.683	84			

REFERENCIAS

Alfaro, J., Guzmán, J., Reyes, F., García, C., Varela, J. y Sirlopú, D. (2016). Satisfacción global con la vida y satisfacción escolar en estudiantes chilenos. *Psykhe (Santiago), 25*(2), 1-14.

Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *24*(1), 25-40.

Amozorrutia Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción laboral en trabajadores de una clínica de salud pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*, *15*(1).

Arana Morales, J. R. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Ex Cathedra en Negocios*, *1*(1), 8.

Barraza Macías, A., Ortega muñoz, F. y Ortega Muñoz, M. (2010). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Recuperado de https://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/3257

Benito del Valle, L. L., Guenaga Garay, G., Rentería-Uriarte, X. y Luengo-Valderrey, M. J. (2016). Comunicación en la investigación y su relación con la satisfacción laboral del personal académico investigador e infraestructuras universitarias. *Arbor*, *192*(780), 339.

Contreras Torres, F., Espinal, G., Pachón, E., María, A. y González, J. (2013). Burnout, Leadership and Job Satisfaction in Health Professionals of a Third Level Hospital in Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología, 9*(1), 65-80.

Chan Hoil, M.A. (2008). *Factores predictores de la satisfacción laboral del personal docente de la Universidad Linda Vista y sus planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez* (Tesis doctoral). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.

Chiang Vega, M. M., Méndez Urra, G. y Sánchez Bernales, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, *19*(2), 21-36.

Chiang Vega, M. M. y Ojeda Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres 1 2. *Contaduría y Administración*, *58*(2), 39-60.

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M, Huerta rivera, P. C. y Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, *23*(2), 66-85.

Chichon Sánchez, V. M., Monje Guevara, C. y Rodriguez de La Torre, S. (2017). *Motivación laboral en la gestión del talento humano de la empresa JC INICON EIRL–Cercado de Lima* (Trabajo de investigación de licenciatura). Universidad de las Américas, Cercado de Lima, Perú.

Díaz, S. N., Martín-Martín, A. F., Palmero, I. R., Hernández, I. G., Arias, J. A., González, R. H. y Rubio, l. A. (2002). Identificación de problemas de calidad en la información clínica a usuarios de un servicio de urgencias hospitalario. *Revista Clínica Española*, *202*(12), 629-634.

Díaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Santiago de Chile: RIL.

Dipp, A. J., Tena Flores, J. A., y Villanueva Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Diálogos Educativos*, 19(8). Recuperado de file:///C:/Users/Jairo%20Balc%C3%A1zar/Downloads/Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739%20(2).pdf

Feng, l., Yongjuan, l. y Erping, W. (2009). Task characteristics and team performance: The mediating effect of team member satisfaction. *Social Behavior and Personality, 37*(10), 1373-1382. doi:10.2224/sbp.2009_37.10.1373

Gargallo Castel A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. En *Universidad, sociedad y mercados globales* (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951

González Santa Cruz, F., Sánchez Cañizares, S. M. y López-Guzmán, T. (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, 20*(5), 1047-1068.

Hernández Rodríguez, A. M. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de "burnout" en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología, 15*(1), 81-89.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2016). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Herrera Caballero, J. M. y Sánchez Guevara, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Ra Ximhai*, *8*(2), 217-231.

Jiménez, A. E. y Cubillos, R. A. (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.

Jiménez Figueroa, A. y Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca), 23*(1), 116-133.

López Cota, A. (2016). *Clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en los empleados del instituto Mexicano del Seguro Social, en Montemorelos, Nuevo León, México* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.

Malander, N. M. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secunda-rio. *Ciencia & trabajo, 18*(57), 177-182.

Mejía Mejía, J. (2009). *Calidad de gestión administrativa del presidente de campo local y nivel de satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México.

Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, *5*(2), 59-74.

Menghi, M. S. y Oros, L. B. (2014). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en docentes de nivel primario. Pontificia Universidad Católica Argentina*. Revista de Psicología, 10*(20), 47-59.

Muñoz Riera, J. S. (2015). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la satisfacción laboral del personal obrero y administrativo en el área de recolección de desechos sólidos de la Empresa Pública Municipal de Aseo de Cuenca EMAC-EP en el año 2014* (Tesis de licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, Cuenca Ecuador.

Nava-Galán, M. G., Hernández-Zavala, M., Hernández-Cantoral, A., Pérez-López, M. T., Hernández-Ramírez, M. G., Matus-Miranda, R. y Balseiro-Almario, C. L. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Archivos de Neurociencias, 18*(s1), 16-21.

Núñez González, E., Estévez Guerra, G. J., Hernández Marrero, P. y Marrero Medina, C. D. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. *Gaceta Sanitaria*, *21*(2), 136-141.

Palella Stracuzzi, S. y Martins Pestana, F. (2010). *Metodología de investigación cuantitativa* (3ª ed.). Caracas: Fedeupel.

Peña Cárdenas, M. C., Olloqui López, A. M. y Aguilar Fraire, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, *6*(3), 115-128.

Peralta, A. C., Besio, C. V., Rubio, Y. M., Atabales, L. R. y Salinas, J. V. (2016). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud y Sociedad*, *1*(2), 101-112.

Ríos Manríquez, M., Ramírez, T., del Rayo, M. y Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*, *231*, 103-125.

Sanín Posada, J. A. y Salanova Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, *13*(1), 1-22.

Sistema de Información Empresarial Mexicano. (2018). *Portal Pymes México*. Recuperado de https://pymes.org.mx/

Tejero-González, C. M. y Fernández-Díaz, M. J. (2009). Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, *15*(2). Recuperado de http://www.redalyc.org/html/916/91612906002/

Tomás-Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería (Vol. 2)*. Barcelona: Univ. Autònoma de Barcelona.

Varela-Centelles, P. I., Ferreiro Abelairas, A., Fontao Valcárcel, L. F. y Martínez González, A. M. (2004). Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. *Revista Española de Salud Pública, 78*(3), 309-402.