

RESUMEN

DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCION LABORAL  
DE LOS EMPLEADOS DE LAS TIENDAS  
DEPARTAMENTALES SEARS,  
MONTERREY, MEXICO

por

María Graciela Sánchez Martínez

Asesor principal: Ramón Meza Escobar

## **RESUMEN DE TESIS DE MAESTRÍA**

Universidad de Morelos

Facultad de Administración

Título: DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS TIENDAS DEPARTAMENTALES SEARS, MONTERREY, MEXICO

Nombre de la investigadora: María Graciela Sánchez Martínez

Nombre y título del asesor principal: Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación

Fecha de terminación: noviembre de 2022

### **Problema**

El nivel de desempeño laboral, ¿es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de la tienda departamental de Sears, Monterrey, Nuevo León, México?

### **Metodología**

Para el estudio se utilizaron dos instrumentos: el primero orientado al desempeño laboral integrado por 24 ítems y coeficiente alfa de Crombach igual a .951; el segundo enfocado en la satisfacción laboral compuesto por 25 ítems y un coeficiente alfa de Crombach igual a .949. La muestra de estudio fueron 100 trabajadores.

### **Resultados**

Como resultado se observó que existe una influencia lineal significativa de la variable del nivel de desempeño laboral (DL) sobre la variable satisfacción laboral (SL).

Los valores del coeficiente no estandarizado  $B_k$ , obtenidos mediante la técnica

estadística de regresión fueron:  $B_0 = 1.427$  y  $B_1 = .724$ . Con dichos valores se formó la siguiente ecuación:  $SL = 1.427 + .724 (DL)$ , afirmando entonces que el nivel de desempeño laboral influye en el grado de satisfacción laboral.

### **Conclusiones**

Se determinó que existe influencia lineal, significativa y positiva del nivel de desempeño laboral sobre el grado de satisfacción laboral. Asimismo, con relación al género, a la edad, al estado civil y al nivel académico, no se encontraron diferencia significativa entre los diversos grupos, el nivel de desempeño laboral y en el grado de satisfacción laboral.

Universidad de Morelos

Facultad de Administración

DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCION LABORAL  
DE LOS EMPLEADOS DE LAS TIENDAS  
DEPARTAMENTALES SEARS,  
MONTERREY, MEXICO

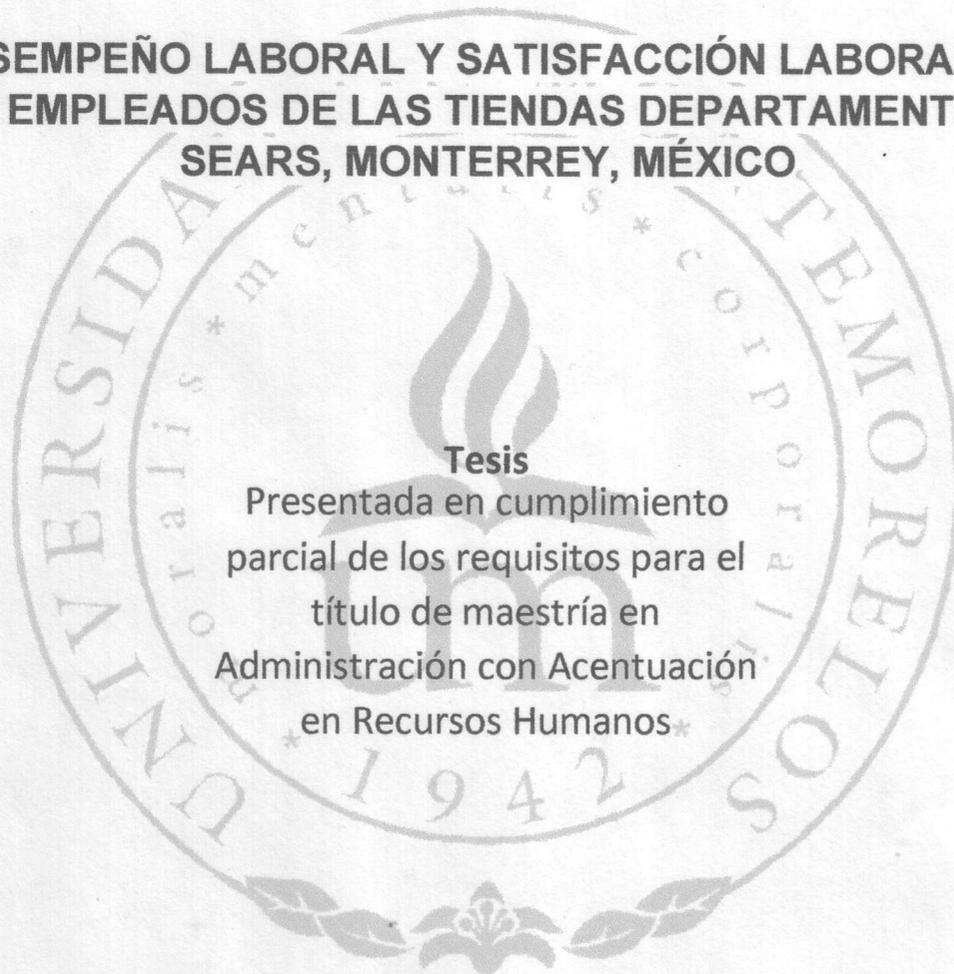
Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el título de  
Maestría en Administración

por

María Graciela Sánchez Martínez

Noviembre de 2022

**DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS EMPLEADOS DE LAS TIENDAS DEPARTAMENTALES  
SEARS, MONTERREY, MÉXICO**



**Tesis**

Presentada en cumplimiento  
parcial de los requisitos para el  
título de maestría en  
Administración con Acentuación  
en Recursos Humanos

por

**María Graciela Sánchez Martínez**

**APROBADA POR LA COMISIÓN:**

Asesor principal: Dr. Ramón Meza

Examinador externo: Mtra. Sharloth  
Xiomara Díaz

Asesor: Dra. María Tolentino Hernández

Director de Posgrado e investigación: Dr.  
Ramón Andrés Díaz Valladares

25/11/2022

Fecha de aprobación

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....	vi
RECONOCIMIENTO .....	vii
Capítulo	
I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA .....	1
Introducción .....	1
Antecedentes .....	1
Desempeño laboral .....	1
Satisfacción laboral .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Sears Monterrey .....	4
Declaración del problema .....	5
Preguntas complementarias .....	5
Hipótesis .....	5
Hipótesis principal .....	5
Hipótesis complementarias .....	5
Objetivos .....	6
Limitaciones .....	6
Delimitaciones .....	6
Marco filosófico .....	7
Definición de términos .....	10
Organización del estudio .....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	12
Introducción .....	12
Desempeño laboral .....	12
Conceptos .....	12
Importancia .....	13
Indicadores del desempeño laboral .....	14
Satisfacción laboral .....	16
Conceptos .....	16
Importancia .....	17
Indicadores de la satisfacción laboral .....	19
Desempeño laboral y satisfacción laboral .....	20
Investigaciones realizadas.....	21
Desempeño laboral .....	21
Satisfacción laboral .....	23
Desempeño laboral y satisfacción laboral.....	25

III. METODOLOGÍA .....	27
Introducción.....	27
Tipo de investigación.....	27
Población y muestra.....	28
Variables .....	28
Elaboración del instrumento .....	29
Desempeño laboral .....	29
Satisfacción laboral .....	30
Validez .....	31
Confiabilidad .....	31
Operacionalización de las variables.....	31
Hipótesis nula.....	32
Hipótesis nulas principal.....	33
Hipótesis nulas complementarias .....	33
Operacionalización de las hipótesis.....	33
Preguntas complementarias .....	33
Recolección de datos .....	34
Análisis de datos .....	34
Resumen.....	35
IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	36
Introducción.....	36
Descripción demográfica .....	36
Género .....	37
Edad.....	37
Estado civil .....	38
Máximo nivel académico .....	38
Pruebas de hipótesis .....	39
Preguntas complementarias .....	41
V. RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	43
Resumen .....	43
Discusión.....	44
Conclusiones.....	45
Conclusiones sobre la declaración del problema.....	45
Desempeño y género .....	46
Desempeño, edad, estado civil y máximo nivel académico ....	46
Satisfacción laboral y género .....	46
Satisfacción laboral, edad, estado civil y máximo nivel académico.....	46
Conclusiones con base en las preguntas complementarias.....	47
Recomendaciones.....	47
A los directivos de Sears Monterrey .....	47
Para mejorar el desempeño laboral.....	47
Para mejorar la satisfacción laboral.....	47

A futuros investigadores .....	48
Apéndice	
A. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	49
B. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	53
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	57
D. RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS .....	59
E. RESULTADOS DE LAS HIPÓTESIS NULAS .....	61
F. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS .....	67
REFERENCIAS .....	70

## LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables .....	32
2. Operacionalización de las hipótesis nulas .....	34
3. Género de los empleados .....	37
4. Edad de los empleados .....	37
5. Estado civil de los empleados .....	38
6. Máximo nivel académico de los empleados.....	38

## RECONOCIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, por permitirme llegar hasta esta meta, y porque en su inmensa bondad siempre me ha dado más de lo que le he pedido.

A mi asesor principal, el Dr. Ramón Meza E. por guiarme y ser mi apoyo a lo largo de este estudio, su conocimiento y orientación han sido invaluable. También al comité que lo integran la Dra. María Tolentino y el Dr. Manuel Muñoz, sus comentarios y tiempo son muy apreciados.

A los maestros que han contribuido con sus conocimientos en mi formación académica y personal.

A mi amado esposo Walter Plasencia por alentarme a terminar este posgrado y por su apoyo incondicional.

A mis padres, Urbana Martínez y Oscar Sánchez por sus oraciones diarias, continuo amor y apoyo. ¡Muchas gracias!

## **CAPÍTULO I**

### **DIMENSIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Introducción**

El desempeño y la satisfacción son dos variables de gran interés de estudio, porque en la ausencia de éstas se manifiestan la ineficiencia y ineficacia del empleado y como consecuencia podría afectar de manera directa al desarrollo de las metas y los objetivos de las empresas. Este tema se ha investigado por muchos administradores y aún no hay evidencias claras que apoyen el efecto entre el desempeño y la satisfacción. El comportamiento del ser humano es complejo, porque reaccionan de acuerdo con el medio que los rodea y a sus emociones, los sentimientos y actitudes juegan un papel importante en este tema de los cuales no se tiene control hasta cierto punto. El desempeño y la satisfacción laboral debe ser un estudio que tenga continuidad con el objetivo de reconocer los factores que intervienen y resolver si existe relación alguna en el objeto de estudio, y en base al resultado crear políticas y estrategias que fomenten y cultiven el desempeño y la satisfacción laboral.

#### **Antecedentes**

Esta sección contiene algunos antecedentes conceptuales del desempeño y satisfacción laboral. También contiene algunas investigaciones sobre ambas variables.

#### **Desempeño laboral**

Chávez, De las Salas y Bozo Acosta (2015) aseveran que el desempeño laboral es una unión natural de capacidades y habilidades para producir comportamientos, afectar resultados y producir cambios que concretan el éxito o la derrota en un medio organizacional.

Baykal (2019) sostiene que el desempeño laboral son las actividades relacionadas con

el trabajo y lo que se espera de un empleado y qué tan bien se ejecutaron esas actividades.

Meister (2014) sostiene que el desempeño laboral consiste en comportamientos y acciones realizadas por el personal en el curso de la realización de un trabajo. En esta orientación, el trabajo está relacionado con el desempeño y no solamente del trabajo en sí, sino en las actividades sociales y recreativas. Lo que interesa es la medición del desempeño laboral para determinar que tan bien actúa la persona, predecir su desempeño laboral futuro y resolver sus dificultades laborales. El trabajo no puede entenderse, por supuesto, excepto en el contexto del sistema en el que se produce el desempeño.

Colquitt, LePine y Wesson (2017) mencionan que el desempeño laboral es formalmente percibido como el conjunto de valores y comportamientos de los empleados, ya sea positiva o negativamente, al logro de las metas organizacionales.

Chiang Vega y San Martín Neira (2015) afirman que el desempeño contribuye a la eficacia y eficiencia de las organizaciones cuando los empleados se enfocan en las metas y los objetivos establecidos y alinean sus intereses a las metas y objetivos de las empresas; esto puede producir un alto desempeño de sus trabajos y beneficiar a la empresa, y a ellos mismos.

Palmar y Valero (2014) argumentan que el desempeño laboral es como la forma en que se desarrollan las personas en el ámbito laboral, el cual está apegado a la eficacia, eficiencia y efectividad de la empresa, con el fin de cumplir las tareas que le son asignadas a los trabajadores, eso se traduce como el empeño que pone siendo responsable a las tareas. Continúa diciendo que el desempeño depende de varias dimensiones tales como habilidades, características, capacidades y conocimientos que se espera sea aplicado con eficacia, eficiencia y efectividad.

#### Satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013) definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo

sobre el trabajo, como resultado de una evaluación de sus características.

Según Kehoe (2013), la satisfacción laboral se refiere a los sentimientos o al estado de ánimo de las personas con respecto a la naturaleza de su trabajo.

Singh (2015) define la satisfacción laboral como la actitud general de un empleado hacia su trabajo.

Majumdar (2018) menciona que la satisfacción laboral se define en cuanto a cuán contenta está una persona en su trabajo y lo divide en dos dimensiones; efectiva y cognitiva. La afectiva está relacionada a los sentimientos emocionales individuales que tiene hacia su trabajo y es como un todo. La cognitiva se refiere a una evaluación lógica y objetiva de varias facetas en un trabajo.

Aamodt (2016) define la satisfacción laboral como la actitud que tiene el empleado hacia su trabajo.

Carpenter, Bauer y Erdogan (2012) dicen que la satisfacción laboral se refiere a los sentimientos que las personas tienen hacia su trabajo y que la satisfacción laboral es quizás la actitud más importante.

### **Planteamiento de problema**

Una preocupación muy remarcada en los puestos gerenciales es el incumplimiento de las actividades de parte de los empleados, pero desempeñar bien las tareas no solo depende de los empleados, sino que va ligada a un buen diseño organizacional, ignorar este conocimiento puede traer grandes riesgos, tal como desempleo para las personas y bajo rendimiento para las empresas. Hay que tener en cuenta que también las emociones están presentes en el medio laboral y no son menos al tratarse de sentimientos.

Aziri (2011) afirma que la satisfacción no solo está interconectada con el hecho de que los trabajadores se lleven bien entre sí. Además, también se relaciona con los beneficios que la compañía otorga, llámense incentivos laborales, pero el problema de la satisfacción es que

puede dejar de existir cuando no se obtiene satisfacción tanto dentro de la compañía como fuera de la misma, de manera que se hace complejo mantenerla constante.

### Sears Monterrey

Sears Monterrey conocida como Grupo Carso, fue fundada en el año 1886 por Richard Sears en Estados Unidos, quien comenzó vendiendo relojes con el nombre de RW Sears en Watch Company, en los años de 1890's convino en sociedad con Roebuck razón por la cual cambió su nombre comercial a Sears, Roebuck and Co. Para el año 1893 añadió a sus servicios la venta por catálogo y posteriormente también añade el kit de construcciones para casas. En el año 1947 abre la primera tienda en México como una filial de Sears, Roebuck and Co. Actualmente, el corporativo de Slim posee el 99% de las acciones.

Según los directivos, Sears Monterrey es una de las cadenas más potente económica-mente en México, la cual se extiende a través de 95 tiendas distribuidas en el país, donde se ofrecen 500 mil productos diferentes que se pueden obtener en diferentes formas de pago. Respecto a sus empleados, cuenta con un total de 80 mil trabajadores aproximadamente, quienes trabajan mediante un diseño organizacional estratégico que consta de divisiones y subdivisiones administrativas.

Sears Monterrey está interesada en conocer cuál es el nivel del desempeño laboral de sus empleados, porque para los gerentes es importante que los equipos de trabajo se esfuercen en sus actividades y se desarrollen profesionalmente hasta alcanzar su autorrealización, y están de acuerdo que el desempeño de sus trabajadores es lo que da éxito a su cadena de tiendas, pero también reconocen que los tiempos cambian y los comportamientos humanos evolucionan, entonces se debe estar midiendo constantemente el desempeño laboral para comprobar que todo este yendo de la mejor manera. Por otro lado, la satisfacción laboral es un factor muy importante dentro de la organización porque ayudan a las buenas relaciones laborales y a un mejor desempeño en las actividades. Vigilar la satisfacción laboral

es un compromiso de los recursos humanos dentro de sus límites de área organizacional, porque están de acuerdo que la satisfacción laboral permite una estabilidad laboral positiva en los empleados.

### **Declaración del problema**

El nivel de desempeño laboral ¿es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de la tienda departamental de Sears, Monterrey, Nuevo León, México?

En lo sucesivo, el término: tienda departamental Sears Monterrey, Nuevo León, México, será sintetizado en el término Sears Monterrey.

### **Preguntas complementarias**

A continuación, se presentan algunas interrogantes que el estudio respondió:

1 ¿Cuál es nivel de desempeño laboral en los empleados de Sears Monterrey?

2 ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en los empleados de Sears Monterrey?

### **Hipótesis**

Partiendo de la declaración del problema, se plantearon las siguientes hipótesis.

#### **Hipótesis principal**

H<sub>1</sub>: El nivel de desempeño laboral es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.

#### **Hipótesis complementarias**

H<sub>1</sub>: Existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey según el género.

H<sub>2</sub>: Existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel académico.

H<sub>3</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los

empleados de Sears Monterrey según el género.

H<sub>4</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel académico.

### **Objetivos**

Los objetivos que se plantearon en esta investigación fueron los siguientes:

1. Evaluar si el nivel de desempeño laboral es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.
2. Evaluar el nivel del desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey.
3. Evaluar el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.

### **Limitaciones**

Algunas limitaciones de esta investigación fueron las siguientes:

1. Depender del permiso para poder aplicar los instrumentos.
2. Depender de terceras personas para aplicar los instrumentos.
3. Depender de la buena voluntad de los empleados para responder los instrumentos.
4. Depender del tiempo disponible de los empleados.

### **Delimitaciones**

A continuación, se presentan algunas delimitaciones en esta investigación:

1. La investigación se realizó en el periodo de tiempo 2020-2022.
2. Se consideraron fuentes bibliográficas actuales de un periodo de hasta diez años hacia atrás, en idioma inglés y español.
3. Las fuentes teóricas provienen de libros, revistas y artículos científicos que estaban disponibles en sitios web y diferentes bases de datos.
4. Se utilizaron medios tecnológicos para la aplicación del instrumento.
5. Los parámetros muestrales comprenden las áreas de gerencia, administración,

ventas y mecánica, género indistinto, todos los niveles de escolaridad, todas las edades, y todo género de cualquier turno únicamente de la tienda Sears Monterrey.

### **Marco filosófico**

Esta investigación se fundamenta con un marco filosófico tomando el liderazgo que se encuentra basado fuertemente en una cosmovisión cristiana; tomando como ejemplos a Dios, Cristo y San Pablo. Los consejos que son importantes para lograr un buen desempeño laboral y una excelente satisfacción laboral se pueden encontrar tanto en la Biblia como en los escritos de Elena G. de White.

Pablo, apóstol de Jesucristo, nombre original Saulo de Tarso, nacido en Tarso Cilicia, ahora, Turkia (Hechos 9:11), fue uno de los líderes de Cristo de la primera generación de cristianos; una figura importante dentro del pequeño movimiento cristiano y sus cartas han tenido una fuerte influencia en el cristianismo. Pablo predicó la muerte, resurrección y señorío de Jesucristo, también enseñó que los que murieron en Cristo resucitarían cuando él regresara. Hizo tres viajes en barco (2 Corintios 11:25), estableció numerosas iglesias en toda Europa y Asia menor (Hechos 19:10). Además fue impulsado hacia regiones a las que nadie había evangelizado antes, dondequiera que fuese estableció nuevas comunidades cristianas y ayudó a los cristianos a desarrollar su propio liderazgo (1 Corintios 4:17). De vez en cuando lo apoyaron económicamente para que pudiera continuar el evangelio en otros lugares (Filipenses 4:14-18 y 2 Corintios 11:8-9). Él expresó:

Porque nuestra satisfacción es ésta, el testimonio de nuestra conciencia que en la santidad y en la sinceridad y que vienen de Dios, no en sabiduría carnal sino, en la gracia de Dios, nos hemos conducido en el mundo y en especialmente hacia vosotros (2 Corintios 1:12).

La creación estaba ahora completa. “Y fueron acabados los cielos y la tierra, y todo su ornamento” (Génesis 2:1). “Y vio Dios todo lo que había hecho, y he aquí que era bueno en gran manera” (Génesis 1:31).

Dios miró con satisfacción la obra de sus manos. Todo era perfecto, digno de su divino Autor; y él descansó, no como quien estuviera fatigado, sino satisfecho con los frutos de su sabiduría y bondad y con las manifestaciones de su gloria (White, 2008b, p. 28).

White (2003) dice que cada persona debe estar en su lugar de trabajo realizando sus actividades; la obra que se hace debe ser solemne y sagrada y cada uno debe responder por sus deberes porque Dios lo ha elegido, las tareas se deben llevar en equipo y no individualmente con un trato justo e igualitario. El mensaje lo dirigió a las asociaciones, pero puede ser aplicado al trabajador en general.

El desempeño y la satisfacción de Jesús como maestro son notables. Jesús como maestro enseñó con gran poder; su ministerio comenzó en la sinagoga como maestro público, involucrando a la gente. Esta enseñanza era una actividad abierta a cualquier laico público que estuviera dispuesto a ser enseñado. El Sermón del Monte es uno de los planes de lecciones de liderazgo más significativos del Nuevo Testamento. Cuando Jesús estaba hablando a esta masa de personas, estaba reflexionando sobre la dinámica del grupo; compartió lecciones que podrían ser entendidas por adultos y niños por igual. El estilo de enseñanza de Jesús llamó la atención de aquellos que lo escucharon. En Mateo 7:28-29 dice que “cuando terminó Jesús estas palabras, la gente se admiraba de su doctrina; porque les enseñaba como quien tiene autoridad, y no como los escribas”. El ministerio de Jesús cubrió una variedad de territorios. Esas áreas incluían Galilea, Judea, Samaria y Decápolis (Marcos 7:31). Por lo tanto, el desempeño de Jesús es incomparable y digno de imitar. En el Sermón del Monte se expresa que la satisfacción está en lo espiritual y no en lo material: “Bienaventurados los que tienen hambre y sed de justicia porque ellos serán saciados” (Mateo 5:6).

"Cristo es el que murió; más aún, el que también resucitó, el que además está a la diestra de Dios, el que también intercede por nosotros" (Romanos 8:34); en el año 1844 Cristo pasa del lugar santo al lugar santísimo como abogado de la humanidad. Su papel principal es

defender la raza pecadora ante su padre como Juez (Lamentaciones 3:58, 1 Juan 2:1) de Satanás el acusador de los transgresores (Job 1:9-10).

Entonces oí una gran voz en el cielo que decía: ahora a venido la salvación, el poder y el reino de nuestro Dios y la autoridad de su Cristo; porque ha sido lanzado fuera el acusador de nuestros hermanos, el que los acusaba delante de nuestro Dios día y noche. (Apocalipsis 12:10)

Jesús no disculpa sus pecados, pero muestra su arrepentimiento y fe, y, reclamando el perdón para ellos, levanta sus manos heridas ante el padre y sus santos ángeles y dice: los conozco por nombre, los he grabado en las palmas de mis manos. (White, 1954, p. 394)

“Los sacrificios de Dios son el espíritu quebrantado; al corazón contrito y humillado no despreciaras tú, oh Dios” (Salmos 51:17). Y al acusador de su pueblo le dice “Jehová te reprenda, oh Satanás, Jehová que ha escogido a Jerusalén te reprenda” (Zacarías 3:2). Cuando Dios “concluya la obra del juicio investigador, quedará decidida la suerte de todos para vida o para muerte” (White, 2008a).

Dios es juez justo y misericordioso lento para la ira y grande en misericordia; su desempeño y su satisfacción son impecables, santo y puro, y es Él quien da la redención y nos perdona los pecados. Porque da satisfacción al alma cansada, y sacia a toda alma entristecida. (Jeremías 31:25)

Jesús se desempeñaba como doctor:

Si escuchas fervientemente la voz de Jehová tu Dios, y haces lo recto ante sus ojos, y escuchas sus mandamientos, y guardas todos sus estatutos, no pondré sobre ti ninguna de las enfermedades que he puesto sobre los egipcios; porque yo Jehová soy tu sanador”. (Éxodo 15:26)

“Sana a los quebrantados de corazón y venda sus heridas” (Salmos 147:3). Jesús se satisfacía sanando a los enfermos: “Pero cuando Jesús escuchó esto, dijo: no necesitan un médico los sanos, sino los enfermos” (Mateo 19:12).

Jesús también se desempeñó en la carpintería con su padre José: “¿No es este el carpintero, hijo de María, hermano de Jacobo, de José, de Judas y de Simón? ¿No está aquí

también sus hermanas?” (Marcos 6:3).

Dios es satisfacción del alma; cuando David estaba en el desierto de Judá escribió: “Dios, Dios mío eres tú; de madrugada te buscaré; mi alma tiene sed de ti, mi carne te anhela, en tierra seca y árida donde no hay aguas” (Salmos 63:1).

### **Definición de términos**

*Desempeño laboral:* es el reflejo del intelecto, conocimiento y sabiduría de un empleado.

*Satisfacción laboral:* es un sentimiento de regocijo por los frutos de un trabajo que se ha realizado con esmero y dedicación.

### **Organización del estudio**

En esta investigación se pretendió presentar la relación del nivel desempeño laboral con el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.

El primer capítulo trata la dimensión del problema. Además, presenta los lineamientos que impulsaron la investigación, considerando importantes investigaciones referentes al desempeño y la satisfacción laborales. Asimismo, se desarrollan las hipótesis planteadas. Y, por último, proporciona la definición de algunos conceptos como punto de apoyo por parte del investigador.

En el segundo capítulo se desglosa el marco teórico, considerando los antecedentes de estudio realizados por otras personas, conceptos concebidos por diferentes autores, asimismo la importancia del estudio e indicadores del desempeño y la satisfacción laborales.

En el tercer capítulo se describe la metodología del estudio, se indica la población que se consideró y la muestra con la que se trabajó, así también el desarrollo de los instrumentos. De igual manera, se incluyen la operacionalización de las variables y la operacionalización de las hipótesis, así como también las pruebas estadísticas que se van a utilizar.

En el cuarto capítulo se desarrolla el análisis de los datos, empezando con la descrip-

ción de la muestra por medio del análisis de datos demográficos. También se realizan las pruebas de hipótesis correspondientes a la investigación y se buscan otros resultados que puedan ser arrojados con estos datos.

El quinto capítulo contiene los resultados y las recomendaciones, así como la discusión donde se comparan los resultados con la información previa en el repaso de la literatura.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Introducción**

El presente estudio tuvo como objetivo principal investigar si el desempeño laboral es predictor de la satisfacción laboral. En este capítulo se pretende recopilar hallazgos de otras investigaciones en diferentes países y giros organizacionales. También se presentan conceptos de diferentes autores que permiten tener una comprensión más clara y definida de lo que se está investigando; también se provee un sustento teórico acerca de las variables como la importancia de ambas variables y sus indicadores.

#### **Desempeño laboral**

Diversos autores han definido el desempeño laboral de acuerdo con su criterio y perspectiva, por lo tanto, se han obtenido diferentes fuentes bibliográficas que ayudarán a comprender de la manera más precisa lo que significa el desempeño laboral, además, se aborda la importancia y los valiosos indicadores.

#### **Conceptos**

El desempeño es “la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (Chiavenato, 2019, p. 206).

Pedraza, Amaya y Conde (2010) toman el desempeño como las acciones o comportamientos que se observan en los empleados y que éstos son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Se pueden medir por medio de las competencias de los empleados y la contribución que ellos hagan hacia la empresa.

Santi (2018) define el desempeño laboral como el esfuerzo que hace un empleado para realizar la tarea asignada. La supervivencia de un empleado y una organización dependen del compromiso y la participación de los empleados en la organización de actividades relacionadas con las tareas asignadas.

Robertson y Cooper (2015) expresan que el desempeño es lo mismo que comportamiento, y solo incluye acciones o comportamientos relevantes para el objetivo de la organización. El desempeño no es la consecuencia de la acción, es la acción misma.

Ramawickrama, Opatha y Pushpakumari (2017) mencionan que el desempeño laboral es la medida en que el empleado ha mostrado sus rasgos, se ha involucrado en comportamientos y ha producido resultados que son apropiados para el desempeño de la tarea.

Kozlowski (2012) dice que el desempeño laboral es un concepto amplio de múltiples dimensiones en un nivel básico, y comprende procesos y resultados donde éstos se refieren a múltiples comportamientos discretos de las personas en el trabajo; se limita a comportamientos que contribuyen a los objetivos de la organización y que están bajo el control de la persona que actúa; los resultados se refieren a los productos del comportamiento o condición que está parcialmente bajo control de las personas.

Stewart y Brown (2019) definen el desempeño laboral como una contribución que la persona hace a la organización que lo ha empleado.

### Importancia

Jones y George (2019) expresan que el desempeño laboral contribuye a la eficiencia y eficacia de las organizaciones y al logro de las metas que éstas se han fijado.

Para Salazar Marmolejo y Ospina Nieto (2019), la importancia del desempeño reside en que el profesional ponga a prueba sus habilidades y talentos que ha adquirido a lo largo de su vida filtrada por la experiencia común y profesional, implicando también sus rasgos de personalidad y sus valores. Existen muchos factores que del desempeño se podrían evaluar,

tales como las capacidades, las habilidades y las cualidades. Estos criterios afectan directamente a las metas de la organización, sin dejar de considerar la eficiencia del trabajo, la responsabilidad, cooperación y la cantidad de trabajo que realiza una persona. La importancia del desempeño es que la persona colabore con su potencial para el logro de sus metas propias y organizacionales.

Ryu (2020) dice que el desempeño laboral se vuelve de gran importancia porque puede ser evaluado por la capacidad y el nivel del logro de la persona hacia los objetivos de la organización. También es importante porque es un resultado del proceso del trabajo y la producción alcanzada en cierto periodo de tiempo. La importancia del desempeño debería ser expresada como una combinación de factores, comportamientos y cualidades; este concepto parece ser muy útil para la gestión del desempeño laboral. En general, el desempeño es comprender dos componentes: el desempeño organizacional como la meta final del desempeño individual y el desempeño individual, como una parte integral del desempeño organizacional.

Colquitt et al. (2017) mencionan que el tipo de comportamiento que muestra el empleado en la empresa constituye el desempeño laboral. El desempeño laboral es un conjunto de comportamientos del empleado que contribuyen positiva o negativamente al logro de las metas.

#### Indicadores del desempeño laboral

Gabčanová (2012) clasificó los indicadores clave del rendimiento en los recursos humanos como: (a) perspectiva financiera, (b) clientes, (c) estrategia interna, (d) aprendizaje y (e) crecimiento. Aconseja que los indicadores se pueden dividir en dos partes; en primer lugar, relacionados con el área de recursos humanos; y en segundo lugar relacionados con el proceso de educación continua. Finalmente, en una organización, su proceso de formación se debe tomar como un elemento de motivación para los empleados y debe siempre estar acorde a las necesidades, misión y estrategia de la organización.

Arango Serna, Ruiz Moreno, Ortiz Vásquez y Zapata Cortes (2017) dicen que la formulación de los indicadores se debe asociar a los objetivos de la organización, con el fin de que los indicadores permitan conocer el éxito o fracaso y avance o retroceso e indiquen la causas que impiden lograr los objetivos y a su vez permita corregirlas. La propuesta para los indicadores externos de una logística de transporte los categorizó de la siguiente manera: (a) tiempos, (b) costos, (c) calidad y (d) confiabilidad.

Pandey (2019) identificó y clasificó los factores que afectan el desempeño laboral. También se desarrolló un modelo sintetizado basado en el esquema de demanda, recursos y estresores. Las demandas identificadas se agrupan en físicas, cognitivas y afectivas. Los factores de estrés que afectan negativamente el desempeño laboral se clasifican a nivel individual, laboral y familiar, y los recursos se clasifican a nivel individual, de trabajo organizacional y nivel social.

Parmenter (2015) menciona que muchas empresas han trabajado con los indicadores del desempeño y que hace poca o ninguna diferencia, debido al concepto erróneo que tiene acerca del tema.

Alvarado Reséndiz, García Munguía, Moreno Gutiérrez, López Pascual y Velasco Cerón (2018) argumentan algunos indicadores del desempeño laboral que podrían establecerse en las pequeñas y medianas empresas; de los resultados y tareas individuales, de responsabilidad, de satisfacción laboral, conductuales, de compromiso, de trabajo en equipo y de proactividad. Estos indicadores pueden ser establecidos en empresa de servicio de acuerdo con su investigación e interrogante de varios autores concuerdan que es importante determinar la selección de los indicadores para mejorar el desempeño y concluyen que conocer el planteamiento de los indicadores ayudará a conocer las necesidades del factor humano y ejecutar el plan de acción necesario.

Valaei y Jiroudi (2016) encontraron que el pago, la promoción, la supervisión, las condiciones operativas, los compañeros de trabajo y la naturaleza del trabajo favorecían el

desempeño laboral de los empleados, entre los cuales los compañeros de trabajo generaron el coeficiente de trayectoria más alto, seguido de las condiciones operativas, el pago y la promoción. La edad, el género y el nivel de educación se encontraron como moderadores de la relación entre las facetas de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los empleados.

### **Satisfacción laboral**

Esta sección menciona relevantes definiciones de la satisfacción laboral que sin lugar a duda abrirán un panorama de conocimiento y entendimiento para acercar a la realidad del significado. También aportará una relevante información de la importancia y los indicadores de la satisfacción laboral que pueden ser oportunos para aplicarlos en las organizaciones de acuerdo con el perfil organizacional.

#### Conceptos

Según Lai Wan (2016), la satisfacción laboral consiste en sentimientos y actitudes que se tienen acerca del trabajo.

Rao y Sudeepta (2018) afirman que una actitud positiva hacia un trabajo es conocida como satisfacción laboral; de acuerdo con Locke (1976) eso es un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (p. 660), dado que es una respuesta emocional a una situación laboral, entonces no puede percibirse a la vista, es de naturaleza disposicional y relativamente estable, y es aprendido a través de la experiencia. En términos generales, las personas experimentan satisfacción en el trabajo al coincidir sus necesidades e intereses. También cuando son satisfactorias las condiciones laborales y las recompensas y cuando los empleados agradan a sus compañeros de trabajo.

Pizarro Ruz, Fredes Collarte, Inostroza Peña y Torreblanca Urbina (2019) definen la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes del trabajador en su ambiente laboral; actitudes que se basan en la ética del mismo trabajador y desarrollan a lo largo de su trabajo.

Aoudi Chance (2019) define la satisfacción laboral como la sensación de la realización interior y orgullo que se logra cuando se realiza bien el trabajo como empleado. La satisfacción laboral conlleva a mostrar entusiasmo y felicidad en el trabajo, esto es individualmente o por áreas.

Para George y Zakkariya (2018), la satisfacción laboral es una mezcla de actitudes que los empleados mantienen hacia su trabajo y sentimientos y/o experiencias de trabajo que han sido encontradas para tener un efecto significativo en sus desempeños y tasa de rotación.

Samarth (2018) define la satisfacción laboral como un sentimiento mental que favorece al empleado y genera placer asociado con un trabajo.

Jones y George (2010) definen la satisfacción laboral como una agrupación de sentimientos e ideas que las personas tienen de sus áreas de trabajo.

#### Importancia

Rodríguez Leudo y Raga Rosaleny (2021), en su estudio, encontraron una relación significativa entre la felicidad percibida y la satisfacción laboral y esto conlleva a un mejor compromiso organizacional. La satisfacción de los empleados los acerca a ser más leales a su organización. Un beneficio de la satisfacción de los empleados es que las personas no piensan en dejar sus trabajos, y a la organización le genera mayores ingresos.

Nava-Gómez, Brito-Ortíz, Contreras Preciado y Patlán-Pérez (2019) destacan en los antecedentes de la satisfacción laboral a la felicidad y que ésta se encuentra relacionada con el trabajo. También recalcan que la calidad de vida laboral y la felicidad en el trabajo se manifiestan con una mejora en la satisfacción laboral.

Aziri (2011) señala que la satisfacción laboral es importante si se tienen en cuenta las consecuencias negativas de la insatisfacción laboral entre las que mencionan la falta de lealtad, el aumento del ausentismo y el aumento del número de accidentes.

Spector (1997) menciona tres características que son importantes cuando se estudia la satisfacción laboral:

1. Las organizaciones deben guiarse por valores. Cada organización estará orientada a tratar a los empleados de manera respetable. De acuerdo con eso, un buen indicador de la eficacia de los empleados es la evaluación de la satisfacción laboral y para tener un buen estado emocional de los empleados, un buen signo son los altos niveles de satisfacción laboral.

2. La conducta de los trabajadores en función de su nivel de satisfacción afectará el funcionamiento y las actividades de la organización. De esto se puede concluir que como resultado de la satisfacción laboral se tendrá un comportamiento positivo y viceversa, y se obtendrá un comportamiento negativo de los empleados que estén insatisfechos.

3. Lo que puede servir como indicador de las actividades organizativas es la satisfacción laboral. Se pueden encontrar diferentes niveles de satisfacción en diferentes unidades organizativas por medio de la evaluación de la satisfacción laboral, pero a su vez pueden servir como un buen indicador sobre en qué unidad organizativa se deben realizar cambios que impulsarían el desempeño.

Según Gupta (2014), la satisfacción laboral es importante por las siguientes razones:

1. Mejora la salud física y mental del empleado. Las personas que disfrutan y les gusta su trabajo tienden a vivir más tiempo.

2. Reduce el ausentismo y rotación. Las personas que son más felices no se ausentan de sus trabajos y hacen plan de vida en las organizaciones.

3. Crea una buena imagen pública. Las personas que se sienten satisfechas hablan favorablemente de la organización en público y así la organización puede atraer personas calificadas.

4. La productividad con la satisfacción laboral están relacionadas. Los trabajadores más productivos laboralmente son los que sienten satisfacción.

## Indicadores de la satisfacción laboral

Figueroa González et al. (2020) dicen que hay algunas condiciones que pueden incidir positivamente al trabajador impulsándolo a trabajar más y mejor, relativo a la satisfacción laboral. Proponen la estructura de algunos indicadores; indicadores variables de satisfacción general, de la satisfacción específica, de la satisfacción específica y de dimensión. Estos indicadores se usan para evaluar la productividad individual de la organización.

Krause y Arora (2019) dicen que como factores o atributos de la satisfacción laboral con frecuencia se utilizan los siguientes indicadores: salario básico, remuneración adicional, bono relacionado al desempeño, beneficios sociales durante su trabajo y después del retiro, interacción con los jefes, trabajo en equipo, participación en las decisiones, organización en el proceso de trabajo, unidad laboral, naturaleza de trabajo, seguridad laboral, oportunidad de promoción, posibilidades de desarrollo profesional, herramientas laborales, carga de trabajo y horario de trabajo.

Para Jalagat (2016) hay tres indicadores vitales de la satisfacción laboral:

1. Para que las organizaciones logren la satisfacción laboral es necesario que sean guiadas por los valores humanos, especialmente en lo que respecta al respeto y trato justo con sus empleados sin importar su posición.

2. De acuerdo con el nivel de satisfacción que los empleados han obtenido, este se manifiesta a través de su comportamiento, el cual afecta directamente las actividades del negocio y el también funcionamiento de la organización. De esta manera, se puede asumir que la satisfacción laboral llevará a un comportamiento positivo y viceversa, la disatisfacción desembocará en un comportamiento negativo de los empleados.

3. El éxito de las organizaciones está siendo determinado por la satisfacción laboral.

Rico Belda (2012) encontró cuatro indicadores importantes de la satisfacción laboral los cuales categorizó de la siguiente manera: (a) la estabilidad laboral, (b) el involucramiento

del trabajador en la organización, (c) el buen clima laboral y (d) el balance entre la vida laboral y la familiar.

### **Desempeño laboral y satisfacción laboral**

Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2011) manifiestan que hay diversas investigaciones que han tratado de encontrar el vínculo entre el desempeño laboral y la satisfacción. Se pensaba que una persona satisfecha manifestaba un alto desempeño, sin embargo, los resultados de las investigaciones no son meramente claras en el vínculo de ambas variables. Se ha percibido que empleados satisfechos laboralmente tienen un bajo desempeño y, de manera contraria, empleados que son insatisfechos tiene un alto desempeño. Concretar cuál es la variable que afecta a la otra es complejo; ante esta paradoja se han planteado tres puntos de vista; (a) la satisfacción suscita el desempeño, (b) el desempeño suscita la satisfacción, (c) las retribuciones intervienen, pero no existe una relación interna.

Platis, Reklites y Zimeras (2015) dicen que hay una relación muy cercana del desempeño laboral con la satisfacción laboral en todas las categorías de profesionales. Es una relación entre variables muy observadas; una característica compleja del desempeño es que depende de muchas condiciones (operativas o psicológicas) y éstas no se pueden determinar fácilmente.

Peeters, De Jonge y Taris (2013) argumentan que el desempeño y la satisfacción están generalmente relacionadas y es importante considerar los factores que potencialmente influyen en la fortaleza de la satisfacción en relación con el desempeño laboral.

Chiang Vega y San Martín Neira (2015) expresan que se han realizado varios estudios para comprobar la relación que existe entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral. Los resultados fueron que existe una relación constante entre ambas variables. Se planteó que cuando hay un trabajador productivo, este es un trabajador contento. En otros estudios se ha planteado que los trabajadores más productivos, esta productividad los lleva a

la satisfacción y no a la inversa. Esta declaración es porque al realizar un trabajo bien hecho se obtiene un sentimiento intrínseco de bienestar y con base en el resultado, el trabajador podría recibir un aumento de sueldo y ascenso de puesto, por lo tanto, incrementaría la satisfacción en el trabajador.

Werther, Davis y Guzmán Brito (2019) mencionan que un tema de gran interés es comprobar si para que exista un alto nivel de desempeño es necesario tener un alto nivel de satisfacción laboral, o de modo opuesto, un alto nivel de desempeño conlleva a altos niveles de satisfacción, lo complejo de decidir cuál criterio determina al otro. La relación general entre el desempeño y la satisfacción es un círculo continuo que dificulta evaluar el efecto de una variable sobre otra.

### **Investigaciones realizadas**

Las investigaciones han sido una gran ayuda para comprender el comportamiento del desempeño laboral y la satisfacción laboral en diferentes generaciones y culturas. Esta sección provee investigaciones de carácter científico, adaptadas a la actual generación con base en sus propias condiciones y experiencias.

#### **Desempeño laboral**

Ramos VillaGrasa, Barrada, Fernández del Río y Koopmans (2019) realizaron una investigación donde consideraron el desempeño laboral como variable dependiente definitiva. El estudio analizó con una escala de 18 ítems, aplicando el cuestionario Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) y midió las dimensiones más sobresalientes del desempeño las cuales son: (a) desempeño de tarea, (b) desempeño contextual y (c) comportamientos contra productivos en el trabajo. El cuestionario se aplicó en diferentes áreas de trabajo con una participación de 368 empleados los cuales respondieron voluntariamente el cuestionario. Se utilizaron estadísticos descriptivos, exploratorios y correlaciones. Aquí se mostró que el IWPQ tiene una estructura tridimensional y también una fiabilidad aceptable,

también mostraron altas relaciones con las medidas del desempeño. El IWPQ muestra correlaciones similares a los otros instrumentos de desempeño analizado, esto de acuerdo con los factores de personalidad. Se puede decir que el IWPQ es un cuestionario que se puede tomar para medir el desempeño laboral de manera breve y autoinformada.

Álvarez Indacochea, Alfonso Porraspita y Indacochea Ganchozo (2018) dicen que el talento de América Latina ha tenido una transformación parecida a la de Estados Unidos y Europa en cuanto a investigaciones en diferentes áreas. La evaluación del desempeño se aprecia de forma sistemática de cada individuo, de acuerdo con las funciones que cumple, de las metas y resultado y de su potencial de desarrollo; este proceso juzga y estima la excelencia y las cualidades de una persona, pero enfáticamente su contribución a la organización. En su investigación ellos valoraron el desempeño laboral del talento humano, donde se utilizó como estrategia los alineamientos de procesos de evaluación del desempeño laboral en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador y en la población general. Utilizando los métodos de observación y experimentación al estudiar los procesos y sistemas de la evaluación del desempeño laboral, el resultado obtenido fue que en las universidades públicas los estilos y las formas utilizadas por los que toman decisiones “no tributan a un liderazgo en administración” (p. 1), también encontraron que se requieren conocimientos y habilidades para un buen desempeño laboral.

Cruz Díaz y Cuadra Baquedano (2018) realizaron un estudio con alumnos graduados de la carrera de Lengua y Literatura Hispánicas de la Facultad de Educación e Idiomas en la Universidad Autónoma de Nicaragua. La muestra la formaron 174 personas a quienes se le aplicó un cuestionario y se les pidió que evaluaran el desempeño laboral y la satisfacción. Los resultados que se obtuvieron mostraron que el 90% de los egresados que trabajan en áreas para la cual fueron formados valoraron muy positivo su desempeño laboral, aunque consideraron que deben fortalecerse ciertas habilidades que les permitan mejorar la profesión adquirida.

Rodríguez-Marulanda y Lechuga-Cardozo (2019) realizaron un estudio para evaluar los niveles y factores del desempeño laboral en los maestros de la Universidad de ITSA en Colombia. El tipo de investigación fue descriptiva y transversal; el instrumento que se aplicó fue de 26 ítems con escala tipo Likert. La muestra fue de 79 docentes y cinco directivos. Los factores que consideraron fueron el conocimiento del trabajo, el resultado, la producción, la responsabilidad, la capacidad de liderazgo y la identidad laboral. Los resultados del indicador conocimiento del trabajo arrojaron que el 40% dijeron que siempre estaban en constante formación. El 60% dijeron que casi siempre contaban con un alto nivel de conocimiento de su trabajo.

#### Satisfacción laboral

Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016) realizaron una investigación extrayendo de estudios anteriores lo referente a la satisfacción laboral en los profesores; utilizaron tres bases de datos temáticas y aportaciones de los últimos 10 años. Los resultados de esa investigación del profesorado fueron que las dimensiones que se consideran para medir la satisfacción son: laborales, psicológicas, pedagógicas y sociológicas. También encontraron que los profesores de preescolar, primaria y universidad son los más satisfechos, y que los menos satisfechos son los maestros de nivel secundaria por los conflictos que se generan en esta etapa.

Sarkar (2011) realizó una investigación con 2526 maestros de escuelas secundarias de Nigeria. Los participantes respondieron un cuestionario de la variable satisfacción laboral. Algunos de los ítems de estudio fueron: pronto pago de los salarios, pronto pago de los bonos, pago de beneficios, servicios de bienestar del personal y oficina adecuada. Los datos que se recolectaron fueron analizados con un conteo de frecuencia y porcentajes. Los resultados mostraron que los maestros estaban moderadamente satisfechos con sus trabajos y muy poco satisfechos con la calidad de las oficinas. El grado de satisfacción general fue medio.

Ahn y García (2004) muestran una interesante información acerca de la satisfacción europea; describen cómo las formas en que los factores políticos, la economía, los aspectos sociales de la gestión interna de la empresa y las actitudes laborales individuales contribuyen a la satisfacción de las personas en el lugar de trabajo. La satisfacción es algo complejo de medir, ya que ésta depende de factores objetivos y factores subjetivos. Algunos factores objetivos son los vinculados a la estructura económica del mercado laboral y los factores socio-demográficos. Las cifras de cada país muestran que los países más insatisfechos son los de Europa del Este, entre los que destacan, Bulgaria y Grecia. Entre los países más satisfechos se destaca Dinamarca, Luxemburgo, Finlandia y los Países Bajos que dijeron estar muy satisfechos con su trabajo (Comisión Europea, 2014). Entre los factores subjetivos que más influyen en la satisfacción laboral encontraron las emociones, es decir, cómo reaccionan las personas a los acontecimientos, a la presión laboral, a la autonomía y a la transferencia, pero también implicado a las relaciones entre colegas y supervisores. Estas dimensiones, aunque difíciles de medir, representan la mayoría de los factores que influyen en la satisfacción laboral. La investigación ha logrado demostrar que conferir una mayor libertad de toma de decisiones ayuda a las personas a gestionar mejor las crecientes demandas laborales que de otro modo resultarían en mayor tensión mental, estrés y problemas de salud.

Mishra (2013) realizó un estudio descriptivo y exploratorio en los ejecutivos de Cipla Sikkim, compañía farmacéutica en la India, con alcance en Estados Unidos, Europa, Brasil y Sudáfrica. Encontró que los empleados no están satisfechos con las horas laborales, el entrenamiento, su motivación y con el equipo de trabajo. Están muy insatisfechos con la retroalimentación de su desempeño y las prestaciones laborales. Se le recomendó a la compañía mejorar en los horarios de trabajo y ser más considerados en los pagos, buscar incentivos monetarios y no monetarios y entrenar y proveer conocimiento para incrementar sus habilidades y destrezas. También se recomendó identificar necesidades sociales y una continua interacción del gerente con los empleados; en los equipos de trabajo hacer grupos

de juego dinámicos e incrementar el trabajo en equipo para incrementar la comunicación para el equipo.

### Desempeño laboral y satisfacción laboral

Le Thi (2020) estudió las relaciones entre las variables desempeño laboral, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Desarrolló cuatro hipótesis, las tres primeras predijeron relaciones positivas entre compromiso organizacional, satisfacción laboral y desempeño laboral y la última supuso el efecto mediador de la satisfacción laboral. Se tomó una muestra de 547 empleados de empresas vietnamitas, los cuales fueron encuestados. En este estudio se apoyaron todas las hipótesis. En consecuencia, el compromiso organizacional tuvo un impacto positivo en el desempeño laboral; el compromiso organizacional tuvo un impacto positivo en la satisfacción laboral; la satisfacción laboral tuvo un impacto positivo en el desempeño laboral cuando se controló el compromiso organizacional. La fuerza de la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral se redujo significativamente cuando se agregó la satisfacción laboral al modelo.

Dugguh y Ayaga (2014), en una investigación teórica en Nigeria, encontró que la satisfacción es la que influye en el desempeño laboral. Su enfoque fueron los factores equidad y características de trabajo. Los hallazgos indican que una serie de elementos tales como el logro, el salario, la responsabilidad, las condiciones laborales y el reconocimiento, entre otros, al ver el desempeño de los empleados en las organizaciones, muestran una influencia positiva. El documento se suma al debate teórico sobre si la satisfacción laboral tiene un impacto positivo en el desempeño de los empleados. Aunque el concepto de satisfacción laboral es complejo, el uso de variables y mecanismos adecuados puede contribuir en gran medida a mejorar el desempeño de los empleados y recomienda que los gerentes utilicen estos factores que afectan el desempeño de los empleados para así hacerlos felices, mejorar su bienestar y el medioambiente. Además, especifica los mecanismos apropiados, utilizando un enfoque

teórico para respaldar enfoques empíricos que a menudo carecen de claridad en cuanto al por qué las variables están relacionadas.

Maulana Usop, Askandar, Langguyuan-Kadtong y Onotan Usop (2013) realizaron una investigación para evaluar la relación del desempeño laboral y la satisfacción laboral con una muestra de maestros de División de Cotabato City. En la investigación encontraron lo siguiente: los docentes demuestran un alto nivel de desempeño laboral y están contentos con sus facetas de satisfacción laboral. También los docentes están de acuerdo con las políticas escolares, la supervisión, la remuneración, las relaciones interpersonales, las oportunidades de promoción y crecimiento, las condiciones laborales, el trabajo en sí, los logros, el reconocimiento y la responsabilidad. Los resultados demuestran que los maestros están satisfechos en su trabajo también son altamente productivos. Además, si los maestros están satisfechos con su trabajo, desarrollarán y mantendrán un alto desempeño. Como una consecuencia del resultado de esta investigación, los profesores pueden ser una influencia de formar estudiantes altamente competitivos.

Bacotić (2016) realizó un estudio para determinar si existe una relación empíricamente demostrable entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral y la dirección e intensidad de esta relación. La investigación empírica se realizó en una muestra de 40 empresas croatas, grandes y medianas. Se encuestó a 5806 empleados. En este estudio se tiene como resultado la existencia de una relación clara entre la satisfacción laboral de los empleados y el desempeño laboral en ambas direcciones, pero con una intensidad bastante débil. El análisis detallado mostró que la conexión entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral es más fuerte que la conexión entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral. Se podría afirmar que la satisfacción laboral determina el desempeño laboral, más que el desempeño laboral determina la satisfacción laboral.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **Introducción**

Este estudio tuvo como objetivo conocer si el desempeño laboral es predictor de la satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey. La estructura de este capítulo se integra de la siguiente manera: tipo de investigación, población, muestra de estudio, instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos, análisis de datos y resumen.

#### **Tipo de investigación**

La investigación se clasificó como cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal.

La investigación de tipo cuantitativa es de naturaleza numérica y estadística. Para Abreu (2014) la investigación descriptiva tiene como objetivo principal determinar la relación directa con la realidad al obtener características del fenómeno de estudio. Paluck y Cialdini (2014) dicen que la investigación de campo no se define por su ubicación física, sino por el grado de naturalidad del trabajo. Para Hernández Sampieri (2017), la investigación transversal se define en que los datos son obtenidos en un solo tiempo y momento.

Se consideró cuantitativa por la siguiente razón: se midió el nivel de desempeño laboral y el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey, en una escala del 1 al 7.

Se consideró descriptiva porque permitió medir las características laborales de los empleados.

Se consideró explicativa porque permitió medir la probable influencia positiva o

negativa del nivel de desempeño laboral sobre el grado de la satisfacción laboral.

Se consideró de campo porque la investigación se desarrolló en el lugar de trabajo en pleno horario laboral.

Se consideró transversal porque permitió conocer el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los empleados en un solo tiempo y momento.

### **Población y muestra**

La población fue de los 123 empleados de Sears Monterrey ubicada en la plaza Fiesta Anáhuac.

La muestra es un subconjunto de la población de interés para un estudio, se toma como la representación de una población, la cual se reduce a una muestra para optimizar el tiempo y los recursos (Newbold, Carlson y Thorne, 2008). La población es un todo y la muestra es una porción específica de ese todo (Levin y Rubin, 2004).

Se tomaron 100 empleados para la muestra de estudio y estos fueron los empleados que estuvieron laborando en el año 2021 en Sears Monterrey. Se abarcaron los siguientes departamentos: área de ventas en piso, área de control de calidad, mecánica, área de cajas, asistentes de coordinación, servicio técnico, logística, sistemas, administración y recursos humanos. Se excluyó a la dirección y al departamento de contabilidad.

### **Variables**

Bilbao Ramírez y Escobar Callegas (2020) dicen que la variable, esencialmente tiene características que pueden sufrir cambios, funge como asunto de análisis y que se usa como herramienta para medir, manipular y controlar en una investigación.

Por ser considerado un estudio explicativo, para esta investigación se consideraron como variable dependiente al grado de satisfacción laboral y como variable independiente el nivel de desempeño laboral.

También se contemplaron algunas variables demográficas como las siguientes:

género, edad, máximo nivel de escolaridad alcanzado y estado civil.

### **Elaboración del instrumento**

Ibáñez Peinado (2015) define el instrumento como un dispositivo que emplea el investigador para capturar información de los fenómenos que se le presenten y obtener de ellos información, éstos pueden clasificarse por su forma o su contenido.

Para esta investigación se adoptaron dos instrumentos: el primero, para medir el nivel de desempeño laboral y el segundo, destinado a medir el grado de satisfacción laboral.

#### **Desempeño laboral**

El instrumento de desempeño laboral fue el elaborado por Cruz Castillo (2008). Los pasos para la elaboración fueron los siguientes:

1. Se realizó un estudio de bibliografía enfocada en el tema de estudio.
2. Se llevó a cabo, para la medición de la autopercepción del desempeño laboral, una compilación de las distintas dimensiones mencionadas por los distintos autores.
3. Se revisaron varios instrumentos que ya habían sido utilizados en otros estudios de las áreas a investigar.
4. Se seleccionaron las dimensiones de cada variable y la lista de las declaraciones, que fueron analizadas por la investigadora y los asesores; se identificaron solo las declaraciones que servían para este estudio, eliminando aquellas que no tenían claridad.
5. Se conformaron los ítems que constituirían el instrumento final para cada una de las áreas seleccionadas, considerando la claridad y la pertinencia, por medio de expertos en el área de investigación.
6. Los expertos propusieron algunas modificaciones y éstas fueron tomadas en cuenta para hacer los cambios necesarios.
7. Se realizó un análisis de confiabilidad y como consecuencia quedaron los 60 ítems que ayudaron a medir el desempeño laboral.

8. En común acuerdo con el asesor principal, la investigadora seleccionó los indicadores y los redactó con un verbo en infinitivo al inicio en lugar de un verbo en primera persona.

9. Quedando un instrumento definitivo de 24 variables observada, con siete niveles de medición: (1) *pésimo*, (2) *muy bajo*, (3) *bajo*, (4) *regular*, (5) *alto*, (6) *muy alto* y (7) *excelente*.

El instrumento utilizado para medir la variable desempeño laboral se presenta en el Apéndice A.

### Satisfacción laboral

El instrumento de satisfacción laboral fue adaptado del elaborado por Quintanilla Morales (2009). Los pasos para su elaboración fueron los siguientes:

1. Realización del repaso de la literatura especializada en el tema.
2. Búsqueda de información profesional acerca de las variables en estudio.
3. Consulta del cuestionario de satisfacción laboral que fue elaborado por Joseph L. Meliá, de la Universidad de Valencia, tomando algunas ideas para la elaboración del instrumento.
4. Realización de la redacción de declaraciones para cada una de las variables.
5. Eliminación de algunas declaraciones, esto debido a la falta de claridad o dudosa redacción.
6. Formación de un grupo de declaraciones y realización del análisis de claridad y pertinencia por expertos del área.
7. El asesor principal revisó y corrigió las declaraciones en repetidas ocasiones.
8. Se consideraron todas las observaciones que fueron emitidas por los expertos y se hicieron las correspondientes correcciones.
9. Confección del instrumento final dividido en tres secciones: (a) descripción del objetivo de la investigación, (b) datos demográficos y (c) variables observadas. Todos los

ítemes se responden con siete opciones a elegir: (1) *totalmente insatisfecho*, (2) *muy insatisfecho*, (3) *algo insatisfecho*, (4) *indeciso*, (5) *algo insatisfecho*, (6) *muy satisfecho* y (7) *totalmente satisfecho*.

El instrumento se adaptó por la investigadora la cual modificó algunas declaraciones y seleccionó los indicadores, esto en acuerdo con el asesor principal, resultando una versión final de 25 variables observadas.

El instrumento completo utilizado para medir la variable satisfacción laboral se presenta en el Apéndice A.

#### Validez

Valbuena Castro (2017) dice que la validez se utiliza para expresar solidez y puntualidad en el resultado de una sucesión.

El proceso de validez. Según reportan los constructores, se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se hizo un repaso de la literatura enfocada en el tema a investigar.
2. Se elaboraron los instrumentos con base a un marco teórico y la experiencia de los asesores.
3. Se evaluó por medio de profesionales y expertos.
4. Se aplicó una prueba piloto, con la cual se midió la validez.

#### Confiabilidad

Páramo Bernal (2017) afirma que, en la investigación tradicional, la fiabilidad se refiere a la medida de contestar los estudios, a la consistencia de las respuestas o los datos que se han obtenido. La confiabilidad depende del estudio que se esté desarrollando.

#### **Operacionalización de las variables**

Lerma González (2016) dice que la operacionalización de una variable es un proceso

mediante la cual la variable pasa de un nivel indefinido a un nivel empírico visible y medible.

En la Tabla 1 se muestra la operacionalización de solo una de las variables demográficas del estudio. La tabla de la operacionalización de las variables completa se presenta en el Apéndice B.

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Agrupación de individuos que tienen una o varias características en común.	La variable genero se midió de la siguiente manera:  Género <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1=Masculino 2=Femenino

**Hipótesis nula**

Bowerman, O'Connell y Murphree (2014) afirman que la hipótesis nula es una declaración de que no hay diferencia entre las variables que no están relacionadas. Esto a menudo puede ser considerado el estatus quo y, como resultado, si no se puede aceptar lo nulo, entonces se requiere una acción.

La hipótesis nula es una teoría aritmética que sugiere que no existe relación estadística y significancia en un conjunto de variables observadas únicas dadas entre dos conjuntos de datos observados y fenómenos medidos (Kumar, 2018).

### Hipótesis nula principal

H<sub>1</sub>: El nivel de desempeño laboral no es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.

### Hipótesis nulas complementarias

H<sub>1</sub>: Existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey según el género.

H<sub>2</sub>: Existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel académico.

H<sub>3</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey según el género.

H<sub>4</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel académico.

### **Operacionalización de las hipótesis**

En la Tabla 2 se muestra la operacionalización de solo una de las hipótesis en la cual se incluye las variables, el nivel de medición para cada variable, así como la prueba estadística a emplear. La tabla de la operacionalización de las variables completa se presenta en el Apéndice C.

### **Preguntas complementarias**

En esta investigación se tienen como preguntas complementarias las siguientes:

1. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey?

Tabla 2

*Operacionalización de la hipótesis nula*

Hipótesis	Variables	Nivel de medición	Prueba estadística
Hipótesis nula 1 El nivel de desempeño laboral no es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.	<i>Independiente</i> Nivel de desempeño laboral.  <i>Dependiente</i> Grado de satisfacción laboral.	Escala    Escala	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica estadística de Regresión lineal simple. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .

**Recolección de datos**

1. Se solicitó el apoyo y ayuda al coordinador de la tienda.
2. Se entregaron los instrumentos al coordinador.
3. Se motivó a los empleados a contestar dicho instrumento.
4. Se fueron colectando los instrumentos contestados a través del correo electrónico.
5. Se realizó un conteo de las encuestas que fueron entregadas a la Administración, esperando obtener el máximo retorno de las mismas.

**Análisis de datos**

Castañeda, Cabrera, Navarro y de Vries (2010) afirman que relacionarse con las diversas opciones y procedimientos estadísticos de un programa como SPSS permite gestionar banco de datos de manera eficaz y sistematizar una base de datos que puede ser examinada con múltiples técnicas estadísticas. Existen diversos programas para el análisis estadístico.

Para la presente investigación se optó por el uso del paquete estadístico Statistical Package for Social Science (SPSS) versión 24.0 que es un programa clásico que en versiones anteriores requería de programación, además, es uno de los paquetes más completos en la actualidad.

Para probar la hipótesis principal, se utilizó la técnica de regresión lineal simple. Para dar respuesta a las preguntas complementarias, se utilizó la media aritmética.

### **Resumen**

En resumen, este capítulo presentó el tipo de investigación bajo el cual se realizó este estudio, que fueron: cuantitativo, descriptivo, explicativo, de campo y transversal.

Se consideró una población de 123 empleados con una muestra conformada por 100 empleados. Asimismo, se presenta la forma en que se realizaron los instrumentos y el proceso de validez y confiabilidad por el cual fueron sometidos. También incluye el procedimiento por el cual fueron recolectados los datos, las pruebas y técnicas utilizados en su análisis.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Introducción**

El propósito de esta investigación fue conocer si el nivel de desempeño laboral es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de la tienda Sears Monterrey. Para fines del estudio, se consideraron los siguientes tipos de investigación: cuantitativo, descriptivo, explicativo, transversal y de campo.

La población que participó fue de 123 trabajadores de la tienda departamental Sears Monterrey en los siguientes departamentos; área de ventas en piso, área de control de calidad, mecánica, áreas de cajas, asistentes de coordinación, servicio técnico, logística, sistemas, administración y recursos humanos.

Por consiguiente, se investigaron principalmente dos variables: el nivel de desempeño laboral y el grado de satisfacción laboral, y como variables demográficas se utilizaron cuatro aspectos en relación con el género, la edad, el estado civil y el máximo nivel de escolaridad alcanzado.

Por último, este capítulo presenta la descripción demográfica correspondiente a la muestra, las pruebas estadísticas utilizadas para el análisis de las hipótesis, las respuestas a preguntas complementarias planteadas, así como el resumen del capítulo. Las hipótesis se probaron con un nivel de significación  $p \leq 0.05$ .

#### **Descripción demográfica**

En este apartado, se muestran las tablas con la información de los datos demográficos

aportados por los encuestados. Los datos demográficos como se ha mencionado anteriormente están contruidos por el género, la edad, el estado civil y el máximo nivel de escolaridad alcanzado. Las tablas correspondientes a esta sección se presentan en el Apéndice D.

### Género

En la Tabla 3 se muestra la participación por género de los empleados encuestados; 40.4 % fueron hombres y 59.5 % fueron mujeres.

Tabla 3

#### *Género de los empleados*

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Masculino	36	40.4
Femenino	53	59.5
Total	89	100.0

### Edad

En la Tabla 4 se encuentran registradas las edades de los encuestados de los cuáles 31.8% tenían entre 30 o menos años y 46.6% tenían 41 años o más.

Tabla 4

#### *Edad de los empleados*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
30 o menos	28	31.8
31 a 40	19	21.6
41 o más	41	46.6
Total	88	100

### Estado civil

La Tabla 5 muestra el estado civil de los empleados de los cuales la mayoría son casados, con un 36.1%.

Tabla 5

#### *Estado civil de los empleados*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	30	36.1
Soltero	28	33.7
Otro	25	30.1
Total	83	100

### Máximo nivel académico

En la variable máximo nivel de escolaridad alcanzado se observa que el 32.7% son del nivel de preparatoria y el 29.6% tienen una licenciatura. Además, no se observan sujetos en el nivel de escolaridad, ninguno, primaria, maestría y doctorado (ver Tabla 6).

Tabla 6

#### *Máximo nivel académico de los empleados*

Máximo nivel académico alcanzado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ninguno	0	0
Primaria	0	0
Secundaria	14	14.3
Preparatoria	32	32.7
Técnica	23	23.5
Licenciatura	29	29.6
Maestría	0	0
Doctorado	0	0
Totales	98	100.0

## Pruebas de hipótesis

Para la realización de la prueba de hipótesis fue necesario utilizar algunas pruebas estadísticas en las cinco hipótesis nulas formuladas para el presente estudio. Las tablas correspondientes a las pruebas de hipótesis nulas se presentan en el Apéndice E.

H<sub>1</sub>: El nivel de desempeño laboral no es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.

En el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple; considerando como variable independiente al nivel de desempeño laboral (DL) y como variable dependiente al grado de satisfacción laboral (SL).

Los valores del coeficiente no estandarizado  $B_k$ , obtenidos mediante la técnica estadística de regresión fueron:  $B_0 = 1.427$  y  $B_1 = .724$ . Con dichos valores se formó la siguiente ecuación:  $SL = 1.427 + .724 (DL)$ .

Se encontró que la variable desempeño laboral representa el 46.4% de la varianza de la variable dependiente dado que el valor  $R^2$  corregida fue igual a .464. También se obtuvo el valor  $F = 86.694$  y el valor  $R = .685$ . El valor  $p = .001$  muestra que existe una influencia lineal, positiva y significativa, por lo cual se rechaza la hipótesis nula.

H<sub>2</sub>: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey según el género.

En el análisis de esta hipótesis se utilizó la prueba  $t$  de Student para muestras independientes. Se aplicó el estadístico  $F$  de Levene observándose un valor  $p = .305$  lo que permite asumir varianzas poblacionales iguales. Al ver que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor estadístico  $t = .854$  y  $gl = 87$ . El valor  $p$  fue igual a .395, que es mayor que .05.

Con estos resultados se retiene la hipótesis nula de que no existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de los empleados según su género.

H<sub>3</sub>: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los

empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel de escolaridad.

En esta prueba de hipótesis se aplicó el análisis de varianza factorial. Las variables independientes o factores en esta hipótesis fueron la edad, el estado civil y el nivel de escolaridad. La variable dependiente que se comparó en los grupos fue el nivel de desempeño laboral. Al ejecutar la prueba, ésta arrojó un valor  $F$  de 1.225 y un nivel de significación  $p$  de .265. Dado que el valor  $p$  es mayor que .05, se retiene la hipótesis y la conclusión es que el nivel de desempeño no difiere significativamente al considerarse la variable edad, estado civil y nivel de escolaridad.

H<sub>4</sub>: No existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey según el género.

En el análisis de esta hipótesis se utilizó la prueba  $t$  de Student para muestras independientes. Se aplicó el estadístico  $F$  de Levene observándose un valor  $p = .684$  lo que permite asumir varianzas poblacionales iguales. Al ver que la varianza poblacional es igual, se encontró el valor estadístico  $t = .783$ . El valor  $p$  fue igual a .436, que es mayor que .05, y se decidió retener la hipótesis nula.

La media aritmética del grado de satisfacción laboral en el género masculino es de 5.54 y en el género femenino de 5.41.

H<sub>5</sub>: No existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel académico.

En esta hipótesis se aplicó el análisis de varianza factorial. Las variables independientes o factores en esta hipótesis fueron la edad, el estado civil y el nivel de escolaridad. La variable dependiente que se analizó entre los grupos fue el nivel de desempeño laboral. Al ejecutar la prueba, ésta arrojó un valor  $F$  de 1.432 y un nivel de significación  $p$  de .138. Dado que el valor  $p$  es mayor que .05, se retiene la hipótesis y la conclusión es que el nivel de desempeño no difiere significativamente al considerarse la variable edad, estado civil y nivel de escolaridad.

## Preguntas complementarias

En este apartado se responden las preguntas complementarias planteadas en esta investigación. Las tablas correspondientes a esta sección se presentan en el Apéndice F.

1. ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey?

Se analizaron todas las encuestas para conocer el nivel de desempeño laboral, obteniéndose una media aritmética de 5.59 con una desviación estándar de .710.

Tomando como base a la media aritmética, se establece que los aspectos mejor evaluados en nivel de desempeño laboral percibido por los empleados fueron: (1) "Asistir al trabajo diariamente" ( $\bar{X} = 6.11$ ), (2) "Respetar las normas de conducta de la empresa" ( $\bar{X} = 6.03$ ), (3) "Cumplir con las políticas de la organización" ( $\bar{X} = 5.94$ ), (4) "Tratar con amabilidad a todos los públicos de la empresa" ( $\bar{X} = 5.92$ ) y (5) "Aplicar los procedimientos establecidos por el departamento" ( $\bar{X} = 5.86$ ).

Asimismo, se observó que los aspectos peor evaluados en el nivel de desempeño laboral percibido por los empleados fueron: (1) "Ejecutar tus tareas de acuerdo con lo planeado" ( $\bar{X} = 5.23$ ), (2) "Terminar las tareas laborales en el tiempo establecido" ( $\bar{X} = 5.19$ ), (3) "Mantener la concentración en tu trabajo" ( $\bar{X} = 5.09$ ), (4) "Planear tu trabajo antes de efectuarlo" ( $\bar{X} = 4.90$ ) y (5) "Elaborar por escrito tu plan de trabajo semanal" ( $\bar{X} = 4.32$ ).

Tomando las respuestas dadas en la escala Likert del instrumento y al recodificarlas a la escala determinada en la operacionalización de la variable, se observa un nivel del desempeño laboral entre *alto* y *muy alto*.

2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los empleados de Sears Monterrey?

Se analizaron todas las encuestas para conocer el grado de satisfacción obteniendo una media aritmética de 5.47, con una desviación estándar de .750.

Tomando como base a la media aritmética, se establece que los aspectos mejor evaluados en el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados fueron: (1) "El trato

que recibes de parte de tus compañeros" ( $\bar{X} = 5.87$ ), (2) "La libertad que tienes para hacer tu trabajo" ( $\bar{X} = 5.84$ ), (3) "El apoyo que te da tu familia para en el trabajo que realizas" ( $\bar{X} = 5.79$ ), (4) "La calidad de los trabajos que realizas" ( $\bar{X} = 5.76$ ) y (5) "La variedad de tareas en tu trabajo" ( $\bar{X} = 5.68$ ).

Asimismo, se encontró que los aspectos peor evaluados en el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados fueron: (1) "El interés que muestra la administración en tus necesidades personales" ( $\bar{X} = 5.28$ ), (2) "La forma como te llaman la atención" ( $\bar{X} = 5.13$ ), (3) "Las actividades sociales que realizan en la organización" ( $\bar{X} = 5.12$ ), (4) "La participación en las decisiones de la empresa" ( $\bar{X} = 5.10$ ) y (5) "El salario que percibes" ( $\bar{X} = 5.01$ ).

Tomando las respuestas dadas en la escala Likert del instrumento y al recodificarlas a la escala determinada en la operacionalización de la variable, se observa un nivel de la satisfacción laboral entre *algo satisfecho* y *muy satisfecho*.

## **CAPÍTULO V**

### **RESUMEN, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Resumen**

Este estudio ha tenido como propósito conocer si el nivel de desempeño laboral es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey. Se tomó una muestra de 100 empleados de diferentes departamentos. La investigación se clasificó como cuantitativa, descriptiva, explicativa, de campo y transversal.

Las variables como objeto de estudio fueron: (a) el nivel de desempeño laboral y el grado de satisfacción laboral y (b) género, edad, estado civil, máximo nivel de escolaridad alcanzada.

Este documento se organizó en cinco capítulos:

Capítulo I. En este capítulo se encuentran los antecedentes del nivel de desempeño y satisfacción laborales, las investigaciones que se han desarrollado dentro de las áreas, así también como el planteamiento y declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, delimitaciones y marco filosófico.

Capítulo II. Desarrolla el marco teórico en el cual se analizan diferentes autores que escribieron sobre el tema desempeño y satisfacción laboral. Dicho capítulo está estructurado de tal manera que el lector pueda asimilar cada uno de los conceptos, la importancia e indicadores del desempeño y la satisfacción. También se incluyeron algunas investigaciones sobre dichas variables.

Capítulo III. Esta sección describe la metodología utilizada y estuvo conformada por: tipo de investigación, población, muestra, instrumento de medición, hipótesis, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo IV. En este apartado se encuentran los resultados que se obtuvieron por medio del análisis estadístico a través de los datos recolectados por medio de las encuestas. En cada sección se utilizaron pruebas estadísticas que fueron más apropiadas.

Capítulo V. En esta última parte se muestran las conclusiones a las que se llegó, también la discusión elaborada por el investigador y finalmente se proponen las recomendaciones que son para los administradores y directivos de Sears Monterrey y para futuras investigaciones.

### **Discusión**

El desempeño laboral y la satisfacción laboral siguen siendo temas de investigación por su gran importancia en el terreno de las organizaciones. Fomentar estos dos aspectos, desempeño y satisfacción laboral, significa que se debe mejorar la calidad de vida de los empleados, a través de beneficios intrínsecos y extrínsecos. Como consecuencia con la buena actitud y el buen comportamiento de los empleados podrían construir un ambiente económico sustentable en las organizaciones y como resultado habría un ganar-ganar en ambas direcciones. Por tal motivo, se determinó conocer el nivel de desempeño laboral y el grado de satisfacción laboral en la tienda Sears Monterrey.

Los resultados de esta investigación presentan que existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral que perciben los empleados, lo cual confirman Platis et al. (2015), quienes afirman que hay una relación muy cercana entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en todas las categorías de profesionales. Es una relación entre variables muy observada; una característica compleja del desempeño es que depende de muchas condiciones (operativas o psicológicas) y éstas no se pueden determinar fácilmente.

Este estudio también apoya el pensamiento de Peeters et al. (2013), quienes argumentan que el desempeño y la satisfacción están generalmente relacionadas, y es importante

considerar los factores que potencialmente influyen en la fortaleza de la satisfacción en relación con el desempeño laboral.

Asimismo, a través del estudio de Chiang Vega y San Martín Neira (2015), ellos mencionan que hace aproximadamente 50 años se realizaron varios estudios para comprobar la relación que existe entre las dos variables desempeño laboral y satisfacción laboral. Los resultados fueron que existe una relación constante entre ambas, se planteó que cuando un trabajador está contento entonces es más productivo. En otros estudios se plantea que la conclusión más aceptada es que al ser productivo se logra satisfacción, pero no en forma inversa. La declaración de ello es porque al realizar un trabajo bien hecho se obtiene un sentimiento intrínseco de bienestar, con base en el resultado el trabajador podría recibir un aumento de sueldo, y ascenso de puesto, por lo tanto, incrementaría la satisfacción en el trabajador. En esta investigación se concuerda con lo dicho por este autor; el desempeño laboral tiene influencia significativa en la satisfacción de los empleados.

Finalmente, Werther et al. (2019) mencionan que un tema de gran interés es comprobar si un alto nivel de satisfacción laboral produce también un alto nivel de desempeño, o de modo opuesto, un alto nivel de desempeño conlleva a altos niveles de satisfacción. Lo complejo de decidir cuál criterio determina uno de otro, y relaciona que se debe a los motivadores intrínsecos y extrínsecos y que esos motivadores se alineen a las expectativas de los empleados, y que si un alto desempeño conlleva a mejores remuneraciones como consecuencia aumentará el nivel de satisfacción. La relación general entre el desempeño y la satisfacción es un círculo continuo que dificulta evaluar el efecto de una variable sobre otra.

## **Conclusiones**

### Conclusiones sobre la declaración del problema

A través del análisis de los datos, se determinó la existencia de influencia lineal, significativa y positiva del nivel de desempeño laboral sobre el grado de satisfacción laboral

de los empleados de Sears Monterrey. Se puede considerar que a mayor nivel desempeño laboral mayor puede ser el grado de satisfacción laboral.

### **Desempeño y género**

Con base en los resultados, se concluye que no hay diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados al comparar la variable demográfica género, lo que significa que tanto hombres como mujeres tuvieron *entre alto y muy alto* el nivel de desempeño laboral.

### **Desempeño, edad, estado civil y máximo nivel académico**

Se concluyó que al considerar las variables edad, estado civil y nivel de académico, no se encuentra diferencia significativa en su nivel de desempeño. Lo que confirma que no importa la edad, el estado civil y el nivel académico, manifestaron tener un nivel de desempeño laboral entre *alto y muy alto*.

### **Satisfacción laboral y género**

Con base en los resultados, se concluye que no hay diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral de los empleados al comparar la variable demográfica género, lo que significa que tanto hombres como mujeres tuvieron entre *algo satisfechos a muy satisfechos* el nivel de satisfacción laboral.

### **Satisfacción laboral, edad, estado civil y máximo nivel académico**

Se concluyó que al considerar las variables edad, estado civil y máximo nivel académico, no se encuentra diferencia significativa en su nivel de satisfacción laboral. Lo que confirma que no importa la edad, el estado civil y el nivel académico, manifestaron tener un nivel de desempeño laboral entre *algo satisfechos y muy satisfechos*.

## Conclusiones con base en las preguntas complementarias

Con las preguntas se procuró conocer el nivel de desempeño laboral y el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.

En el nivel del desempeño laboral de los empleados se ubicó entre un rango de *alto* y *muy alto*.

En el grado de satisfacción laboral de los empleados se ubicaron entre un rango de *algo satisfecho* y *muy satisfechos*.

## Recomendaciones

Antes de finalizar este estudio del desempeño laboral y satisfacción laboral, se dan algunas recomendaciones en base a los resultados obtenidos y al aporte bibliográfico, las cuales se agrupan y enumeran a continuación:

A los directivos de Sears Monterrey

### Para mejorar el desempeño laboral

1. Analizar con los empleados como priorizar sus tareas.
2. Se sugiere enseñar la importancia del manejo del tiempo y proveer agendas físicas o electrónicas.
3. Se recomienda eliminar los distractores externos y controlar los internos, ordenar el espacio laboral y organizar las tareas a cumplir.
4. Podrían planear las tareas individuales un día antes, no obstante, puede ser trimestral con todo el equipo; esto puede evitar el desenfoco.

### Para mejorar la satisfacción laboral

1. Sería recomendable atender los intereses personales de los empleados.
2. Se aconseja mostrar táctica al momento de corregir los errores que comenten en sus trabajos.

3. Se debería fomentar actividades sociales, para hacerlos sentir parte de la cultura empresarial.

4. Tomar en cuentas las opiniones de los empleados al momento de la toma de decisiones en relación con su área.

5. Se sugiere que el salario sea equitativo, en relación con la cantidad de tareas.

#### A futuros investigadores

El comportamiento y conducta de los empleados pueden cambiar por el movimiento incesante de las organizaciones y el mundo laboral. Algunas recomendaciones son las siguientes:

1. Realizar nuevamente este estudio después de haber aplicado las recomendaciones.

2. Considerar incluir a los puestos gerenciales en próximas evaluaciones.

3. Dimensionar las variables desempeño laboral y satisfacción laboral para evaluar las posibles relaciones entre dichas dimensiones, utilizando métodos de análisis estructural.

## **APÉNDICE A**

### **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

## SEARS MONTERREY

### APRECIADO (A) EMPLEADO (A)

Esta investigación tiene como propósito conocer su opinión sobre su propio nivel de desempeño y su grado de satisfacción. Favor de responder honestamente cada una de las declaraciones. Su colaboración es anónima y de gran importancia. Por favor no deje ninguna declaración sin contestar.

**Género:**  Femenino  Masculino

**Edad:**  30 o menos

31 a 40

41 o más

**Estado Civil:** Casado(a):  Soltero(a):  Otro:   51 o más

**Máximo nivel de escolaridad alcanzado:**

Licenciatura

Primaria

Maestría

Secundaria

Doctorado

Preparatoria

Ninguno

Técnica

## MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCION LABORAL

► **Instrucciones:** Después de analizar cada declaración marque con una "X" el espacio que indique su nivel de desempeño, utilizando la escala siguiente:

1 Pésimo	2 Muy bajo	3 Bajo	4 Regular	5 Alto	6 Muy alto	7 Excelente								
<b>DECLARACIONES</b>							1	2	3	4	5	6	7	
<b>¿Cómo evalúa su desempeño laboral en lo relacionado con?...</b>														
1. Planear tu trabajo antes de efectuarlo.														
2. Elaborar por escrito tu plan de trabajo semanal.														
3. Mantener la concentración en tu trabajo.														
4. Ejecutar tus tareas de acuerdo con lo planeado.														
5. Realizar tu trabajo con agrado.														
6. Terminar las tareas laborales en el tiempo establecido.														
7. Respetar las indicaciones de tus superiores.														
8. Ayudar a tus compañeros cuando te necesitan.														
9. Mantener buenas relaciones laborales con tus compañeros.														
10. Respetar la opinión de tus compañeros.														
11. Tratar con amabilidad a todos los públicos de la empresa.														
12. Responder favorablemente a las críticas constructivas.														
13. Responsabilizarte de las consecuencias de las malas decisiones que tomas.														
14. Tomar en cuenta las políticas de la institución al tomar decisiones.														
15. Identificar las causas si una decisión fue mal tomada.														
16. Asistir al trabajo diariamente.														
17. Respetar las normas de conducta de la empresa.														
18. Ser productivo, aunque estés sometido a estrés.														
19. Tener tu trabajo al día.														
20. Ser cuidadoso al realizar tu trabajo.														
21. Organizar eficazmente el tiempo en el trabajo.														
22. Trabajar bien aunque no te estén supervisando.														
23. Aplicar los procedimientos establecidos por el departamento.														
24. Cumplir con las políticas de la organización.														

1 Totalmente insatisfecho	2 Muy insatisfecho	3 Algo insatisfecho	4 indeciso	5 Algo satisfecho	6 Muy satisfecho	7 Totalmente satisfecho
---------------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------	-------------------------	------------------------	-------------------------------

DECLARACIONES	1	2	3	4	5	6	7
<b>¿Qué tan satisfecho te sientes con?...</b>							
1. La forma como planificas tu trabajo.							
2. La puntualidad con que cumples tus compromisos.							
3. El salario que percibes.							
4. El logro de los objetivos propuestos.							
5. La forma cómo te llaman la atención.							
6. La cantidad de trabajo que tienes que realizar.							
7. El trato que recibes de parte de tus compañeros.							
8. Las oportunidades de la empresa para superarte.							
9. El reconocimiento que los administradores dan a tu trabajo.							
10. El trato que te dan tus superiores.							
11. La calidad de la supervisión que recibes.							
12. La libertad que tienes para hacer tu trabajo.							
13. La evaluación que hacen los administradores de tu trabajo.							
14. La justicia con la que eres tratado.							
15. El apoyo que recibes de parte de tus superiores.							
16. El interés que muestra la administración en tus necesidades personales.							
17. El aporte que haces con tu trabajo a la organización.							
18. El sentimiento de realización personal.							
19. La variedad de tareas en tu trabajo.							
20. La calidad de tu estilo de vida.							
21. La participación en las decisiones de la empresa.							
22. Los comentarios que hacen de tu trabajo tus compañeros.							
23. El apoyo que te da tu familia en el trabajo que realizas.							
24. Las actividades sociales que realizan en la organización.							
25. La calidad de los trabajos que realizas.							
<b>¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!</b>							

## **APÉNDICE B**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **Operacionalización de las variables**

Variables	Definición Conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Agrupación de individuos que tienen una o varias características en común.	La variable genero se midió de la siguiente manera:  Género <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1=Masculino 2=Femenino
Edad	Tiempo que a vivido una persona desde que nació	Años	La edad estuvo definida por el valor numérico entero para los años, estos proporcionados por el encuestado.
Estado civil	Condición de una persona en relación con el matrimonio.	La variable estado civil se midió de la siguiente manera:  Estado civil. <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Otro	Esta variable se codificó de la siguiente manera:  1=Soltero 2=Casado 3=Otro
Máximo nivel escolaridad alcanzado	Curso académico formal máximo alcanzado a la fecha de su aplicación	Máximo nivel de escolaridad alcanzado <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado	Esta variable se codifico de la siguiente manera:  1= Ninguna 2=Primaria 3=Secundaria 4=Preparatoria 5=Técnica 6=Licenciatura 7= Maestría 8= Doctorado

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Nivel del desempeño laboral	Estado global en el cual se ubica un empleado basado en una escala valorativa, la cual se encarga de medir el nivel de conocimiento, habilidad, que permite el desarrollo de las actividades laborales diarias. Dicho estado se obtiene mediante un proceso formativo, formal e informal, de manera sistemática y organizada que permite el desarrollo del intelecto y de habilidades técnicas y operativas en áreas específicas.	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1=Pésimo 2=Muy bajo 3=Bajo 4=Regular 5=Alto 6=Muy alto 7=Excelente</p> <p>Los ítems de medición para la variable nivel del desempeño laboral fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear tu trabajo antes de efectuarlo.</li> <li>2. Elaborar por escrito tu plan de trabajo semanal.</li> <li>3. Mantener la concentración en tu trabajo.</li> <li>4. Ejecutar tus tareas de acuerdo con lo planeado.</li> <li>5. Realizar tu trabajo con agrado.</li> <li>6. Terminar las tareas laborales en el tiempo establecido.</li> <li>7. Respetar las indicaciones de tus superiores.</li> <li>8. Ayudar a tus compañeros cuando te necesitan.</li> <li>9. Mantener buenas relaciones laborales con tus compañeros.</li> <li>10. Respetar la opinión de tus compañeros.</li> <li>11. Tratar con amabilidad a todos los públicos de la empresa.</li> <li>12. Responder favorablemente a las críticas constructivas.</li> <li>13. Responsabilizarte de las consecuencias por las malas decisiones que tomas.</li> <li>14. Tomar en cuenta las políticas de la empresa al tomar decisiones.</li> <li>15. Identificar las causas si una decisión fue mal tomada.</li> <li>16. Asistir al trabajo diariamente</li> <li>17. Respetar las normas de conducta de la empresa.</li> <li>18. Ser productivo, aunque estés sometido a estrés.</li> <li>19. Tener tu trabajo al día.</li> <li>20. Ser cuidadoso al realizar tu trabajo.</li> <li>21. Organizar eficazmente el tiempo en el trabajo.</li> <li>22. Trabajar bien, aunque no te estén supervisando.</li> <li>23. Aplicar los procedimientos establecidos por el departamento.</li> <li>24. Cumplir con las políticas de la organización.</li> </ol>	<p>Para conocer el nivel del indicador desempeño laboral, se determino por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los veinticuatro ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. La media aritmética de la escala instrumental se convirtió a la siguiente escala:</p> <p>1=Pésimo 2=Muy bajo 3=Bajo 4=Regular 5=Alto 6=Muy alto 7=Excelente</p>

Variables	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Nivel del satisfacción laboral	Estado global en el cual se ubica un empleado basado en una escala valorativa, la cual se encarga de medir el nivel de conocimiento, habilidad, que permite el desarrollo de las actividades laborales diarias. Dicho estado se obtiene mediante un proceso formativo, formal e informal, de manera sistemática y organizada que permite el desarrollo del intelecto y de habilidades técnicas y operativas en áreas específicas.	<p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1=Totalmente insatisfecho 2=Muy insatisfecho 3=Algo insatisfecho 4=Indeciso 5=Algo satisfecho 6=Muy satisfecho 7=Totalmente satisfecho</p> <p>Los ítems de medición para la variable nivel de satisfacción laboral fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La forma como planificas tu trabajo.</li> <li>2. La puntualidad con que cumples tus compromisos.</li> <li>3. El salario que percibes.</li> <li>4. El logro de los objetivos propuestos.</li> <li>5. La forma cómo te llaman la atención.</li> <li>6. La cantidad de trabajo que tienes que realizar.</li> <li>7. El trato que recibes de parte de tus compañeros.</li> <li>8. Las oportunidades de la empresa para superarte.</li> <li>9. El reconocimiento que los administradores dan a tu trabajo.</li> <li>10. El trato que te dan tus superiores.</li> <li>11. La supervisión que recibes.</li> <li>12. La libertad que tienes para hacer tu trabajo.</li> <li>13. La evaluación que hacen los administradores de tu trabajo.</li> <li>14. La justicia con la que eres tratado.</li> <li>15. El apoyo que recibes de parte de tus superiores.</li> <li>16. El interés que muestra la administración en tus necesidades personales.</li> <li>17. El aporte que haces con tu trabajo a la organización.</li> <li>18. El sentimiento de realización personal.</li> <li>19. La variedad de tareas en tu trabajo.</li> <li>20. La calidad de tu estilo de vida.</li> <li>21. La participación en las decisiones institucionales.</li> <li>22. Los comentarios que hacen de tu trabajo tus compañeros.</li> <li>23. El apoyo que te da tu familia en el trabajo que realizas.</li> <li>24. Las actividades sociales que realizan en la organización.</li> <li>25. La calidad de los trabajos que realizas.</li> </ol>	<p>Para conocer el nivel de la satisfacción laboral, se determino por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los veinticuatro ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética. La media aritmética de la escala instrumental se convirtió a la siguiente escala:</p> <p>1=Totalmente insatisfecho 2=Muy insatisfecho 3=Algo insatisfecho 4=Indeciso 5=Algo satisfecho 6=Muy satisfecho 7=Totalmente satisfecho</p>

## **APÉNDICE C**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

## Operacionalización de las hipótesis nulas

Hipótesis	VARIABLES	Nivel de medición	Prueba estadística
H1: El nivel de desempeño laboral no es predictor del grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey.	<i>Independiente</i> Nivel de desempeño laboral	Escala	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la técnica estadística de Regresión lineal simple. La hipótesis nula se rechazó para nivel de significación $p \leq 0.05$ .
	<i>Dependiente</i> Grado de satisfacción laboral.	Escala	
H2: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey según el género.	<i>Dependiente</i> Nivel de desempeño laboral.	Escala	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la prueba estadística <i>T</i> para muestras independientes. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	<i>Independiente</i> Género	Nominal	
H3: No existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño laboral de los empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel de escolaridad.	<i>Dependiente</i> Nivel de desempeño laboral.	Escala	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la prueba estadística análisis de varianza factorial. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	<i>Independientes</i> Edad	Ordinal	
	Estado civil Nivel de escolaridad	Nominal Ordinal	
H4: No existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey según el género.	<i>Dependiente</i> Grado de satisfacción laboral.	Escala	Para la prueba de la hipótesis se utilizó la prueba estadística <i>T</i> para muestras independientes. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	<i>Independiente</i> Género	Nominal	
H5: No existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados de Sears Monterrey según la edad, el estado civil y el nivel de escolaridad.	<i>Dependiente</i> Grado de satisfacción laboral.	Escala	Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística análisis de varianza factorial. La hipótesis nula se rechazó para niveles de significación $p \leq 0.05$ .
	<i>Independientes</i> Edad	Ordinal	
	Estado civil Nivel de escolaridad	Nominal Ordinal	

## **APÉNDICE D**

### **RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

### Género

N	Válidos	89
	Perdidos	11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	36	36.0	40.4	40.4
	Femenino	53	53.0	59.6	100.0
	Total	89	89.0	100.0	
Perdidos	Sistema	11	11.0		
Total		100	100.0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30 o menos	28	28.0	31.8	31.8
	31-40	19	19.0	21.6	53.4
	41 o más	41	41.0	46.6	100.0
	Total	88	88.0	100.0	
Perdidos	Sistema	12	12.0		
Total		100	100.0		

### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casado	30	30.0	36.1	36.1
	Soltero	28	28.0	33.7	69.9
	Otro	25	25.0	30.1	100.0
	Total	83	83.0	100.0	
Perdidos	Sistema	17	17.0		
Total		100	100.0		

### Máximo nivel de escolaridad alcanzado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	14	14.0	14.3	14.3
	Preparatoria	32	32.0	32.7	46.9
	Técnica	23	23.0	23.5	70.4
	Licenciatura	29	29.0	29.6	100.0
	Total	98	98.0	100.0	
Perdidos	Sistema	2	2.0		
Total		100	100.0		

## **APÉNDICE E**

### **RESULTADOS DE LAS HIPÓTESIS NULAS**

## Resultados de las hipótesis

### Hipótesis 1

Desempeño laboral y satisfacción laboral

#### Regresión

##### Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup>

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	Desempeño laboral <sup>b</sup>		Introducir

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

##### Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.685 <sup>a</sup>	.469	.464	.54961

a. Predictores: (Constante), Desempeño laboral

##### ANOVA<sup>a</sup>

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	26.188	1	26.188	86.694	<.001 <sup>b</sup>
	Residuo	29.603	98	.302		
	Total	55.790	99			

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

b. Predictores: (Constante), Desempeño laboral

##### Coefficientes<sup>a</sup>

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	T	
1	(Constante)	1.427	.438		3.255	.002
	Desempeño laboral	.724	.078	.685	9.311	<.001

a. Variable dependiente: Satisfacción laboral

## Hipótesis 2

Desempeño laboral y género

### Prueba T

#### Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	Gl	Significación P de un factor
Desempeño laboral	Se asumen varianzas iguales	1.063	.305	.854	87	.198
	No se asumen varianzas iguales			.876	81.329	.192

#### Estadísticas de grupo

	Género	N	Media	Desv. estándar	Media de error estándar
Desempeño laboral	Masculino	36	5.6539	.63931	.10655
	Femenino	53	5.5259	.72787	.09998

#### Prueba de muestras independientes

		prueba t para la igualdad de medias				
		Significación P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia inferior	95% de intervalo de confianza de la diferencia Superior
Desempeño laboral	Se asumen varianzas iguales	.395	.12799	.14980	-.16976	.42574
	No se asumen varianzas iguales	.384	.12799	.14611	-.16271	.41869

#### Tamaños de efecto de muestras independientes

		Standardizer	Estimación de puntos	Intervalo de confianza al 95%	
				Inferior	Superior
Desempeño laboral	d de Cohen	.69360	.185	-.240	.608
	corrección de Hedges	.69965	.183	-.238	.603
	delta de Glass	.72787	.176	-.250	.600

### Hipótesis 3

Desempeño laboral edad, estado civil y nivel académico

#### Correlaciones

#### Factores inter-sujetos

		Etiqueta de valor	N
Edad	1	30 o menos	26
	2	31-40	15
	3	41 o mas	34
Estado civil	1	Casado	26
	2	Soltero	25
	3	Otro	24
Nivel academico	3	Secundaria	12
	4	Preparatoria	21
	5	Técnica	16
	6	Licenciatura	26

#### Pruebas de efectos inter-sujetos

Variable independiente: Desempeño laboral

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	14.852	27	.550	1.225	.265
Intersección	1208.232	1	1208.232	2691.797	<.001
Edad	.996	2	.498	1.110	.338
Ecivil	1.249	2	.624	1.391	.259
Nacademico	3.596	3	1.199	2.670	.058
Edad * Ecivil	.781	4	.195	.435	.783
Edad * Nacademico	1.624	6	.271	.603	.726
Ecivil * Nacademico	4.240	6	.707	1.575	.176
Edad * Ecivil * Nacademico	2.133	4	.533	1.188	.328
Error	21.096	47	.449		
Total	2494.120	75			
Total corregido	35.948	74			

### Hipótesis 4

Satisfacción laboral y género

#### Prueba T

##### Estadísticas de grupo

	Género	N	Media	Desv. estándar	Media de error estándar
Satisfacción laboral	Masculino	36	5.5456	.71925	.11987
	Femenino	53	5.4189	.76892	.10562

##### Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias		
		F	Sig.	t	gl	Significación P de un factor
Satisfacción laboral	Se asumen varianzas iguales	.167	.684	.783	87	.218
	No se asumen varianzas iguales			.793	78.566	.215

##### Prueba de muestras independientes

		prueba t para la igualdad de medias				
		Significación P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior	95% de intervalo de confianza de la diferencia Superior
Satisfacción laboral	Se asumen varianzas iguales	.436	.12669	.16184	.44836	.44836
	No se asumen varianzas iguales	.430	.12669	.15977	.44472	.44472

##### Tamaños de efecto de muestras independientes

		Standardizer	Estimación de puntos	Intervalo de confianza al 95%	
				Inferior	Superior
Satisfacción laboral	d de Cohen	.74933	.169	-.255	.593
	corrección de Hedges	.75587	.168	-.253	.588
	delta de Glass	.76892	.165	-.261	.588

## Hipótesis 5

Satisfacción laboral, edad, estado civil y nivel académico

### Analisis univariado de varianza

#### Factores inter-sujetos

		Etiqueta de valor	N
Edad	1	30 o menos	26
	2	31-40	15
	3	41 o mas	34
Estado civil	1	Casado	26
	2	Soltero	25
	3	Otro	24
Nivel académico	3	Secundaria	12
	4	Preparatoria	21
	5	Técnica	16
	6	Licenciatura	26

#### Pruebas de efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	19.190	27	.711	1.432	.138
Intersección	1141.802	1	1141.802	2300.566	<.001
Edad	1.514	2	.757	1.525	.228
Ecivil	.828	2	.414	.834	.441
Nacademico	2.817	3	.939	1.892	.144
Edad * Ecivil	1.562	4	.391	.787	.539
Edad * Nacademico	3.620	6	.603	1.216	.315
Ecivil * Nacademico	5.816	6	.969	1.953	.092
Edad * Ecivil * Nacademico	3.856	4	.964	1.943	.119
Error	23.327	47	.496		
Total	2363.261	75			
Total corregido	42.516	74			

## **APÉNDICE F**

### **RESULTADO DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS**

## RESULTADO DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS

### Desempeño laboral

#### Descriptivos

	<b>Estadísticos descriptivos</b>				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Desempeño laboral	100	4.17	7.00	5.5921	.71031
N válido (por lista)	100				

#### Estadísticos descriptivos

	N	Media
Asistir al trabajo diariamente.	100	6.1100
Respetar las normas de conducta de la empresa.	100	6.0300
Cumplir con las políticas de la organización.	100	5.9400
Tratar con amabilidad a todos los públicos de la empresa.	100	5.9200
Aplicar los procedimientos establecidos por el departamento.	100	5.8600
Ayudar a tus compañeros cuando te necesitan.	100	5.8400
Mantener buenas relaciones laborales con tus compañeros.	100	5.8200
Respetar la opinión de tus compañeros.	100	5.8200
Responsabilizarte de las consecuencias de las malas decisiones que tomas.	100	5.8000
Trabajar bien aunque no te estén supervisando.	100	5.7900
Tomar en cuenta las políticas de la institución al tomar decisiones.	100	5.7300
Respetar las indicaciones de tus superiores.	100	5.7300
Ser cuidadoso al realizar tu trabajo.	100	5.7000
Realizar tu trabajo con agrado.	100	5.6700
Ser productivo aunque estés sometido a estrés.	100	5.6100
Identificar las causas si una decisión fue mal tomada.	100	5.6100
Responder favorablemente a las críticas constructivas.	100	5.5300
Tener tu trabajo al día	100	5.5000
Organizar eficazmente el tiempo en el trabajo.	100	5.4700
Ejecutar tus tareas de acuerdo con lo planeado.	100	5.2300
Terminar las tareas laborales en el tiempo establecido.	100	5.1900
Mantener la concentración en tu trabajo.	100	5.0900
Planear tu trabajo antes de efectuarlo.	100	4.9000
Elaborar por escrito tu plan de trabajo semanal.	100	4.3200
N válido (por lista)	100	

Satisfacción laboral

**Descriptivos**

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. estándar
Satisfacción laboral	100	3.40	6.96	5.4760	.75069
N válido (por lista)	100				

<b>Estadísticos descriptivos</b>		
	N	Media
El trato que recibes de parte de tus compañeros.	100	5.8700
La libertad que tienes para hacer tu trabajo.	100	5.8400
El apoyo que te da tu familia en el trabajo que realizas.	100	5.7900
La calidad de los trabajos que realizas.	100	5.7600
La variedad de tareas en tu trabajo.	100	5.6800
La puntualidad con que cumples tus compromisos.	100	5.6700
El aporte que haces con tu trabajo a la organización.	100	5.6600
El sentimiento de realización personal.	100	5.5900
El apoyo que recibes de parte de tus superiores.	100	5.5700
El trato que te dan tus superiores.	100	5.5700
La calidad de la supervisión que recibes.	100	5.5400
Las oportunidades de la empresa para superarte.	100	5.5400
La evaluación que hacen los administradores de tu trabajo.	100	5.5300
La justicia con la que eres tratado.	100	5.4700
El logro de los objetivos propuestos.	100	5.4500
La cantidad de trabajo que tienes que realizar.	100	5.4500
Los comentarios que hacen de tu trabajo tus compañeros.	100	5.3600
La calidad de tu estilo de vida.	100	5.3400
El reconocimiento que los administradores dan a tu trabajo.	100	5.2900
La forma como planificas tu trabajo.	100	5.2900
El interés que muestra la administración en tus necesidades personales.	100	5.2800
La forma cómo te llaman la atención.	100	5.1300
Las actividades sociales que realizan en la organización.	100	5.1200
La participación en las decisiones de la empresa.	100	5.1000
El salario que percibes.	100	5.0100
N válido (por lista)	100	

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. G. (2016). *Industrial/organizational psychology: an applied approach* (8ª ed.). Boston: Cengage Learning.
- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
- Ahn, N. y García, J. R. (2004). Job satisfaction in Europe. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/5022476\\_Job\\_Satisfaction\\_in\\_Europe](https://www.researchgate.net/publication/5022476_Job_Satisfaction_in_Europe)
- Alvarado Reséndiz, J. L., García Munguía, M., Moreno Gutiérrez, S. S., López Pascual, L. y Velasco Cerón, S. (2018). Indicadores de desempeño y satisfacción del factor humano en PYMES de servicio. *Xicua Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/xikua.v6i11.2767>
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D. y Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 9-11.
- Aoudi Chance, E. (2019) *The Secret of Job Satisfaction*. Lulu.com.
- Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, L. F. y Zapata Cortes J. A. (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Revista Chilena de Ingeniería*, 25(4),707-720. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000400707>
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: a literature review. *Management Research & and Practice*, 3(4),77-78.
- Bacotić D. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance. *Economic Research. Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 118-130. <http://dx.doi.org/10.1080/11331677X.2016.1163946>
- Baykal, E. (2019). *Handbook of research on positive organizational behavior for improved workplace performance*. United States: IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-0058-3>
- Bilbao Ramírez, J. L. y Escobar Callegas, P. H. (2020). *Investigación y educación superior* (2ª ed.). Lulu.com.
- Bowerman, B. L., O'Connell, R. T. y Murphree, E. S. (2014). *Business statistics in practice* (7ª ed.). New York: Mc-Graw-Hill.
- Cantón Mayo, I. y Téllez Martínez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214-226.

- Carpenter, M., Bauer, T. y Erdogan, B. (2012). *Management principles*. <https://2012books.lardbucket.org/pdfs/management-principles-v1.0.pdf>
- Castañeda, M. B., Cabrera, A. F., Navarro, Y. y de Vries, W (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. Edipucrs.
- Chávez, S., De las Salas, M. y Bozo Acosta, R (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 12(2), 178-196.
- Chiang Vega, M. M. y San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (10ª ed.)*. Madrid: McGraw-Hill.
- Colquitt, J. A., LePine J. A. y Wesson, M. J. (2017). *Organizational behavior: improving performance and commitment in the workplace*. (5ª ed). New York: McGraw-Hill.
- Comisión Europea (2014). Comunicado de prensa. Bruselas, 24 de abril de 2014. Disponible en: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/es/ip\\_14\\_467/IP\\_14\\_467\\_ES.pdf](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/es/ip_14_467/IP_14_467_ES.pdf)
- Cruz Castillo, D. C. (2008). *Autopercepción de la capacitación y del desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León*, (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Cruz Díaz, R. y Cuadra Baquedano N. (2018). Análisis del desempeño laboral de los graduados universitarios desde su propia perspectiva. Estudios en lengua y literatura hispánicas de la Facultad de educación e idiomas de la UNAN-Managua. *Revista Torreón Universitario*,6(15), 59-74. <https://doi.org/10.5377/torreon.v0i15.5562>
- Dugguh, S. I. y Ayaga, D. (2014). Job Satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *Journal of Business and Management*, 16(5), 11-18. <https://doi.org/10.9790/487X-16511118>
- Figuroa González, E. G., García Alvarado, M., García Bruzón, Y., Gorgora Trujillo, A. M., Leyva Pino, M. del R., Luna L., M. G. ... Vargas Tamayo, I. (2020). *Gestión de las organizaciones: Nuevos enfoques y aplicaciones*. Universidad Juárez del Estado de Durango. México.
- Gabčanová, I. (2012). Human resources key performance indicators. *Journal of Competitiveness*, 4(1), 117-128. <https://doi.org/10.7441/joc.2012.01.09>
- George, E. y Zakkariya, K. A. (2018). *Psychological empowerment and job satisfaction in the banking sector*. Germany: Springer International Publishing.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H. y Konopaske, R. (2011). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos (13ª ed.)*. México: Mc Graw-Hill.

- Gupta, C. B. (2014). *A Textbook of Organisational Behaviour with Text and Cases*. India: S Chand publishing.
- Hernández Sampieri, R. y Zapata Salazar, N. E. (2017). *Metodología de la investigación para bachillerato: enfoque por competencias*. México: Mc-Graw-Hill.
- Ibáñez Peinado, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. España: Dykinson.
- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: a critical review of their relationship. *International journal of management and economics*, 5(6), 36-43
- Jones, G. R. y George, J. M. (2010). *Administración contemporánea* (6ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill
- Jones, G. R. y George, J. M. (2019). *Administración contemporánea* (10ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Kehoe, M. (2013). *Make That Grade: Organisational behaviour* (2ª ed.). Ireland: Gill Books.
- Kozlowski, S. W. J. (2012). *The Oxford handbook of organizational psychology*. Oxford University Press. <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199928309.001.0001>
- Krause, H-U. y Arora, D. (2019). *Key performance indicators for sustainable management: a compendium based on the "balanced scorecard approach"*. Austria: Walter de Gruyter.
- Kumar, S. (2018). *Mineral exploration: principles and applications* (2ª ed.) Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-814022-2.11001-9>
- Lai Wan, H. (2016). *Organisational justice and citizenship behaviour in Malaysia*. Singapore: Springer. <http://dx.doi.org/10.1007/978-981-10-0030-0>
- Le Thi, M. L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10, 3307-3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>
- Lerma González, H. D. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto* (5ª ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Levin, R. I. y Rubin, D. S. (2004). *Estadística para administración y economía* (7ª ed.). México: Pearson educación.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En Dunnette, M. D. (ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349): Rand McNally.
- Majumdar, B. (2018). Organizational behaviors. *Abhigyan*, 36(2), 74+.
- Maulana Usop, A., Askandar, K., Langguyuan-Kadtong, M. y Onotan Usop, D. A. S. (2013). Work Performance and job satisfaction among teachers. *International journal of humanities and social science*, 3(5), 245-252.

- Meister, D. (2014). *Human factors testing and evaluation*. North Holland.
- Mishra, P. K. (2013). Job satisfaction. *Journal of humanities and social science*, 14(5), 45-54.
- Nava-Gómez, M. E., Brito-Ortíz, J. F., Contreras Preciado, M. A. y Patlán-Pérez, J. (2019, 15-17 de mayo). *Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de Baja California, México*. Ponencia presentada por Academia Journals en Morelia, Michoacan, México.
- Newbold, P. Carlson, W. I. y Thorne B. M. (2008). *Estadística para administración y economía* (6ª ed.). Madrid: Pearson educación.
- Palmar G., R. S. y Valero U., J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio de Mara del estado de Zulia. *Espacios públicos*, 17(39), 159-188.
- Paluck, E. L. y Cialdini. R. B. (2014). *Handbook of research methods in social and personality psychology* (2ª ed.). *Capítulo V, Field research methods*. Cambridge university press. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511996481.008>
- Pandey J. (2019). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*, 42(2), 263-289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Páramo Bernal, P. (2017). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de información*. Colombia: Lemoine Editores.
- Parmenter, D. (2015). *Key Performance indicators: developing, implementing, and using winning KPIs* (3ª ed.). Wiley.
- Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Peeters, M. C. W., De Jonge, J. y Taris, T. W. (2013). *An Introduction to contemporary work psychology*. Germany: Wiley.
- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D., Inostroza Peña, C. y Torreblanca Urbina, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-859.
- Platis, Ch., Reklites, P. y Zimeras, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia social and behavioral Sciences*, 17, 480-487. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1226>
- Quintanilla Morales, R. E. (2009). Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de el Salvador, (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, México.
- Ramawickrama, J., Opatha, H. H. D. N. P. y Pushpakumari, M. D. (2017). A synthesis towards the construct of job performance. *International business research*, 10(10), 66-81. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>

- Ramos VillaGrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández del Río, E. y Koopmans L. (2019). Assessing performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 35(3):195-205. <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rao, V. S. P. y Sudeepta, V. (2018). *Managing organizational behavior* (3ª ed.). Laxmi Publications Pvt. Ltd.
- Rico Belda, P. (2012). Satisfacción laboral en los asalariados en España. *Revista de métodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 14(1), 137-158.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). México: Pearson.
- Robertson, I. T., Cooper, C. L. (2015). *Personnel psychology and human resources management: a reader for students and practitioners*. Wiley.
- Rodríguez Leudo, A. L. y Raga Rosaleny, V. (2021). Sobre la relación entre felicidad, satisfacción laboral y compromiso organizacional docente en una institución educativa de Medellín. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 17(2), 117-142. <https://doi.org/10.17151/rlee.2021.17.2.7>
- Rodríguez-Marulanda, K. P. y Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista escuela de administración de negocios*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ryu, K. (2020). *The impact of organizational ethical climate on organizational commitment and job performance: an economic ethics analysis of Japanese-funded manufacturing enterprises in China*. Springer.
- Salazar Marmolejo, L. y Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección académica de ciencias estratégicas, Universidad Pontificia Bolivariana* 6(1), 47-67.
- Samarth A. (2018). *Employed homemakers job satisfaction: socio economic reference*. New Delhi: Educreation Publishing.
- Santi, M. (2018). *A study on relationship between occupational stress Job performance and job satisfaction among the employees of select banks in Chittoor District Andhra Pradesh*, (Tesis de licenciatura). Bharathiar University. India. <http://shodhganga.inflibnet.ac.in:8080/jspui/handle/10603/245170>
- Sarkar S. (2011). *International Journal of Afro-Asian Studies*: 2(2). United States: Universal Publishers.
- Singh, K. (2015). *Organizational behaviour: text and cases* (3ª ed.). India: Vikas Publishing.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. London: Sage.

- Stewart, G. L. y Brown, K. G. (2019). *Human resource management: linking strategy to practice* (4<sup>a</sup> ed.). United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Valaei, N. y Jiroudi, S. (2016). Job satisfaction and job performance in the media industry: A synergistic application of partial least squares path modelling. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 28(5), 984-1014. <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2015-0160>
- Valbuena Castro, R. E. (2017). *Ciencia pura lógica de procedimientos y razonamientos científicos*. Maracaibo.
- Werther, W. B., Davis, K. y Guzmán Brito, M. P. (2019). *Administración del capital humano* (8<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill
- White, E. (1954). *El Conflicto de los Siglos*. Ministerio Evangelio Eterno.
- White, E. (2003). *Liderazgo Cristiano*. Asociación Casa Editora Sudamericana.
- White, E. (2008a). *Cristo en el Santuario*. Ellen G. White Estate, Inc.
- White, E. (2008b). *Historia de los patriarcas y profetas*. Asociación Publicadora Interamericana.