



## RESUMEN

### SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CORPORATIVO ADVENTISTA DE MONTEMORELOS

por

Rocio Alvarez Yanes

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar

## **RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO**

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Administrativas

Título: SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS  
DEL CORPORATIVO ADVENTISTA DE MONTEMORELOS

Investigador: Rocio Alvarez Yanes

Asesor: Manuel Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Julio 2011

### **Problema**

¿Existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del Corporativo Adventista en Montemorelos, Nuevo León?

### **Método**

Se utilizaron dos instrumentos; el primero estuvo conformado por 30 declaraciones para medir el grado de satisfacción laboral y el segundo por 25 declaraciones para medir el grado de reconocimiento laboral. Los valores de confiabilidad de alfa de Cronbach fueron de .948 y .945 respectivamente. La muestra contempló a 117 empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos. Para las

diferentes hipótesis formuladas se utilizaron las pruebas estadísticas  $r$  de Pearson y análisis de varianza factorial.

### Resultados

Se encontró que el grado de satisfacción y el grado de reconocimiento laboral tuvieron un grado de relación positiva en grado medio ( $r = .537$  y  $p = .000$ ). Se encontró diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral según su género y nivel de estudios ( $F = 4.522$  y  $p = .005$ ), y se encontró diferencia entre el grado de satisfacción laboral según su empresa y salario ( $F = 2.366$  y  $p = .007$ ); se encontró una relación significativa y negativa con el grado de satisfacción laboral y la antigüedad en la empresa de los empleados del CAM ( $r = -.227$  y  $p = .014$ ). Con las variables tipo de empleo, tipo de trabajo, turno y edad no se encontró diferencia en el grado de satisfacción laboral.

### Conclusiones

De manera general se concluyó que los empleados dijeron estar algo satisfechos dentro de sus empresas y que el reconocimiento de su trabajo ha sido bueno. Los grados de satisfacción laboral y reconocimiento laboral estuvieron relacionados mediana y positivamente.

Universidad de Morelos  
Facultad de Ciencias Administrativas

SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO LABORAL  
DE LOS EMPLEADOS DEL CORPORATIVO  
ADVENTISTA DE MORELOS

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

por

Rocio Alvarez Yanes


Julio de 2011

**SATISFACCIÓN Y RECONOCIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL  
CORPORATIVO ADVENTISTA DE MONTEMORELOS**

**Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el grado de  
Maestría en Administración con énfasis en Recursos Humanos**


**Por:  
ROCIO ALVAREZ YANES**

**APROBADA POR LA COMISIÓN:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Ramón Meza Escobar  
Asesor Principal

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Eliezer Castellanos  
Examinador Externo

  
\_\_\_\_\_  
Mtra. Martha Olivas Dyk  
Miembro Asesor

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Ariel Quinteros Oviedo  
Director Facultad de Administración

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Aarón García Méndez  
Miembro Asesor

21- Julio 2011  
\_\_\_\_\_  
Fecha de aprobación

## **DEDICATORIA**

A Dios primeramente, por haber creído en mí y darme la oportunidad de seguir superándome y por guiarme en cada paso que di para llevar a cabo ésta investigación.

A mi mamá, mi papá, a mis hermanos y sobrinos a quienes amo profundamente, por estar siempre pendiente de mí, por apoyarme incondicionalmente en cada paso durante el transcurso de esta etapa y por sus oraciones incesantes.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....	viii
RECONOCIMIENTOS.....	ix
Capítulo	
I. DIMENSION DEL PROBLEMA .....	1
Antecedentes .....	1
Satisfacción laboral .....	1
Reconocimiento laboral .....	3
Satisfacción y reconocimiento laboral .....	4
Investigaciones realizadas .....	6
Planteamiento del problema .....	7
Declaración del problema .....	9
Definición de términos .....	9
Hipótesis .....	10
Principal .....	11
Hipótesis complementarias .....	11
Preguntas complementarias .....	12
Objetivos de la investigación .....	12
Justificación .....	12
Limitaciones .....	13
Delimitaciones .....	13
Supuestos .....	14
Fundamento Filosófico .....	15
Organización del estudio .....	16
II. MARCO TEÓRICO .....	18
Introducción .....	18
Satisfacción laboral .....	18
Conceptos de satisfacción laboral .....	18
Importancia de la satisfacción laboral .....	21
Beneficios de la satisfacción laboral .....	22
Medición de la satisfacción laboral .....	23
Factores de la satisfacción laboral .....	26
Dimensiones de la satisfacción laboral .....	28
Satisfacción con los salarios .....	29
Satisfacción con la promoción .....	29



Satisfacción con los beneficios .....	30
Satisfacción con las prestaciones .....	30
Satisfacción con las condiciones de trabajo .....	31
Satisfacción con la supervisión .....	31
Satisfacción con los compañeros .....	32
Satisfacción con la compañía y la dirección .....	32
Investigaciones sobre satisfacción laboral .....	32
Variables relacionados con la satisfacción laboral .....	36
Género .....	37
Edad.....	37
Antigüedad en la empresa.....	38
Nivel de estudios .....	39
Empresa.....	40
Turno de trabajo.....	41
Tipo de trabajo.....	41
Tipo de empleo.....	42
Salario.....	43
Reconocimiento laboral .....	43
Conceptos de reconocimiento laboral .....	44
Importancia del reconocimiento laboral .....	45
¿Quién debe dar el reconocimiento laboral? .....	46
¿Por qué dar el reconocimiento laboral? .....	47
Elementos del reconocimiento laboral .....	48
Tipos de reconocimiento laboral .....	48
Dimensiones del reconocimiento laboral .....	50
Reconocimiento diario .....	50
Prevención de riesgos .....	50
Ascensos .....	51
Estabilidad en el trabajo .....	51
Premios .....	52
Sistemas de incentivos y de participación de utilidades .....	52
Políticas de compensaciones .....	53
Investigaciones sobre reconocimiento laboral .....	53
 III. METODOLOGÍA .....	 55
Introducción .....	55
Tipo de investigación ..	56
Población .....	57
Muestra .....	58
Instrumentos de medición .....	58
Variables .....	58
Variables dependientes .....	59
Variables independientes .....	59
Elaboración de instrumentos .....	59

Satisfacción laboral .....	59
Reconocimiento laboral .....	60
Validez .....	62
Confiabilidad .....	62
Operacionalización de las variables .....	63
Hipótesis nulas .....	64
Operacionalización de las hipótesis .....	65
Preguntas complementarias .....	67
Recolección de datos .....	67
Análisis de los datos .....	68
IV. RESULTADOS.....	69
Introducción.....	69
Descripción demográfica.....	70
Género .....	70
Edad.....	70
Antigüedad en la empresa.....	70
Nivel de estudios .....	70
Empresa a la que pertenece .....	71
Turno de trabajo.....	71
Tipo de trabajo.....	72
Tipo de empleo.....	73
Monto de salario mensual .....	74
Pruebas de hipótesis .....	74
Hipotesis nula 1 .....	74
Hipotesis nula 2 .....	75
Hipotesis nula 3 .....	76
Hipotesis nula 4 .....	76
Hipotesis nula 5 .....	78
Hipotesis nula 6 .....	78
Hipotesis nula 7 .....	79
Hipotesis nula 8 .....	79
Hipotesis nula 9 .....	80
Hipotesis nula 10 .....	80
Hipotesis nula 11 .....	81
Preguntas complementarias.....	81
Resumen .....	83
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	84
Introducción .....	84
Conclusión sobre la declaración del problema.....	85
Conclusiones generales de las hipótesis complementarias.....	86
Satisfacción laboral y género y nivel de estudios.....	86

Satisfacción laboral y tipo de empleo, tipo de trabajo y turno.....	86
Satisfacción laboral y empresa y salario.....	86
Satisfacción laboral y edad.....	87
Satisfacción laboral y antigüedad en la empresa.....	87
Reconocimiento laboral y género y nivel de estudios.....	87
Reconocimiento laboral y tipo de empleo, tipo de trabajo y turno.....	87
Reconocimiento laboral y empresa y salario.....	88
Reconocimiento laboral y edad.....	88
Reconocimiento laboral y antigüedad en la empresa.....	88
Conclusiones en base a las preguntas complementarias.....	88
Discusión.....	89
Recomendaciones.....	91
A los administradores del CAM.....	92
Para futuras investigaciones.....	92
Apéndice	
A. INSTRUMENTOS .....	93
B. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	97
C. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....	105
D. DATOS DEMOGRÁFICOS .....	110
E. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA HIPÓTESIS .....	114
F. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS .....	132
G. ANÁLISIS ESTADÍSTICO PARA LAS DECLARACIONES DE LOS INSTRUMENTOS.....	134
LISTA DE REFERENCIAS .....	139

## LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables.....	64
2. Operacionalización de las hipótesis.....	66
3. Nivel de estudios.....	71
4. Empresa a la que pertenece.....	72
5. Turno de trabajo de los empleados.....	72
6. Tipo de trabajo.....	73
7. Tipo de empleo.....	73
8. Monto de salario mensual.....	74

## RECONOCIMIENTOS

Doy gracias a Dios por ser mi gran soporte para enfrentar cada día obstáculos que se presentaron durante mis estudios de posgrado y en el proceso de elaboración de ésta investigación.

A mi mami Gloria y a mi papi Jesús por amarme tanto, orar, animarme y apoyarme incondicionalmente en cada momento que lo necesité.

A mis hermanos: Alma por tu gran paciencia y Tadeo por tu positivismo de siempre, por su gran amor, por estar siempre presentes en mi vida, darme palabras de ánimo y por caminar conmigo en cada paso.

A mis sobrinos: Dido, Almita, Abraham, Aarón e Isaac por alegrar mi vida a cada instante.

A mis cuñados Ana y Dido por echarme porras.

Al Dr. Ramón Meza Escobar, por aceptar ser mi asesor principal, por su paciencia, su interés, sus conocimientos brindados y por enseñarme que los retos no son razón para paralizarse, sino razón para seguir adelante.

A mi asesor el Mtro. Aarón García por ser mi mentor y alentador durante toda la maestría y apoyo incondicional en cada momento.

A mi asesora la Maestra Martha Olivas por sus consejos y aportaciones para la investigación.

A mis amados tíos los Yanes: tío Lenchito, tía Alma, tía Lidia y a mis tíos Fili y Milulis y a mis queridos primos que estuvieron siempre apoyándome

incondicionalmente con palabras de ánimo en el momento indicado y por sus oraciones desde el inicio de ésta travesía.

A mi gran amiga la C. P. Aidé Martínez de García por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios de posgrado a través de todo su apoyo y por enseñarme que la vida es más fácil si dependemos de Dios.

A cada uno de mis queridos amigos por sus oraciones y apoyo.

A cada uno de los gerentes de las empresas que participaron en mi investigación, por abrirme las puertas y lograr llevar a cabo el estudio.

A cada uno de los maestros del posgrado en administración que compartió sus conocimientos, su instrucción, su dirección y sobre todo por alentarme a superarme cada día.

## **CAPÍTULO I**

### **DIMENSIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Antecedentes**

Los antecedentes de ésta investigación son planteados brevemente con referencias de las variables satisfacción laboral y reconocimiento laboral; también se incluyen citas de autores reconocidos, sobre la relación teórica entre ambas variables.

#### Satisfacción Laboral

Para el año 1935, Hoppock, realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral. Concluye que ciertos factores como las condiciones de trabajo, supervisión, fatiga y monotonía están directamente relacionados con la satisfacción en el trabajo (Herrera Amaya y Manrique April, 2008).

Para el Centro de Estudios Judiciales (1992) la satisfacción en el trabajo es el sentimiento de un empleado frente al trabajo y las consecuencias afectivas que puedan producirse en un futuro.

La satisfacción en el trabajo se vive a diario en el ambiente laboral el cual se ve determinado por las satisfacciones o por las cargas que el mismo trabajo genere; por lo tanto es un estado de sentimientos subjetivos que se manifiesta de diferente forma en cada empleado como resultado de las diferentes formas de percibir la

realidad del trabajo, así como la manera en que lo integra cada empleado (García Echeverría y Lattman, 1992).

Satisfacción en el trabajo se define únicamente como la forma en que un empleado se siente acerca de su puesto de trabajo y los distintos aspectos de su trabajo, la forma en que les guste o no les guste su trabajo. Puede ser considerada con un sentimiento global sobre el trabajo o como un conjunto de actitudes relacionadas sobre algunos aspectos o facetas del trabajo (Spector, 1997).

Ramatulasama y Bhaskara (2003) definen la satisfacción en el trabajo como una actitud general que presenta un empleado como consecuencia de la acumulación de muchas actitudes relacionadas en tres aspectos: con los factores mismos de trabajo, ajuste individual y las relaciones de grupo. La satisfacción en el trabajo es lo favorable o lo desfavorable que el empleado ve en su trabajo, que se da cuando existe una relación entre las necesidades de trabajo, los deseos y las expectativas del empleado y las recompensas que ofrece el trabajo.

Rubio Romero (2005) conceptualiza la satisfacción laboral como el grado de bienestar al realizar un trabajo.

Gan y Triginé (2006) declaran que la satisfacción laboral es el sentimiento de autoestima que tiene una persona en su puesto de trabajo, relacionados con varios elementos como lo son la autoridad y el poder que le da su puesto de trabajo, el sentimiento de seguridad y de autorrealización y la oportunidad de poder ayudar a otros.

La satisfacción laboral es un elemento que determina el grado de comodidad, satisfacción de un empleado en su lugar de trabajo. Es un elemento de la calidad



laboral por lo que actualmente es una dimensión valiosa para la intervención en la empresa (Pérez Gorostegui y Oteo Ochoa, 2006).

Garrido Luque (2006) define la satisfacción laboral como el resultado afectivo derivado de una evaluación positiva o negativa del trabajo que el empleado desempeña. Es un resultado objetivo de trabajo que actúa como antecedente del comportamiento del empleado en la empresa.

### Reconocimiento laboral

Es la necesidad de sentirse valorado por el trabajo efectuado y representa una de las fuerzas más poderosas de las normas de una empresa. Es un sistema serio que fortalece el proceso de mejoras para el buen desempeño de las personas dentro de una empresa y debe hacerse después de cualquier proceso exitoso o bien hecho (Caso Neira, 2000).

Para Lloyd (2003) el reconocimiento a los empleados es un elemento integral que se da en un ambiente de trabajo basada en el respeto, la confianza, la honestidad, la franqueza, la ética, la calidez y el apoyo; guardado para los actos de los empleados que merezcan una atención especial por haber realizado algo positivo.

El reconocimiento de los empleados para Dolan, Shimon, Martín y Soto (2004) es una fuerza poderosa que los hace trabajar con más energía y motivación ya que los empleados se sienten reconocidos positivamente por sus logros y por sus méritos.

El reconocimiento laboral es un resultado positivo que obtiene una persona por el hecho de haber proporcionado un resultado positivo. Darle el valor a alguien

que ha realizado algo por la empresa o por alguna otra persona. Es una celebración de un importante acontecimiento realizado para la empresa; es más importante que cualquier ascenso, mejores sueldos, cualquiera que sea la profesión o puesto, el hecho es que se les reconozca que verdaderamente contribuyeron a producir o crear algo importante (Nelson y Spitzer, 2005).

Ford (2005) dice que el reconocimiento en el trabajo es reconocer a los empleados en el momento necesario cuando realizan su trabajo con entrega total y lealtad.

El reconocimiento laboral consiste en apreciar y distinguir a un empleado un trabajo bien realizado o que haya presentado una mejora en su rendimiento. Es importante que el jefe o supervisor se dé cuenta de las cosas que hacen bien sus empleados y exponerles su elogio y agradecimiento (González García, 2006).

Para Gitman y McDaniel (2008) el reconocimiento laboral es la forma de retroalimentar y dar refuerzo positivo que indica a los empleados que la empresa conoce que han realizado un buen desempeño y que la aportación que hacen a la misma es valiosa.

#### Satisfacción y reconocimiento laboral

Se dice que para que un empleado se sienta satisfecho laboralmente es fundamental que se le dé reconocimiento por el trabajo bien realizado; éste puede darse a través de varias formas como ascensos, promociones, mejores sueldos, salarios y recompensas. Si se canalizan esos factores de la mejor manera posible se tiene garantizada la satisfacción del empleado y además mantiene la fuerza de trabajo. La satisfacción no solo depende de los salarios, sino de lo que realmente

signifique el trabajo para el empleado, pues algunos buscan buenos sueldos pero otros buscan el reconocimiento (Márquez Pérez, 2002).

Para Griffin y Ebert (2005) el reconocimiento laboral consiste en reconocer a los empleados por un trabajo bien realizado que se encuentra muy relacionado con la satisfacción en el trabajo, si el reconocimiento laboral en sus trabajos se va mejorando, ellos posiblemente lleguen a sentirse más satisfechos.

Cada día es más grande el número de empleados que creen que la satisfacción que puedan tener en sus trabajos, depende del reconocimiento que se les haga de su desempeño y también de un salario que se adecúe a sus necesidades (Nelson y Spitzer, 2005).

La satisfacción o la insatisfacción laboral es el resultado de un equilibrio que hace el empleado sobre la forma de acomodar algunas características del trabajo con sus deseos, sus aspiraciones, sus expectativas, sus necesidades y sus propios valores; éstas características que tiene que balancear son el salario, la promoción, las relaciones humanas y el reconocimiento que obtiene un empleado en su trabajo (Cabaleiro Portelo, 2010).

La satisfacción en el trabajo se verá influenciada por la calidad de vida profesional. Entre más elevada sea ésta, mayor satisfacción tendrá el empleado; el reconocimiento laboral eleva la calidad y por consiguiente se consigue que el trabajador obtenga un mayor significado y satisfacción de su trabajo (Rodríguez Moreno, 2002).

### **Investigaciones realizadas**

Quintanilla Morales (2009) realizó un estudio para conocer si existía relación entre la motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador. Tomó como muestra a toda la población investigada la cual estuvo conformada por 91 pastores trabajadores de los cinco campos de El Salvador. Utilizó dos instrumentos construidos por el mismo investigador; el primero estuvo formado por 30 declaraciones que midieron el grado de motivación y el segundo con 36 declaraciones para medir el grado de satisfacción laboral. Los resultados fueron que el grado de motivación y el grado de satisfacción tuvieron un grado de relación positiva y moderada ( $r = .578$  y  $p = .000$ ). No hubo diferencia en el grado de motivación que experimentan los pastores con las variables demográficas (estado civil, nivel académico, categoría salarial, categoría pastoral, tiempo de servicio y campo laboral); y en el grado de satisfacción laboral las variables estado civil, categoría salarial, categoría pastoral, tiempo de servicio y campo laboral no se encontraron diferencias. En el grado de nivel académico se encontró una diferencia significativa con el grado de satisfacción laboral ( $F = 4.349$  y  $p = .016$ ). Se llegó a la conclusión de que el grado de motivación y el grado de satisfacción laboral que experimentan los pastores se relacionan moderadamente y de forma positiva. El grado de satisfacción laboral estuvo valorado entre satisfecho y muy satisfecho.

Salazar Rodríguez (2001) realizó una investigación de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional sobre los factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras de nivel primaria y secundaria en centros escolares gubernamentales y denominacionales de Belice. La población fue de 2741 docentes y la muestra que

se consideró fue de 1757 educadoras. El instrumento que se utilizó fue elaborado, adaptado y traducido por la investigadora a través de la ayuda que le proporcionó el Centro de investigaciones Educativas de la Universidad de Montemorelos y algunos otros instrumentos como el Teacher Job Satisfaction (Lester, 1984); los descriptivos fueron elaborados conforme a la literatura consultada. El instrumento fue validado y comprobado su confiabilidad. Los resultados mostraron los siguientes predictores de la satisfacción laboral en las educadoras beliceñas: (a) el agrado del trabajo docente; (b) el involucramiento en roles familiares y hogareños; (c) el reconocimiento de logros; (d) la equidad en el trato laboral; (e) las condiciones laborales; (f) la supervisión docente; (g) la experiencia docente y (h) el tamaño de la escuela. Se encontraron también efectos significativos en la satisfacción laboral de algunas variables demográficas como la ubicación del centro escolar, el distrito, el tipo de institución, el área de residencia y el que la educadora tenga o no hijos. Las conclusiones fueron que la mayoría de las educadoras indicaron estar totalmente satisfechas en su trabajo por la profesión docente y el amor a los estudiantes. Los hallazgos generales de ésta investigación son positivos, aun cuando existen aspectos para ser mejorados como las condiciones laborales, la supervisión, el reconocimiento de logros y el trato equitativo.

### **Planteamiento del problema**

La ciudad de Montemorelos es una ciudad mexicana ubicada en el estado de Nuevo León. Se encuentra a 342msnm, en el margen izquierdo del río Pílon, afluente del río San Juan, tributario a su vez del río Bravo. La extensión territorial del

municipio es de 1,706.2 kilómetros cuadrados. Conocida como la capital naranjera del país, ubicada a 45 minutos de la ciudad de Monterrey.

En el año 1942 la Iglesia Adventista del Séptimo Día (IASD) experimenta un avance muy grande en labores educativas y sanitarias; y en ese mismo año se fundó la Escuela Agrícola e Industrial Mexicana en la ciudad de Montemorelos, N. L. que años más adelante se convertiría en universidad. En 1946 se fundó el Hospital y Sanatorio Montemorelos, ambas con la misión y el propósito de fomentar la educación cristiana bajo la influencia de la IASD y promover sus valores, principios y creencias.

Las empresas de la IASD que se encuentran en Montemorelos son algunas manufactureras y otras de servicio; algunas encargadas de la elaboración y distribución de productos alimenticios, distribución de productos de abarrotes; edición de libros, folletos, revistas y material para fines didácticos; también empresas de servicio como lo es la guardería cuyo propósito es el cuidado y educación de niños entre 0 y 4 años; todas las empresas son dirigidas a satisfacer las distintas necesidades de los clientes, promoviendo la doctrina de la IASD por medio de la enseñanza de la salud, estilo de vida y alimentación saludables.

Los gerentes de las empresas se encuentran interesados en conocer si sus empleados se encuentran satisfechos o no con su puesto de trabajo y con las actividades y el papel que desempeñan dentro de sus empresas.

Fue deseo de la investigadora a través de éste estudio dar a los gerentes un aporte de cómo mejorar sus estrategias para tener empleados más satisfechos con sus trabajos y por ende obtener un mayor beneficio para ambas partes.

La satisfacción laboral es un factor muy importante para que una empresa tenga éxito, pues depende de su personal que la empresa logre alcanzar sus objetivos para los cuales fue establecida.

### **Declaración del problema**

La pregunta a la que se pretendió dar respuesta con ésta investigación fue:  
¿Existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del Corporativo Adventista en Montemorelos, Nuevo León?

### **Definición de términos**

A continuación se dan algunas definiciones sobre algunos términos utilizados para ésta investigación:

*Grado de satisfacción laboral:* Es la satisfacción que experimentan cada uno de los empleados con su trabajo al alcanzar sus objetivos tanto personales, profesionales y de la empresa.

*Reconocimiento laboral:* Es el agradecimiento, la distinción que recibe un empleado por haber ejecutado o sobresalido en una actividad de su trabajo.

*Corporativo Adventista de Montemorelos (CAM):* Para efectos de ésta investigación es una organización formada por diferentes empresas manufactureras y una de servicio, ubicadas en la región de Montemorelos, Nuevo León. Éstas empresas son: Editorial Montemorelos, Empresas Escuela, la cual está conformada por: Umart, Modumart, Guardería y Finca; Palacasa, conformada por: panadería, SoyMart y fábrica de alimentos.

*Empleados:* Son las personas que trabajan en una empresa para desempeñar una labor específica y por el cual reciben un salario, prestaciones o beneficios por parte de la empresa.

*Laboral:* Son todas aquellas situaciones y/o actividades (de cualquier índole) que estén relacionadas con el trabajo.

*Montemorelos:* Es un municipio localizado en la parte central del estado de Nuevo León, colinda al norte con Cadereyta Jiménez, al sur con Linares y Los Rayones, al este con General Terán y Linares y al oeste con Allende, Los Ramones y Galeana. Famoso por su producción citrícola; es llamado la capital de la naranja.

*Nuevo León:* Es un estado libre y soberano, con una superficie de 64,220 km<sup>2</sup> lo que representa el 3.3% del país México, cuenta con 51 municipios y su capital es la ciudad de Monterrey. Colinda al norte y al este con Tamaulipas; al sur y al oeste con San Luis Potosí y Zacatecas; y al norte con Coahuila, Tamaulipas y el estado norteamericano de Texas.

## **Hipótesis**

Una hipótesis es una suposición (fundamentada en observaciones) que ofrece una posible respuesta a un problema de investigación que tiene capacidad de establecer relaciones entre los hechos (Rodríguez Moguel, 2005).

Las hipótesis indican lo que se busca y quiere probar; se definen como posibles aclaraciones del problema a investigar que se formulan como propuestas. Pueden ser generales o precisas, involucrar más de dos variables, pero únicamente son propuestas que aún no se han comprobado (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010).



## Principal

H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre el grado satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.

## Hipótesis complementarias

H<sub>2</sub> Existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.

H<sub>3</sub> Existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.

H<sub>4</sub> Existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.

H<sub>5</sub> Existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su edad.

H<sub>6</sub> Existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.

H<sub>7</sub> Existe diferencia significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.

H<sub>8</sub> Existe diferencia significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.

H<sub>9</sub> Existe diferencia significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.

H<sub>10</sub> Existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su edad.

H<sub>11</sub> Existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.

### **Preguntas complementarias**

Se plantearon las siguientes preguntas para ampliar el propósito de éste estudio:

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral autopercebido por los empleados del CAM?
2. ¿Cuál es el grado de reconocimiento laboral percibido por los empleados del CAM?

### **Objetivos de la investigación**

Esta investigación tuvo como objetivos los siguientes:

1. Construir el instrumento para medir el reconocimiento laboral.
2. Medir el grado de satisfacción laboral entre los empleados del CAM.
3. Identificar si los factores tales como el nivel de estudios, tipo de trabajo, tipo de empleo, edad del personal y el género, hacen diferencia en el grado de satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados.
4. Buscar si existe relación entre las variables satisfacción y reconocimiento laboral.

### **Justificación**

El presente estudio pretendió contribuir a medir si el grado de satisfacción laboral se relaciona con el reconocimiento laboral en los empleados del CAM.

El estudio está fundamentado en un marco teórico suficiente, pero buscando en la bibliografía la investigadora encontró muy pocos estudios cuantitativos sobre las variables investigadas, por lo que se deseó ampliar la perspectiva de las mismas.

Éste estudio contribuirá también para que los administradores del CAM evalúen los puntos negativos, si llegara a tenerlos, para mejorar y analizar los puntos positivos y hacer de ellos una fortaleza para beneficio del mismo.

Así mismo ayudará a los administradores a determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral y el reconocimiento laboral, o si la satisfacción laboral está más relacionada con los factores demográficos, lo que le proporcionará información para mejorar las condiciones laborales de los empleados y con ello llegar al mejor desempeño que se busca en cada una de las distintas partes que conforman al corporativo.

### **Limitaciones**

Algunas limitaciones de esta investigación fueron:

1. Tiempo para realizar la investigación.
2. El tiempo que el empleado necesita para responder a las encuestas es limitado por la naturaleza de su trabajo.
3. El mejor momento para la aplicación de los instrumentos se determinó con el jefe de cada empresa.

### **Delimitaciones**

Las delimitaciones de ésta investigación fueron:

1. El estudio no tomó en cuenta al personal directivo del CAM.

2. El estudio únicamente abarcó a los empleados del CAM.
3. Se tomaron muestras representativas de los empleados operativos de las siguientes dependencias: empresas escuela (Modumart, Umart, guardería, finca); Panificadora La Carlota (panadería, SoyMart, fábrica de alimentos) y Editorial Montemorelos.
4. El número de la población de las empresas fue de 126 empleados en total.
5. En la muestra algunos empleados se excluyeron por las siguientes razones: (a) ausencia por encontrarse de viaje por razones propias a la empresa, (b) ausencia por vacaciones y (c) hubo en algunas empresas empleados que tenían únicamente dos o tres días laborando.
6. El estudio se realizó en Montemorelos, Nuevo León en el año 2011.

### **Supuestos**

Los supuestos planteados para esta investigación fueron:

1. El personal encuestado respondió con veracidad a las declaraciones de los instrumentos.
2. Las respuestas de los sujetos no fueron influidas por personas externas.
4. Cada una de las personas encuestadas poseen un nivel ético elevado.
5. Los empleados que participaron en la investigación lo hicieron de forma voluntaria.
6. Los directivos determinaron el mejor momento para la aplicación de los instrumentos debido al interés que tuvieron en la investigación.

## **Fundamento filosófico**

El hombre fue creado a imagen de Dios (Génesis 1:27), creado con capacidad de amar y de servir humildemente en los deberes de la vida como para el Señor (Colosenses 3:23). Dicha semejanza debería haberse llevado no solo en lo físico, sino también verse reflejado en el carácter. Su capacidad mental era tal, que debería comprender absolutamente todo, incluyendo las cosas divinas (White, 2005).

El concepto de satisfacción laboral aparece por primera vez en la biblia cuando después de que Dios creó al hombre y a la mujer, les dejó la encomienda de que ambos tenían que cuidar del huerto, labrarlo, cultivarlo y protegerlo (Génesis 2:15).

El hombre fue creado con un propósito, tenía sus tareas bien definidas, cuidar y trabajar en la obra de Dios con placer y satisfacción pues eran tareas agradables y vigorizantes (White, 1990). El trabajo desinteresado da firmeza al carácter, profundidad y amabilidad semejantes a las de Cristo, da felicidad y por consiguiente satisfacción para trabajar por Dios (White, 2005).

Pero la obediencia del hombre se vio quebrantada y con ello la creación de nuevas leyes y normas de vida, que desarrollaron el carácter de éstos. A partir de ese momento sus labores no serían tan agradables, sería un trabajo pesado, difícil algunas veces lleno de ansiedad, desengaños, penas, dolor y tristeza (White, 1957).

Si se mantuviera el mismo espíritu de satisfacción al brindar servicio a los demás, se podría reflejar la imagen de Dios en el ser humano y mostrarlo a quienes aún no conocen la gloria de su nombre y se debe realizar la obra que Dios ha

encomendado a sus hijos en ésta tierra de manera entusiasta y complacida (White, 1957).

En las empresas se necesitan hombres y mujeres que aprecien el verdadero valor del trabajo, que cumplan con su misión, que se adapten a los cambios, que sean siempre perseverantes, que logren un crecimiento no solo físico sino también mental y espiritual, que los lleven a realizar una labor útil, con responsabilidades que los haga sentirse desarrollados y satisfechos en su trabajo (White, 1995).

### **Organización del estudio**

El presente estudio pretendió conocer el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM en Montemorelos, Nuevo León, así como conocer las diferencias que existen respecto al género, nivel de estudios, tipo de empleo, tipo de trabajo, turno, tipo de empresa, salario, edad y antigüedad en la empresa de los empleados.

El estudio se dividió en cinco capítulos.

El Capítulo I contiene las siguientes secciones: antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, fundamento filosófico y organización del estudio.

El Capítulo II contiene el marco teórico con la reseña de los siguientes temas principales: (a) satisfacción laboral y (b) reconocimiento laboral.

El Capítulo III está integrado por el marco metodológico: tipo de investigación, población, muestra, instrumentos de medición, hipótesis nulas, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de los datos.

El Capítulo IV presenta los resultados derivados de la investigación.

El Capítulo V presenta las conclusiones, discusión y recomendaciones surgidas de los resultados de la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Introducción**

La presente investigación pretendió conocer si el grado de satisfacción laboral se relaciona con el grado de reconocimiento de los empleados del CAM y ver las diferencias de éstas con algunas variables demográficas.

En este capítulo se presenta un análisis detallado de los conceptos, definiciones, y teorías relacionadas con las variables de ésta investigación, a partir de los diferentes puntos de vista de algunos autores con experiencia en el tema, con el objetivo de tener un sustento teórico y filosófico, desde el cual partir.

#### **Satisfacción laboral**

En esta sección, encontraremos algunos conceptos, la importancia y los beneficios de la satisfacción laboral otorgados por diferentes autores; así mismo se encontrarán las distintas formas para medir la satisfacción laboral, algunos factores y dimensiones de la satisfacción laboral e investigaciones que algunos autores en el pasado han realizado sobre satisfacción laboral.

#### **Conceptos de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral puede definirse como una serie de actitudes que se van acumulando en un individuo por las tareas asignadas dentro de una organización.



Éstas actitudes se ven precedidas por algunas características como lo son el puesto de trabajo y la percepción que tenga el individuo de sí mismo en la realización de esa tarea, que a su vez son influenciadas por algunos factores como el entorno laboral, aspectos positivos o negativos de la empresa (González García, 2006).

La satisfacción laboral se refiere a las actitudes y sentimientos de la gente hacia las recompensas que recibe por haber desempeñado bien un papel; es una consecuencia de acontecimientos que ya han pasado (Hersey, Blanchard y Johnson, 1998).

Para Robbins (2004) la satisfacción laboral es la conducta de un individuo ante su situación actual de trabajo; si una persona se siente satisfecha dentro de su lugar de trabajo, presentará conductas o actitudes positivas y todo lo contrario si se siente insatisfecho. Se dice que satisfacción y productividad van tomadas de la mano, pues se ha visto en las empresas que los empleados más satisfechos laboralmente son los empleados más eficaces.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de las experiencias de un empleado hacia su puesto de trabajo, basado en sus propios valores, con lo que él mismo desea o con lo que se espera de él (Fleishman y Bass, 1986).

La satisfacción en el trabajo no solo se refiere a la actitud de una persona frente a alguna situación laboral, sino también a la forma en que éste percibe su experiencia laboral, las aspiraciones propias y la manera de adaptar sus expectativas con las de la empresa. La satisfacción en el trabajo trae consigo varias consecuencias para una persona, no solo en el ámbito laboral, sino también ante la vida misma, en su entorno familiar y personal, hasta el grado de afectar la salud

física, la salud mental y llegar a transmitir ésta conducta sobre el comportamiento de otros compañeros de trabajo; la satisfacción laboral está muy relacionado con el ausentismo y la rotación (Zandomeni de Juárez, Chignoli, Rabazzi y Peralta de Glorioso, 2004).

La satisfacción laboral para Amorós (2011) es un conjunto de elementos de trabajo complicados que generan la actitud de una persona ante el trabajo; es dependiente de las relaciones con los colegas y los administradores, los reglamentos de la institución, las políticas y llegan a cumplir lo que se espera de ellos.

Para Davenport (2000) la satisfacción en el empleo está relacionado con factores intrínsecos del propio empleo (reto del trabajo, el interés que presenta el empleo, la satisfacción que otorga el puesto, interacciones sociales) y de sus diferentes tareas.

La satisfacción laboral representa los sentimientos del personal en su área laboral y el juicio de valor sobre la situación laboral que presentan en ese momento. La satisfacción laboral puede cambiar dependiendo de las circunstancias y de la personalidad de los trabajadores; existe más productividad por el compromiso de trabajadores satisfechos (Mercado, 2005).

Para Hellriegel y Slocum (2009) la satisfacción laboral es el nivel de satisfacción que encuentran las personas en su trabajo; son los sentimientos que se ven reflejados en las actitudes que presentan los empleados ante el trabajo por diversos factores como el trabajo en sí mismo, la estructura de recompensas, las condiciones de trabajo, prestaciones, relación con sus compañeros y las políticas de la organización y administración.

## Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante ya que ejerce efectos directamente sobre el desempeño del empleado: influye sobre la productividad, el ausentismo y la rotación, éstas relacionadas directamente con la satisfacción pues si el empleado no está satisfecho es lógico que trate de ausentarse, trabajar menos o se trate de cambiarlo constantemente a nuevas áreas donde se crea pueda ser más productivo para la empresa (Sarries Sanz y Casares García, 2008).

El trabajo no solo debería ser una fuente de ingresos para sobrevivir y satisfacer las necesidades del empleado, sino junto con ello brindarle satisfacción y la oportunidad de demostrar sus talentos y habilidades, de tal manera que le resulte tan productivo y placentero como realizar cualquier actividad en su tiempo libre (Sherman y Chruden, 2000).

La satisfacción en el trabajo produce grandes beneficios para la empresa y se debe evaluar en la práctica gerencial. De acuerdo a la satisfacción laboral que presenten sus empleados la gerencia podrá evaluar si los programas o los métodos utilizados para producirla han sido bien estructurados y ver cuáles deben ser las mejoras tanto en cuestiones de toma de decisiones, sistemas de bonificación e incentivos y entrenamiento de supervisores. También, a través de éstas medidas, se pueden llegar a pronosticar las ausencias o rotaciones del personal en el futuro (Fleishman y Bass, 1986).

La satisfacción laboral es importante porque permite conocer el comportamiento de los trabajadores, en diversas facetas y conocer las diferencias entre los distintos grupos de empleados; no solamente es importante para el

empleado sino también para la empresa, ya que se pueden tomar medidas periódicamente que les permitan evitar y prevenir comportamientos negativos. La satisfacción laboral aumenta el flujo de información en todas las direcciones, dando a conocer la aceptación de nuevos cambios propuestos por la empresa (Ruiz López, Alcalde Escribano y Landa García, 2005).

Rangel y De la Torre (2006) mencionan que el no adaptarse al trabajo produce cambios negativos en el empleado como trastornos del sueño, estrés y trastornos de alimentación. Si el individuo no supera estos comportamientos puede caer en alteraciones psicológicas y caer en depresiones. Todos aquellos cambios que una empresa efectúe para desarrollar las habilidades, competencias y conocimientos favorecerá para el crecimiento personal y productividad de la empresa.

Robbins (2004) ratifica que las organizaciones para complacer a los clientes deben preocuparse primeramente por sus empleados que tienen con ellos y preguntarse si realmente están satisfechos para así obtener buenos resultados a través de su personal. Es seguro que si los empleados están satisfechos, serán mucho más amables, corteses y sensibles a las necesidades de los clientes y que éstos recibirán un trato de calidad y estarán conformes con el servicio que se les ofrece.

#### Beneficios de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral proporciona varios beneficios entre ellos el mantener una buena salud mental y aumenta la productividad de una empresa y con ello se logra alcanzar los objetivos de la misma. Para aumentar la satisfacción laboral es importante que se reconozca a cada individuo personalmente y se le acepte como

tal, con sus fortalezas y debilidades, y obtener como resultado un trabajo mejor desempeñado (García Peña, 2010).

### Medición de la satisfacción laboral

Fleishman y Bass (1986) creen que la medición de la satisfacción en el trabajo debe ser tomado como uno de los criterios o formas que ayuden a evaluar el éxito y las políticas de la gerencia, como el entrenamiento de los supervisores, toma de decisiones en grupo y prestaciones de los empleados. Para que la medición de la satisfacción en el trabajo sea útil ésta debe poder utilizarse en varios empleos, varios puestos y con términos que puedan ser utilizados por diferentes tipos de empleados con alta o baja escolaridad. Ésta debe ser breve, fácil y de calificación sencilla.

Brown y Lent (2005) mencionan que la satisfacción en el trabajo se ha medido de dos maneras: (a) en forma global que se refiere a los sentimientos en forma general que tiene un trabajador acerca de su trabajo y que predicen el comportamiento de éste y (b) medir la satisfacción en el trabajo por medio de facetas que son las que causan satisfacciones específicas del puesto de trabajo y con ello se pueden diagnosticar las fortalezas y las debilidades de la empresa o del grupo de trabajo, las facetas pueden incluir la satisfacción con los compañeros, beneficios sociales, condiciones de trabajo, remuneración, supervisión, etc.

Cornell (citado en Fleishman y Bass, 1986) encontró varias maneras de medir la satisfacción laboral a través de la medición del individuo en diferentes campos como la satisfacción por tareas, por los salarios, satisfacción por las oportunidades de ascenso, por la supervisión y por los compañeros de trabajo.

Para Amorós (2011) existen dos métodos de medición de la satisfacción laboral:

1. Escala global única: éste método mide a los individuos directamente preguntándoles si están satisfechos o no con su trabajo, a través de una escala de satisfacción que va desde altamente satisfecho hasta altamente insatisfecho.

2. Calificación de la suma: se identifica una serie de elementos o factores que el individuo tiene que evaluar a través de una escala estandarizada, después se suman para crear una calificación sobre si está o no satisfecho.

Para Garrido Luque (2006) la satisfacción laboral puede evaluarse a través de dos maneras:

1. Método directo: que consiste en ir directamente con los empleados y hacerles la pregunta si están o no satisfechos con su trabajo.

2. Método indirecto: el cual consiste en formular una serie de preguntas, ocultando el objetivo real que se desea conocer.

Para Ruiz López et al. (2005) la satisfacción laboral puede medirse con dos métodos:

1. Método directo: En el cual se utilizan frecuentemente cuestionarios de escalas, en las que se presentan varias alternativas para elegir, que están graduadas en intensidad, desde completamente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo, que pueden ser medidas globales, suma de los descriptivos de escala y/o multidimensionales.

2. Método indirecto: Que consta de técnicas proyectadas; los empleados no conocen la información que ellos están dando de sus actitudes y/o comportamientos

a través de sus respuestas. En éste método es difícil falsear las respuestas. Éste método es complicado, pues no es sencillo interpretar los datos, ni hacer la cuantificación, ni las aplicaciones, ni una correcta interpretación de lo que el empleado plasmó en sus respuestas.

Hersen (2004) dice que la medición de la satisfacción en el trabajo puede ocurrir de dos formas:

1. De forma indirecta: donde se realizan conclusiones a partir de los antecedentes o consecuencias de la satisfacción en el trabajo.

2. De forma directa (se presenta en dos formas): (a) en modo de observación, que ha sido poco explorada pues se necesitan de observadores altamente entrenados y psicométricamente bien desarrollados en sus escalas de observación de características y (b) en el modo de expresión que ocurre de dos formas: de manera emitida que son espontáneas, que no son solicitadas y que puede ocurrir en cualquier conversación o entrevista y de forma provocada que dependen de la capacidad y de la motivación del trabajador para auto revelarse (es decir, de revelar o dar su información).

Alles (2010) considera que la medición de la satisfacción laboral brinda a la organización información importante sobre aspectos que son de importancia para la empresa. Alles propone varias opciones para medir el grado de satisfacción laboral de los empleados de la siguiente manera:

1. Mediciones a través de talleres realizados por un facilitador externo: éstas representan un costo alto para la empresa pues necesita realizarla un consultor

externo; hacerse un diseño a medida de la empresa donde se debe tener especial cuidado al formar los grupos, pero da un diagnóstico muy preciso.

2. Encuestas de satisfacción laboral: es de costo intermedio, también debe realizarla un consultor externo y está diseñada a la medida de la empresa, presenta un diagnóstico amplio pues participan todos los empleados.

3. Encuestas de percepción de los jefes: es de costo intermedio, se debe recopilar la información a través de la percepción del jefe y llevar esa información con un consultor externo para que garantice la confidencialidad de las respuestas, debe ser diseñado a la medida de la empresa. Aquí el diagnóstico es menos preciso.

4. Consulta informal a los principales jefes: ésta es de bajo costo y se utiliza cuando se desea tener una respuesta rápida o no se cuenta con los recursos suficientes para solventar los gastos de un consultor externo, puede realizarla el gerente de recursos humanos, debe estar diseñado a la medida de la empresa. Nos da un diagnóstico menos preciso y parcial.

#### Factores de la satisfacción laboral

La satisfacción real de un individuo con su trabajo proviene del hecho de progresar en el puesto de trabajo, para que así pueda incrementar su responsabilidad y experimentar al mismo tiempo un crecimiento mental y psicológico (Herrera Amaya y Manrique April, 2008).

La satisfacción laboral no solamente está relacionado con las habilidades del empleado (que a mayores éstas, se dice que es mayor su satisfacción) y el buen aprovechamiento que se haga de ellas en la empresa, sino también con las condiciones ambientales así como de su adaptación al entorno y de las condiciones



laborales y de las necesidades de cada individuo (Hernández, Sverdlick, Varela, Chruden y Sherman, 1983).

Hellriegel y Slocum (2009) clasifican los factores de satisfacción laboral de la siguiente manera.

1. El trabajo en sí: para el empleado el trabajo en sí es un reto y realizarlo de manera exitosa le produce satisfacción; las exigencias físicas también causan satisfacción o insatisfacción pues un empleado que realiza labores muy pesadas y que la mayor parte del tiempo se pasa cansado no le produce satisfacción.

2. Estructura de recompensas: un empleado que recibe recompensas justas que retroalimenten su buen desempeño en el momento oportuno le produce satisfacción.

3. Condiciones de trabajo: las condiciones de trabajo favorecen la obtención y logro de metas y se produce satisfacción, así mismo produce satisfacción si el empleado cuenta con las condiciones de trabajo que cumpla con los requerimientos físicos que se necesitan.

4. El yo: una buena autoestima del empleado, la seguridad que él tenga de sí mismo y de sus habilidades y conocimientos le producirán satisfacción.

5. Otros en la organización: las relaciones positivas con los supervisores, compañeros o subordinados que los ayuden a obtener recompensas los hará sentirse satisfechos, pues será como un ciclo en el que todos salen ganando.

6. Organización y administración: las políticas y procedimientos de una empresa diseñados con el propósito de ayudar a los empleados a obtener recompensas les traerá satisfacción.

7. Prestaciones: las prestaciones no tienen una gran influencia en la satisfacción laboral para muchos de los trabajadores.

#### Dimensiones de la satisfacción laboral

Locke 1976 (citado en Medina Tornero, 2000), clasifica la satisfacción laboral en nueve dimensiones:

1. Satisfacción con el trabajo, relacionado con la cantidad de trabajo, las oportunidades de éxito, grado de dificultad del empleo, las posibilidades de aprendizaje, variedad y en el interés profesional por el trabajo.

2. Satisfacción con el salario, relacionado con el monto, la equidad y el modo de distribuirlo.

3. Satisfacción con la promoción, las oportunidades de formación y las pautas para realizar una promoción.

4. Satisfacción con el reconocimiento, relacionado con el que se reconozca y se elogie el trabajo realizado, dar crédito al trabajo bien desempeñado, realizar críticas.

5. Satisfacción con los beneficios, relacionado con las pensiones, vacaciones, seguros médicos.

6. Satisfacción con las condiciones de trabajo como el horario, condiciones físicas del lugar de trabajo como ventilación, temperatura, iluminación; descansos.

7. Satisfacción con la supervisión, la forma de ser supervisados, las habilidades que ejercen los supervisores tanto en habilidades técnicas, en las relaciones humanas o administrativas.

8. Satisfacción con los compañeros, en relación con las competencias, amistad, compañerismo, apoyo.

9. Satisfacción con la compañía y la dirección, en cuanto a políticas y salarios de la empresa.

### **Satisfacción con los salarios**

El salario lo recibe el empleado por haber realizado su trabajo; debe ser equitativo, adecuado, de manera que satisfaga las necesidades de éste. Al momento de designarlo es importante la equidad ya que, por lo general, es común hacer comparaciones de los mismos en forma interna o externa. Los empleados deben sentirse satisfechos con los salarios que se les otorga dentro de su misma organización (González García, 2006).

### **Satisfacción con la promoción**

Para hacer las promociones se deben tomar en cuenta ciertas características: evaluar los conocimientos, técnicas y capacidades del trabajador, ver si responderá a las responsabilidades futuras, descubrir antes que nada sus aspiraciones y ambiciones como trabajador, evaluar su experiencia laboral en la actual y antiguas compañías y el rendimiento que ofrece para la empresa (Bucley y Cape, 1991).

Con las promociones vienen más responsabilidades, desarrollo de capacidades, nuevos retos y por lo general junto con ello vienen mejores pagos y todo en conjunto vienen a formar un factor estimulante para el empleado (Robbins, 2004).

### **Satisfacción con los beneficios**

Los beneficios no son prestaciones en dinero, deben darse de forma voluntaria, no están relacionados con la calidad o cantidad de trabajo, no solo benefician al empleado sino también a su familia, se dan a todos los empleados por igual sin importar el puesto y tienen como finalidad que el empleado los goce, proteger a la familia y mejorar la capacitación. Otros tipos de beneficios son servicios de comedor, servicios médicos, útiles escolares, uniformes, pagos de seguro de auto, etc. (Rubio y Piatti, 2000).

### **Satisfacción con las prestaciones**

Las prestaciones son aportaciones de tipo financiero que la empresa hace al trabajador para aumentar indirectamente el sueldo o salario base, con el propósito de generar seguridad y confianza, competitividad de mano de obra, generar un clima laboral adecuado, proporcionar al empleado seguridad hoy y mañana, evitar niveles de insatisfacción, generar sentido de identidad y pertenencia hacia la empresa por parte del empleado, entre otros (Llanos Rete, 2007).

Las prestaciones, para Varela Juárez (2006), se clasifican de diferentes formas:

1. Pensiones y seguros: las pensiones por jubilación, seguros de vida, seguro de gastos médicos.

2. Legales: los que goza el empleado al momento de ser contratado, días de vacaciones, prima vacacional, prima dominical, días feriados u otros que son de ley.

3. De seguridad social: pensiones por vejez, protección de cesantía en edad avanzada, orfandad, invalidez, pensiones por incapacidad, costos por incapacidad, accidente o enfermedad en el trabajo.

4. Otras prestaciones o beneficios: descansos obligatorios durante la jornada de trabajo, periodo para tomar alimentos, tiempo de adaptación hacia el nuevo puesto de trabajo, tiempo de capacitación.

5. Servicios a los empleados: estacionamiento, comedor, servicios de guardería infantil, el sistema de caja de ahorro, servicio médico y de enfermería por lesiones menores dentro de la jornada de trabajo, asesorías legales y/o financieras, asesorías para la jubilación o el retiro.

### **Satisfacción con las condiciones de trabajo**

Según González García (2006) la satisfacción con las condiciones de trabajo está relacionada directamente con todo lo referente al clima laboral, jornadas de trabajo y descansos, estructura física de la organización.

### **Satisfacción con la supervisión**

Está comprobado que la calidad de la conducta de los jefes y superiores se verá reflejado en la actitud de los empleados en cuanto a rendimiento, actitud hacia el trabajo, fluctuación, absentismo moral y satisfacción de los mismos (Rüssel, 1976).

Dependerá en gran medida de la personalidad de cada uno de los líderes hacia los trabajadores, si hay flexibilidad, si se tienen bien establecidas las normas de trabajo y no ejercen su supervisión exhaustivamente hacia el trabajo que realizan sus subordinados, pueden ejercer una influencia positiva que los dirija hacia una

satisfacción laboral y provocar lo contrario si se muestran intransigentes, que es lo que se trata de evitar (González García, 2006).

### **Satisfacción con los compañeros**

Las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo no dependen únicamente del grado de necesidad para realizar una determinada tarea, sino también de las necesidades de socializar, hay trabajos en los que se requiere saber trabajar en equipo, lo que facilita mantener buenas relaciones entre compañeros (Rüssel, 1976).

### **Satisfacción con la compañía y la dirección**

Un empleado desarrollará satisfacción laboral si él siente que sus objetivos profesionales y laborales están afines a los objetivos de la organización, pues tendrá ese sentido de pertenencia lo que hará que se sienta comprometido consigo mismo y con la empresa, desempeñando un mejor papel dentro de la misma (Alles, 2010 ).

### **Investigaciones sobre satisfacción laboral**

Tejeda de la Cruz (2007) realizó un estudio para determinar algunos factores intrínsecos y extrínsecos como predictores de la satisfacción laboral y cuáles son las diferencias si existen, por algunas características demográficas, en los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y del Colegio Adventista Dominicano. Su población estuvo formada por los docentes de la Universidad Adventista Dominicana y del Colegio Adventista Dominicano, con un total de 70 docentes, incluyendo los directores, decanos y rectores. La muestra se tomó dependiendo de la disponibilidad del tiempo de los docentes y se consideró el 90% de la población. Para éste estudio

utilizó un instrumento realizado por Ana Lucrecia Salazar al cual se le hicieron algunas adecuaciones para su aplicación a ésta investigación; para determinar los factores predictores de la satisfacción laboral utilizó el método de regresión lineal múltiple. Y para observar las diferencias entre los factores demográficos y la satisfacción laboral utilizó el análisis estadístico de la prueba t de Student y el ANOVA. Los resultados cualitativos para ésta investigación fueron los siguientes: (a) los docentes que estaban satisfechos con su labor como docentes fue un 67% y el 33% respondió que no está totalmente satisfecho y (b) 48 docentes hicieron recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral en su empresa, las cuales fueron: mejor salario, adquisición de material didáctico, bibliográfico y tecnológico; mayor capacitación, reconocimiento de su desempeño, igualdad de género, mejor condición de vida e imitar a Cristo mediante su filosofía cristiana. En éste estudio se llegó a la conclusión de que los docentes refirieron tener una satisfacción laboral a favor y que se encuentran satisfechos con el desarrollo de su vocación, satisfechos con sus compañeros y el apoyo de sus superiores. Los docentes se mostraron muy interesados en la importancia del lugar de trabajo y que su buen desempeño en el trabajo les sea reconocido.

Calvacante Silva (2004) realizó una investigación sobre la satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina en Brasil. Su población estuvo constituida por 45 escuelas públicas y tomó una muestra no probabilística que comprendió a 40 escuelas en total. Su muestra fueron 40 directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina-Bahía-Brasil. Los instrumentos de medición utilizados fueron los siguientes: encuesta sobre

factores profesionales de los directores escolares, el cuestionario de Caballero referente a las nueve dimensiones de medición de la satisfacción en el trabajo. El cuestionario está dimensionado en tres partes: (a) la realización profesional con 14 ítems; (b) las relaciones personales con 44 ítems y (c) la estructura organizativa con 46 ítems. El cuestionario S20/23: la medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales de Meliá y Peiró, que consta de 23 ítems. El cuestionario revisado de personalidad de EYSENCK EPQR-RS escala abreviada, consta de 48 preguntas evaluando tres dimensiones básicas de la personalidad. Por último usó la entrevista, con un guión que contiene tres preguntas dirigidas al administrador escolar. Los resultados para la encuesta de Caballero de satisfacción en el trabajo fueron: (a) un 69% dijeron que su satisfacción se encontraba entre moderada y alta; (b) el 16% dijeron encontrarse insatisfechos y (c) el 15% dijo que no se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos en el trabajo. Los resultados para el cuestionario S20/23 de satisfacción laboral los resultados fueron los siguientes: (a) el 59% dijo tener algo de satisfacción; (b) el 7% dijo estar totalmente satisfecho; (c) el 20% dijo estar entre totalmente y algo insatisfecho y (d) el 14 % se mostró indiferente. En las entrevistas el 43% de los directores se sienten satisfechos en su trabajo, en la medida que se expresa el reconocimiento de los padres, alumnos, profesores, pues sienten que su trabajo ha colaborado con algo de provecho para los demás. Y el cuestionario EYSENCK EPQR-RS respondió a los perfiles de personalidad de los 40 directores entrevistados. Con éste estudio se llegó a la conclusión de que existen varios factores que pueden mejorar la satisfacción laboral para los 40 directores de la región Jacobina-Bahía-Brasil que son los cuatro pilares fundamentales: (a) la gestión



participativa 20%; (b) mayor autonomía efectiva 40%; (c) más formación 32.5% y (c) fortalecimiento de la gestión pedagógica 22.50%.

Díaz Burgos (2005) realizó un estudio para determinar que no existe relación entre el estilo de vida y la satisfacción laboral. La muestra consta de 329 sujetos procedentes de varias dependencias gubernamentales: la primera de la Corporación del Fondo del seguro del Estado (CFSE), el Departamento de Salud y la Autoridad de carreteras. Para esta investigación se utilizaron dos cuestionarios uno para satisfacción laboral diseñado por Toro y Tirado, la cual consta de 22 descriptivos que abarcan cinco sub escalas: ingreso, oportunidad de crecimiento, supervisión, ambiente físico y social; y el otro cuestionario para medir el estilo de vida que está compuesto de preguntas para auscultar las actividades de los trabajadores que no están relacionadas con el trabajo. Se utilizó también un cuestionario dicotómico para obtener información básica del sujeto de estudio, manteniendo siempre la confidencialidad. Las conclusiones en ésta investigación para la variable satisfacción total en el trabajo fue un promedio de 59.62 % en una escala de cuatro gradaciones que va desde insatisfecho con el menor valor, hasta muy satisfecho con el de mayor valor. En cuanto a estilo de vida se observa un promedio de 64.35% en una escala de cinco gradaciones.

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

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

#### Variables relacionados con la satisfacción laboral

En ésta sección encontraremos algunas variables como el género, edad, antigüedad en la empresa, el nivel de estudios, empresa, turno de trabajo, tipo de trabajo, tipo de empleo y salario y la relación que tienen con la satisfacción laboral de los empleados, según algunos autores.

## **Género**

Real Academia Española (2011) define a género como “conjunto de seres que tienen uno o varios caracteres comunes”.

Más del 40% del personal de las empresas son mujeres y se encuentran ocupando puestos en las empresas, no solo operativos, sino también profesionales o directivos y administrativos; tristemente éstas no son bien compensadas pues no reciben el sueldo que recibe un hombre, éstas vienen recibiendo tres cuartas partes del salario de éstos últimos lo que las hace evidentemente infelices dentro de su trabajo, no solo con ello disminuido su compensación sino también con un estatus más bajo obstaculizando su promoción a puestos más elevados. No debe existir diferencia entre la forma de supervisar a hombres y mujeres (Newstrom, 2007).

La satisfacción laboral entre hombres y mujeres a través de varios estudios han demostrado que tienen los mismos niveles de satisfacción o que si existen no son diferencias significativas, a pesar de que éstos no tienen los mismos puestos y por lo regular las mujeres ocupan menos puestos administrativos. De hecho es un misterio que a pesar de que en las mujeres el asunto de las recompensas, los salarios, las oportunidades de promoción, no son equitativas en comparación con los hombres, aún al ocupar los mismos puestos, con las mismas responsabilidades, éstas presentan satisfacción en el trabajo (Spector, 1997).

## **Edad**

Real Academia Española (2011) declara a la edad como “el tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales; cada uno de los períodos en que se considera dividida la vida humana”.

Es normal que en los distintos grupos existan diferencias de edad y actitudes, así como diferencias en los puntos de vista de los líderes, en cuestiones de ética de trabajo o balance entre la vida de trabajo, pues la edad influye en la forma de pensar de los individuos en los diferentes ámbitos de la vida. Para los supervisores la edad de dichos grupos les plantea un reto en términos de reclutamiento, formación de equipo, comunicación y motivación (Newstrom, 2007).

Spector (1997) menciona que hay una relación entre la edad del empleado y la satisfacción laboral y que algunos estudios reflejan que las razones observadas son que a mayor edad del empleado las expectativas y los valores han cambiado con el tiempo, son más receptivos a la autoridad y esperan menos de su trabajo; además que por regla general los empleados de mayor edad tienen mejores empleos y tienen más habilidad y experiencia que los más jóvenes; también la inversión de trabajo en cuestión de beneficios y recompensas puede contribuir mayor satisfacción al de mayor edad. Los empleados de mayor edad adaptan sus expectativas de modo más real.

Newstrom (2007) declaró que la satisfacción en el trabajo tiende a ser mejor con la edad, pues en los empleados de más edad sobresalen la seguridad, la asistencia, el juicio, la lealtad y la habilidad en el trabajo, mientras que los empleados jóvenes presentan menor satisfacción porque tienen expectativas mucho más elevadas pues esperan mejores recompensas en el trabajo.

### **Antigüedad en la empresa**

La antigüedad en la empresa se refiere al tiempo en que el empleado inicia su trabajo a partir del primer contrato temporal. Es el tiempo en el que un trabajador ha

estado relacionado laboralmente con la empresa, es el tiempo que ha transcurrido en una profesión (Beneyto Calabuig, Herrero Guillem y Prados de Solís, 2007).

Hernández Perlina (1996) dice que existe una relación entre la antigüedad en la empresa y la satisfacción laboral, empleados que tienen menos de cinco años laborando y los que tienen más de quince años presentan una satisfacción laboral muy alta, mientras que los que se encuentran entre esos intervalos presentan un nivel de satisfacción más bajo.

Medina Tornero (2000) menciona que la antigüedad laboral tiene un efecto sobre la satisfacción laboral porque a mayor tiempo permanecido en la empresa les proporciona mejores recompensas.

### **Nivel de estudios**

Real Academia Española (2011) declara el grado como “las enseñanzas media y superior, título que se alcanza al superar determinados niveles de estudio”.

Newstrom (2007) señala que por cuestiones de sueldos bajos y por consiguiente el bajo ingreso que tiene el personal, ha promovido el hecho de que se obtengan títulos universitarios ya que el tener éstos estudios los ingresos aumentan grandemente durante la vida del mismo. El grado de estudios puede irse obteniendo también durante el transcurso de la vida laboral, pues en las empresas se capacitan constantemente a los empleados para que aumente su productividad y su mejora al servicio al cliente.

Para Galaz Fontes (2003) no existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y el nivel educativo ya que es algo complejo pues depende del nivel que se le ha exigido al trabajador en su empresa y el salario que percibe. El nivel educativo es

primordial en las expectativas del empleado, así como de los niveles profesionales alcanzados y las habilidades desarrolladas.

## **Empresa**

La empresa es una unidad que está combinada por diferentes factores materiales y humanos que producen un bien o un servicio para lograr un beneficio económico (Caldas, Carrión y Heras, 2010).

La empresa es un conjunto de actividades personales, materiales, comercialización, medios económicos con el objetivo de lograr beneficios, que se inicia para la producción de bienes o prestación de servicios (Nieto e Iglesias, 2000).

Vértice (2008) clasifica a las empresas según sus actividades en:

1. Extractivas: Corresponden al sector primario, son empresas dedicadas a la ganadería, agricultura, minería y pesca.

2. Industriales: Corresponden al sector secundario o de la industria, empresas productoras, transformadoras, etc.

3. De servicios: Corresponden al sector terciario o de servicios, empresas comerciales, de transporte, etc.

Según el número de empleados, Dopacio (2004) menciona que la Unión Europea las clasifica de la siguiente manera:

1. Microempresa: la cual consta de menos de 10 empleados.

2. Pequeña empresa: empresa que tiene menos de 50 empleados.

3. Mediana empresa: empresa con un número de trabajadores que se encuentra entre 50 y 250 empleados.

4. Grande empresa: el número de empleados es mayor a 250.

Marín (1992) menciona que el tipo de empresa está relacionado con la satisfacción en el trabajo, dice que las empresas grandes tienen un grado de satisfacción menor que el global, mientras que las empresas medianas presentan un grado máximo de satisfacción laboral en todas las dimensiones.

### **Turno de trabajo**

Leyes y Códigos de México (2007) decreta lo siguiente:

1. La jornada de trabajo es el tiempo en el cual el empleado presta sus servicios a una empresa. El director de personal debe acordar con el empleado la duración y el tipo de jornada o turno.

2. El turno de trabajo puede ser: (a) jornada diurna, entre las seis y las veinte horas; (b) jornada nocturna, entre las veinte horas y las seis y (c) jornada mixta, comprende períodos de la jornada diurna y la nocturna.

Muchinsky (1994) dice que los empleados que se someten a turnos de trabajo fijo, se encuentran en mejores condiciones que los que presentan turnos rotatorios o nocturnos, en cuanto a satisfacción laboral y salud mental.

### **Tipo de trabajo**

El tipo de trabajo se refiere al puesto de trabajo al que está designado el empleado, por lo tanto un puesto de trabajo es un conjunto de actividades, tareas, responsabilidades y obligaciones que están relacionadas entre sí y que se asignan a los empleados por una autoridad competente para que se lleven a cabo en un tiempo determinado, independientemente de que el puesto sea por tiempo completo o parcial (Zelaya Lücke, 2006).

Para Menéndez Díez (2007) el puesto de trabajo es un factor muy importante para la satisfacción laboral, menciona que la satisfacción en el trabajo es mayor cuando el puesto exige más del empleado, sin olvidar que la satisfacción dependerá de las percepciones que cada trabajador tenga de su trabajo en cuanto autonomía, desarrollo de habilidades y aptitudes. El puesto de trabajo produce satisfacción en los empleados ya que éste se adecúa a los conocimientos, capacidades y competencias de cada persona.

### **Tipo de empleo**

Leyes y códigos de México (2007, Art. 20, p.6) decreta:

Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.

Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su forma o denominación, es aquel en virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario.

“ . . . la relación de trabajo es para obra o tiempo determinado o tiempo indeterminado” (p. 7, art.25, sec. II).

Sherman y Chruden (2000) nos muestran que en los contratos deben presentarse las condiciones de trabajo bajo las cuales el empleado laborará. En éstos contratos deben incluirse el salario, prestaciones adicionales, disciplina, acciones de personal, etc.

Bohlander y Snell (2008) declaran que el contrato de trabajo es una negociación detallada, donde cada parte provee una lista de los planteamientos deseados por la otra parte. Existen negociadores dentro de las empresas, comúnmente llamados sindicato, quienes se encargan de convenir con el empleador sobre los términos de la relación laboral con el fin de llegar a un acuerdo mutuo



sobre los beneficios, responsabilidades y obligaciones de ambas partes, dentro de los límites de las dos partes negociadoras.

Para Marinho (2007) el contrato de los empleados puede afectar el nivel de satisfacción laboral, pues es lo que determina el grado de seguridad en el trabajo. Los empleados que tienen un contrato indefinido o de larga duración son aquellos que presentan una actitud favorable y estable, pues les permite tener proyecciones laborales más estables.

### **Salario**

Varela Juárez (2006) define al salario como el pago a un trabajador por su trabajo. Se considera el factor humano como la pieza más importante de una organización, se dedique a la producción de bienes o servicios, ya que son los trabajadores los que determinan si ese servicio o bien sea satisfactorio o no, pues son ellos los que están al frente del cliente.

Robbins (2004) dice que es probable que haya más satisfacción con el trabajo para un trabajador que tenga un salario más elevado. Por regla general los mejores salarios son los que se van a los puestos que requieren de mayor capacidad y responsabilidad, que requieran de más retos y mayor control. Por ésta misma razón es que éstos puestos mejor pagados resultan más satisfactorios para los empleados pues requieren de ciertas libertades y retos por el puesto en sí mismo.

### **Reconocimiento laboral**

En esta sección, encontraremos algunos conceptos, la importancia, los beneficios, los elementos y tipos de reconocimiento laboral, así como una sección

sobre quién debe y porqué debe darse el reconocimiento; se incluyen también las dimensiones y una investigación realizada en el pasado sobre reconocimiento laboral realizado por otro autor.

### Conceptos de reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral es un sistema formalizado que da fuerza al proceso para mejoras del desempeño a través de las personas; viene a ser un evento muy especial para el empleado, la satisfacción de ver que sus esfuerzos han sido valorados, escuchados y finalmente recompensados con dinero, premios, placas o publicidad y ver que su director le felicita o le da algunas palabras de agradecimiento se convierte en un suceso muy apreciado (McAdams, 1998).

Es reconocer a un empleado una tarea bien realizada (Serrat, 2005).

Para Baguer Alcalá (2005) es reconocer al empleado por realizar bien su trabajo, también define como reconocimiento laboral al trabajo que no se haya realizado bien y sin mala fe, siempre y cuando se le haya informado al trabajador con carácter formativo, para enseñarle y evitar nuevos fallos en el futuro. Éstas críticas constructivas deben realizarse dentro de un ambiente relajado, para evitar malos entendidos.

Es cuando se les reconoce y valora a los empleados por su trabajo, por lo que ellos son y por el papel que desempeñan en sus organizaciones (Bruce Gandy, 2001).

Consiste en reconocer, dar gracias y una palabra de elogio al empleado por el trabajo bien realizado (Baguer Alcalá, 2009).

El reconocimiento laboral también es definido como las recomendaciones para mejoramiento en conjunto, de ésta manera el trabajador se siente valorado y puede ver que la empresa tiene interés en que mejore para bienestar profesional y organizacional (Frías Fernández, 2001).

El reconocimiento se define como los actos positivos para reforzar el desempeño de los trabajadores, para hacerlos sentir ganadores. El reconocimiento laboral ayuda para crear un ambiente de cortesía y respeto entre los mismos empleados (Hersey et al, 1998).

#### Importancia de reconocimiento laboral

Las empresas que no utilicen el reconocimiento como parte de las estrategias de su administración automáticamente están alejando el talento y desmotivando al que tienen en casa, hacen frente a mayores costos, existe disminución de la productividad y no logran un compromiso humano ni profesional de parte de sus trabajadores (Abad, 2011).

Castañeda Martínez (2005) dice que el reconocimiento que da la dirección no lo hace únicamente con el propósito de recompensar la labor del empleado, sino porque también desea obtener lo mismo de parte del trabajador. Ser agradecido es la mejor manera de conservar el deseo de los directivos de continuar con ese sistema de reconocimientos. También dice que se debe reconocer y agradecer no solamente a los directivos, sino también a los compañeros o colegas que le hayan hecho algún tipo de reconocimiento.

Un plan de reconocimiento ayuda a encarrilar la conducta de los empleados con los objetivos de la empresa, lo que bien utilizado podría ser una herramienta de

administración eficaz. Éstos planes ayudan a los directivos y supervisores de la organización a mantenerse orientados en sus relaciones con los trabajadores lo que aumentaría su autoestima y sentimiento de pertenencia a la empresa por sentir que son tomados en consideración (Jiménez, Pimentel y Echeverría, 2002).

Una persona que se siente bien en su lugar de trabajo trata de mejorar personal y laboralmente en sus actividades, en cambio una persona que sienta que su trabajo no es valorado, y que tenga la creencia de que haga como haga las cosas no satisface a su jefe, no logrará tener un buen desempeño porque no está satisfecho (Herrera, 2008).

Para Giraudier (2010) el reconocimiento laboral debe realizarse todas las veces posibles, pues sería un error no reforzar el comportamiento laboral positivo, pues con éste se garantiza la importancia del trabajo y su correcta ejecución; menciona que además del reconocimiento laboral es necesario también el reconocimiento social, en el que se reconoce la calidad personal (mantener buenas relaciones humanas) pues al trabajador le da la sensación de que sienten simpatía e interés hacia él. Que los jefes comenten con sus empleados sobre sus intereses, pasatiempos, algunas situaciones familiares y otros temas generales forma parte del reconocimiento hacia su empleado.

¿Quién debe dar el reconocimiento laboral?

Los directivos de la empresa tienen la tarea de revisar las actividades, los programas y los proyectos que realizan sus empleados y reconocer su importancia permite a los empleados sentirse valorados por el trabajo que realizan (Gan y Berbel, 2007).

El sindicato tiene un papel importante en el área de reconocimiento ya que éste busca encontrar las fórmulas para que los empleados gocen de los frutos de la productividad, pues se da mediante acuerdos y contratos de algunos de los reconocimientos, ya sea en bonos, participación de utilidades, etc. (Frías Fernández, 2001).

Cantera (2011) menciona que hoy en día las empresas utilizan el reconocimiento de sus empleados como parte de la política de retención de talentos. Los gerentes han conocido la importancia del reconocimiento y los están implementando como parte de sus valores y cultura de la empresa. Un empleado valora grandemente que un superior demuestre su reconocimiento. Menciona también que el reconocimiento debe darse entre los jefes, empleados y compañeros.

#### ¿Por qué dar el reconocimiento laboral?

Según Nelson y Spitzer (2005) algunos de los directivos optan por otorgar el reconocimiento por los siguientes motivos:

1. Otorgan responsabilidad frente al personal, pues los directivos le han dado importancia a la conducta de sus empleados ante el trabajo.
2. Les proporciona habilidades y confianza.
3. La práctica del reconocimiento les ayuda a conseguir los objetivos de la empresa, pues hay un aumento en el rendimiento y la moral de parte de los empleados.

## Elementos del reconocimiento laboral

El reconocimiento de trabajo, según Ventrice (2009) tiene cuatro elementos básicos que están presentes, al menos uno, en todo reconocimiento de éxito otorgado al trabajador; estos elementos son:

1. La alabanza o elogio: la cual debe ser clara y concisa, ser proporcional al logro alcanzado y sin exageraciones, hacerlo en el tiempo que se hizo el logro, puede ser público o privado, dependiendo de la preferencia del empleado.

2. El agradecimiento: un agradecimiento sincero es muy valioso y funciona, no hay necesidad de dar gracias a toda persona que está haciendo su trabajo pues es su deber, pero si agradecer los esfuerzos que realiza la persona para facilitar su trabajo como empresa. Dar sinceras gracias mejora la moral y la productividad. El agradecimiento puede hacerlo por escrito, otorgar una nota escrita a mano o un correo electrónico, pues muestra al empleado el tiempo que dedicó en prestarle atención y reconocerle.

3. Las oportunidades: es uno de los elementos importantes del reconocimiento, dar a los empleados nuevas oportunidades de contribuir en la empresa y de que aprendan nuevas habilidades.

4. El respeto: el respeto también forma parte del reconocimiento, considerar las necesidades y el valor de los empleados, escucharlos, tener en cuenta sus crisis personales, conocer algo de sus trabajadores y mostrarles respeto.

## Tipos de reconocimiento laboral

El reconocimiento puede ser económico o simplemente, unas palabras de reconocimiento y refuerzo del trabajo bien hecho. El reconocimiento laboral son

incentivos no financieros; éstos pueden constar de placas conmemorativas, algunos obsequios, certificados, o días libres especiales con goce de sueldo, becas de estudio para los empleados o hijos de éstos mismos. Con éstos métodos se mantiene alta la moral del empleado manteniéndolo satisfecho y con un mejor desempeño (Werther y Davis, 1995).

Para Puchol (2007) el reconocimiento se clasifica de la siguiente manera:

1. La recompensa formal o espontánea: es cuando el jefe o supervisor llama de manera espontánea al empleado o le envía alguna tarjeta de felicitación o agradecimiento.

2. Recompensas de bajo costo: son aquellos que representan un gasto para la empresa, pero a un costo bajo, por ejemplo un día libre, entradas a ver un espectáculo, etc.

3. Actos de reconocimiento: estos se realizan durante eventos propios de la empresa, donde se premia al empleado por haber logrado los objetivos de la empresa, por sobresalir en el servicio al cliente, entre otras.

4. Premios a las mejores sugerencias que incrementen los beneficios: como los ahorros, la calidad o la seguridad.

5. Premios a la asistencia y puntualidad: que son prestaciones que otorga el patrón.

6. Concursos: se pueden organizar concursos entre los mismos empleados, por ejemplo el empleado del mes por mejor desempeño, objetivos logrados o excelencia en el servicio al cliente.

7. Aniversarios de la empresa: la dirección debe promover el sentimiento de pertenencia en el empleado y de ésta manera hacerlos participar en eventos importantes de la empresa, pues al sentirse una parte importante de ella con gusto asistirán o participarán en tales eventos.

#### Dimensiones del reconocimiento laboral

Frías Fernández (2001) clasifica el reconocimiento laboral en varias dimensiones, entre las cuales menciona las siguientes: (a) reconocimiento diario y reconocimiento a la calidad personal; (b) prevención de riesgos; (c) retribuciones por el desempeño y la experiencia: ascensos, estabilidad en el trabajo; (d) premios; (e) sistemas de incentivos y de participación de utilidades y (f) políticas de compensaciones.

#### **Reconocimiento diario**

El reconocimiento diario es importante pero implica un cambio de cultura, pues éste lleva a un mejoramiento de la productividad, pues si el trabajador conoce su misión y los objetivos de su trabajo, tiene un sentido por el cual trabajar (Frías Fernández, 2001).

#### **Prevención de riesgos**

Una norma española (UNE) 81902 (citada en Cortéz Díaz, 2007) dice que la prevención es un conjunto de actividades que las empresas deben adoptar o prever con el fin de disminuir o evitar riesgos derivados del trabajo; y que el riesgo laboral es el posible daño derivado del trabajo hacia un empleado.



Por tal motivo es obligatorio que una empresa establezca un plan de prevención de riesgos laborales, el cual debe implementarse y llevar un seguimiento por parte de la organización, con la facultad de poder adaptarse a los diferentes cambios del entorno. Debe implicar a todas las personas que trabajan en la empresa y al grado de riesgo que éste tenga, para lograr tener control sobre los riesgos existentes (Vicente Pérez, 2005).

### **Ascensos.**

Los ascensos que otorga cualquier empresa se basan en los méritos del trabajador y no en apreciaciones relativas por parte de los directivos. Los ascensos también dependerán del tamaño de la empresa, tanto mayor sea la empresa mayores posibilidades de ascenso habrá para los trabajadores, por la diversidad de cargos o de áreas con la que cuente, en cambio en empresas más pequeñas las posibilidades son escasas o inexistentes (Frías Fernández, 2001).

### **Estabilidad en el trabajo**

La estabilidad en el empleo es un derecho concedido al trabajador para conservar su puesto de trabajo y únicamente puede perderlo por alguna razón justificada. Así de ésta manera el empleado debe permanecer en su puesto de trabajo a menos que haya una causa lo suficientemente grande como para realizar su despido o se le dé alguna sanción, en el caso de los contratos indefinidos, fijos o puestos base (Plá Rodríguez, 1989).

## **Premios**

Se debe tener planes de reconocimiento, como celebrar de forma general si la empresa ha alcanzado alguno de sus objetivos, reconocer a la gente que haya sobresalido para que lo vean los clientes y los mismos empleados como en el llamado “empleado del mes”. Crear y/o mejorar programas de reconocimiento, reforzar los buenos comportamientos deseados y hacer del reconocimiento algo tangible no solamente con un agradecimiento sino con un premio que llegue justo en el momento indicado, donde el empleado se sienta que ha sido reconocido (Caso Neira, 2000).

## **Sistemas de incentivos y de participación de utilidades.**

Varela Juárez (2006) se refiere al incentivo como la oportunidad que consigue un individuo para satisfacer sus necesidades y la toma en consideración para obtenerlo pues representa algo importante para él. La primera impresión de cualquier empresa al mencionar el reconocimiento del trabajo son los premios y aumentos de salario.

Los incentivos pueden ser monetarios y no monetarios: los monetarios son aquellos a los cuales se trata de completar al salario base de forma directa (efectivo) o indirecta ya sea en forma de participación e inscripciones a cursos de capacitación; y los incentivos no monetarios son aquellos independientes al salario base, entre los cuales está: la flexibilidad en los horarios, educación continua, acceso a cargos directivos, actividades culturales, bienestar social, reconocimientos académicos (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2004).

Otros incentivos tales como: los incentivos funcionales, los relacionados con los objetivos de la empresa y del mismo empleado donde se mezcla el compromiso del empleado por esforzarse a lograrlos. Los incentivos de identidad donde el empleado pueda sentirse parte de la empresa y que viva sus principios laborales. Las promociones o mejoras ante otras instituciones (Köhler y Martín Artiles, 2005).

Meyers (2000) menciona que si se tuviera un buen sistema de incentivos podría lograrse mejorar la satisfacción laboral, reconocer a empleados sobresalientes, fomentar el trabajo en equipo, crear una fuerza de trabajo consciente de sus responsabilidades ayudando a reducir costos, mejorar el servicio al cliente y fomentar la moral de los empleados.

### **Políticas de compensaciones**

La compensación es la retribución que reciben los empleados por su trabajo, éstos se dan con la finalidad de detener al empleado. Éstas pueden ser: (a) económicas directas como los salarios, comisiones, bonos; (b) las compensaciones económicas indirectas que no están incluidas en la compensación directa, son las prestaciones que éste recibe y c) no económica que es aquella en la que el empleado se siente satisfecho por su puesto, clima laboral o físico donde trabaja. Aquí entran factores físicos y psicológicos pues están directamente relacionados con el sentimiento de bienestar (Mondy y Noe, 2005).

### **Investigaciones sobre reconocimiento laboral**

En febrero de 2011 se realizó un estudio en línea sobre el reconocimiento del trabajo por el Globoforce Workforce Mood Tracker (que es una empresa líder

mundialmente proveedora de soluciones estratégicas de reconocimiento a los asalariados), el cual encuestó a más de seiscientos empleados recibiendo 631 respuestas, los empleados eran mayores de dieciocho años y tenían trabajos de tiempo completo. Se utilizó un instrumento de 13 descriptivos con respuestas dicotómicas. El resultado de dicho estudio fue que el 68% de los empleados se sentían apreciados en su trabajo y el 32% no. Dicho estudio también reveló que el 33% de los participantes afirmaron no haber recibido ningún reconocimiento ni aprecio por parte de sus supervisores o gerentes; el 43% manifestó no haber recibido ninguna clase de reconocimiento en los últimos tres meses a la fecha de aplicación del estudio; y el 55% afirma no haber recibido reconocimiento de acuerdo con su desempeño en sus labores. Por otro lado en el estudio realizado lograron conocer que el 66% de los empleados manifestaron que sus empresas no cuentan con un programa de recompensas basado en el desempeño o en comportamientos relacionados con los valores de la empresa. Todo esto provoca insatisfacción evidente en el empleado, lo que lo hace recurrir a la búsqueda de nuevas y mejores oportunidades de trabajo y trae consigo pérdida de productividad y aumento de gastos de reclutamiento para las empresas. La conclusión de éste estudio fue que el realizar un buen desempeño y un buen trabajo deben ser reconocidos, pues repercute satisfactoriamente en el compromiso y la motivación de los empleados y al lograr retener sus talentos no se genera insatisfacción (Franco, 2011).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Introducción**

Este estudio tuvo como objetivo conocer si existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.

Este capítulo contiene lo siguiente:

1. Tipo de investigación: se da una explicación breve sobre los diferentes tipos de investigación que se utilizaron.
2. Población: se da una descripción de la población que se tomó en consideración y algunas de las características que se tomaron en cuenta.
3. Muestra: se especifica las áreas donde se aplicó el instrumento.
4. Instrumento de medición: en ésta sección se identifican las variables dependientes e independientes, también se encuentra descrito el proceso de elaboración de los instrumentos de satisfacción laboral y reconocimiento laboral, la validez y la confiabilidad de cada uno de los instrumentos y la operacionalización de las variables.
5. Hipótesis: contiene las hipótesis nulas y la operacionalización de las mismas.
6. Preguntas complementarias: son preguntas relacionadas con las variables principales del problema.

7. Recolección de datos: se presentan los pasos que se llevaron a cabo para la obtención de la información.

8. Análisis de datos: se presentan las estadísticas que fueron utilizadas para obtener resultados y conclusiones de esta investigación.

### **Tipo de investigación**

El diseño de investigación son todas aquellas estrategias o tácticas que se planean y se ponen en práctica para la obtención de información dentro de una investigación (Hernández Sampieri et. al, 2010).

Para Hernández Sampieri et. al (2010) los tipos de investigación se clasifican de la siguiente manera:

1. Estudios descriptivos: tienen como objetivo determinar las propiedades, características y perfiles de aquellos grupos, comunidades, personas u objetos de estudio.

2. Estudios correlacionales: tienen como objetivo llegar a saber si existe relación o grado de asociación entre dos o más variables, en una forma exclusiva.

3. Investigación transversal: recopila datos en un momento único en el proceso de una investigación.

4. Investigación cuantitativa: se utiliza la recolección de los datos para probar hipótesis; se basa en la medición numérica y analiza datos a través de métodos estadísticos, para así establecer patrones de comportamiento y probar las teorías.

Considerando las descripciones anteriormente escritas, ésta investigación se considera de tipo descriptivo, correlacional, transversal y desde el enfoque cuantitativo.

Es considerada de tipo descriptivo por las siguientes razones:

1. Permitió medir el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM.
2. Permitió medir el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.
3. Permitió determinar las diferencias a partir de algunas variables demográficas en el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento adquirido de los empleados.

Esta investigación fue de tipo correlacional pues se buscó la relación entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento adquirido de los empleados.

Fue de tipo transversal por las siguientes razones:

1. Se recolectaron los datos en un solo momento y tiempo único.
2. Se logró obtener la información en su lugar de trabajo.

Fue desde el enfoque cuantitativo, por lo siguiente:

1. Se recolectaron y analizaron los datos cuantitativos de las variables.
2. Se estudió la relación o asociación entre la variable grado de satisfacción laboral y la variable grado de reconocimiento laboral mediante técnicas estadísticas.

### **Población**

Este estudio se llevó a cabo en el CAM el cual tenía 140 empleados incluyendo gerentes, administradores y/o coordinadores; las empresas y los empleados contemplados en esta investigación fueron las siguientes: (a) Empresas Escuelas: Modumart (7), Umart (11), Guardería Mis Amiguitos (38), Finca (5); (b) Panificadora La Carlota (39) y (c) Editorial (40).

## **Muestra**

La muestra es tomar un número representativo de una población como un subconjunto del mismo (Grajales Guerra, 2008).

Según la información que se recibió por parte de los gerentes y coordinadores de las distintas empresas, la cantidad de empleados que se encuentran laborando en el CAM fue de 140. Excluyendo a los directivos quedó un total de 126 empleados. De esta población se pretendió incluir a todos en la muestra. Solo quedaron excluidos aquellos que tenían uno o dos días laborando y aquellos que no llegaron al trabajo el día en que se aplicó el instrumento. La muestra total fue de 117 empleados, representando el 92.85% de la población.

## **Instrumentos de medición**

Un instrumento de medición es aquel que sirve para obtener los datos que se han observado y que representan los conceptos o las variables que el investigador realmente tiene en mente; captar la realidad que realmente se quiere comprender (Gómez, 2006).

En esta sección se encuentra el proceso de elaboración de instrumentos de satisfacción y reconocimiento laboral, las variables consideradas en el estudio, la validez y la confiabilidad de cada uno de los instrumentos, así como la operacionalización de las variables.

## **Variables**

Una variable es una característica, cualidad o aspecto que se desea estudiar u observar. Este mismo objeto de observación puede tener más de una variable y



cada variable tener distintos puntos de acceso a la mente o experiencia humana (Grajales Guerra, 2008). Las variables que se analizaron en ésta investigación fueron satisfacción laboral, reconocimiento laboral, género, nivel de estudios, tipo de empleo, tipo de trabajo, turno, empresa, salario, edad y antigüedad en la empresa.

### **Variables dependientes**

La variable dependiente es aquella conducta que se espera obtener como resultado del efecto o la influencia que produce la variable independiente (Arnau Graus, Anguera Arguilaga y Gómez Benito, 1990). Para efectos de ésta investigación se tomaron en consideración como variables dependientes: satisfacción laboral y reconocimiento laboral.

### **Variables independientes**

La variable independiente es aquella que es escogida libremente por el investigador para evaluar su efecto sobre los cambios en la conducta a investigar; las variables independientes son las que inician una acción (Arnau et al., 1990).

Para efectos de éste estudio se tomaron como variables independientes las siguientes: género, edad, antigüedad en la empresa, grado académico máximo, empresa a la que pertenece, turno de trabajo, tipo de trabajo, tipo de empleo y monto de salario mensual.

## Elaboración de instrumentos

### **Satisfacción laboral**

Originalmente el instrumento de satisfacción laboral se elaboró en la Universidad de Valencia por José Luis Meliá y José María Peiró. Después de una

laboriosa investigación sobre los factores de satisfacción e insatisfacción laboral en las organizaciones, diseñaron un cuestionario para obtener una evaluación adecuada y correcta de una manera práctica y profesional sobre el estado de satisfacción laboral en una empresa; útiles tanto para empresas industriales y de servicios, haciendo comparaciones entre los datos de distintos departamentos, sectores, tipos de empresas o zonas geográficas (Meliá y Peiró, 1998).

El instrumento denominado “Cuestionario de satisfacción laboral S4/82”, originalmente consta de 84 ítems que aportan detalles útiles para la intervención y el desarrollo organizacional, y también consta de 9 variables descriptivas, que puede ser aplicado en ambos géneros.

El instrumento de satisfacción laboral para ésta investigación está basado en el cuestionario de satisfacción laboral S4/82 de Meliá y Peiró (1998), se tomaron en consideración 30 ítems, de los cuales a tres descriptivos se les hicieron algunas adaptaciones para la investigación.

### **Reconocimiento laboral**

El instrumento para evaluar el reconocimiento laboral fue elaborado por la investigadora y el asesor principal, debido a que no se encontró ninguno ya elaborado que midiera ésta variable por analizar o que se ajustara a los requerimientos de la investigación.

Los pasos para la construcción de éste instrumento fueron los siguientes:

1. Se realizó una lectura de la bibliografía especializada en el tema.
2. Se investigó sobre instrumentos ya elaborados sobre reconocimiento laboral de donde se tomaron algunas ideas.

3. Se desarrolló una amplia redacción de las declaraciones que corresponden a la variable en cuestión.

4. Se eligieron las declaraciones que fueron más claras y sin dudosa redacción.

5. Se creó un grupo de declaraciones y el asesor principal procedió a revisar y corregir las declaraciones.

6. Después de analizadas las observaciones se hicieron las correcciones convenientes.

7. Se solicitó el permiso para realizar una prueba piloto.

9. Se aplicó la prueba piloto a 17 empleados del Comedor Universitario.

10. Se solicitó la autorización de los asesores.

11. Se recibió la autorización de los asesores.

12. Se preparó el instrumento final.

El instrumento final consta de cuatro secciones. La primera sección corresponde a la descripción que se da al encuestado sobre el objetivo de la investigación y de algunas instrucciones generales para la contestación del instrumento. La segunda sección está conformada por los descriptivos demográficos a los cuales se les da una serie de opciones para únicamente marcar y agilizar su llenado. La tercera sección corresponde a la variable de satisfacción laboral, la cual consta de 30 reactivos, con siete opciones: (a) totalmente insatisfecho; (b) muy insatisfecho; (c) algo insatisfecho; (d) indeciso; (e) algo satisfecho; (f) muy satisfecho y (g) totalmente satisfecho. La cuarta sección corresponde a la variable de reconocimiento laboral, la cual consta de 25 reactivos, con 5 opciones a elegir: (a)

nunca; (b) casi nunca; (c) algunas veces; (d) casi siempre y (e) siempre. El instrumento completo se muestra en el Apéndice A.

### Validez

Para Hernández Sampieri et al. (2003) la validez es el grado en el que un instrumento mide la variable que se desea medir.

El proceso de validez se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se hizo un estudio especializado de bibliografía enfocada en los temas a investigar.
2. Se realizaron consultas para verificar si existían instrumentos ya elaborados sobre las variables en estudio.
3. Se construyeron los instrumentos con base en un marco teórico y se hicieron las adaptaciones y redacción de las declaraciones para los instrumentos.
4. Se hizo una evaluación para revisión y corrección de los instrumentos por el asesor principal.
5. Fue aplicada una prueba piloto.

### Confiabilidad

Para Grajales Guerra (2008) la confiabilidad de un instrumento es la estabilidad que tiene el mismo para brindar igual resultado, cada vez que se use en las mismas circunstancias. Es la capacidad que tiene el instrumento de dar el mismo resultado, no importa las veces que se aplique, siempre y cuando sea en las mismas condiciones.

Al realizar el análisis de confiabilidad, de acuerdo a la población muestreada se utilizó el método de Alfa de Cronbach; el instrumento que pretendió medir el nivel de satisfacción laboral obtuvo un valor de .947 y de .976 para el instrumento que midió el grado de reconocimiento laboral. Se consideraron valores muy aceptables para el nivel de confiabilidad de los instrumentos y se procedió a utilizarlos.

### Operacionalización de las variables

Es la definición conceptual de una variable y la decisión respecto a cuál sistema se someterá esa variable para cuantificarla y evaluar el impacto que tendrá en el problema de estudio (Hernández Sampieri et al., 2002).

La operacionalización de las variables es la que nos permite comprender la manera en que se medirá o contará la variable (Grajales Guerra, 2008).

Para Henriquez y Artidiello Moeno (2007) la operacionalización de las variables es un proceso crítico en el proceso de investigación, ya que es importante especificar qué tipo de variables son y cuáles son sus respectivas dimensiones y los indicadores que corresponden a un concepto teórico. Dependerá de la operacionalización de las variables la calidad de la información obtenida y de la dirección que tome al final del trabajo. Los pasos para realizar la operacionalización de las variables son: (a) hacer la definición conceptual de cada variable; (b) especificar el o los conceptos hallados en la realidad y (c) se eligen los indicadores de cada dimensión.

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de algunas de las variables consideradas en éste estudio; la operacionalización completa se encuentra en el Apéndice B.

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición instrumental	Definición operacional
Género	Sexo de la persona que contesta.	Variable medida por la respuesta a:  Género:  Masculino Femenino	Se categorizó de la siguiente manera:  1 = Masculino 2 = Femenino
Edad	El tiempo que ha vivido una persona.	Variable medida por la respuesta a:  Edad____años	La variable fue analizada de la siguiente forma:  El valor numérico entero que representa la vida en años del empleado, proporcionados por el encuestado.

**Hipótesis nulas**

Hernández Sampieri et al. (2010) define a la hipótesis nula como aquella cuya propuesta niega o rechaza la relación entre dos o más variables.

Las hipótesis nulas de ésta investigación fueron:

Ho<sub>1</sub> No existe relación significativa entre el grado satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.

Ho<sub>2</sub> No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.

Ho<sub>3</sub> No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.

Ho<sub>4</sub> No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.

Ho<sub>5</sub> No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su edad.

Ho<sub>6</sub> No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.

Ho<sub>7</sub> No existe diferencia significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.

Ho<sub>8</sub> No existe diferencia significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.

Ho<sub>9</sub> No existe diferencia significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.

Ho<sub>10</sub> No existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su edad.

Ho<sub>11</sub> No existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.

### Operacionalización de las hipótesis

La operacionalización de las hipótesis es un proceso que consiste en descomponer las hipótesis en variables y las variables en indicadores, con el propósito de identificar las variables de la hipótesis (Rivas, 2011).

La operacionalización se refiere a la manera en que se hace el cambio entre la formulación de la hipótesis y la comprobación de la misma (Latorre Estrada, 1996). Se presentan algunas de las hipótesis en la Tabla 2, donde se muestran las variables de dichas hipótesis, el nivel de medición de cada variable y el tipo de prueba estadística utilizada. La operacionalización de las hipótesis completa aparece en el Apéndice C.

Tabla 2

*Operacionalización de las hipótesis*

Hipótesis nulas	Variables	Nivel de medición	Prueba
Ho <sub>1</sub> No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó la correlación de Pearson ( <i>r</i> ).
	B. Grado de reconocimiento laboral	B. Métrica	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
Ho <sub>2</sub> No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó el análisis de varianza factorial.
	C. Género	C. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
	D. Nivel de estudios	D. Ordinal	



### **Preguntas complementarias**

Se plantearon las siguientes preguntas para comprender mejor el propósito de éste estudio:

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral auto percibido por los empleados del CAM?
2. ¿Cuál es el grado de reconocimiento laboral percibido por los empleados del CAM?

### **Recolección de datos**

La recolección de los datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se realizó contacto con los gerentes y coordinadores de personal de cada una de las empresas que conforman el CAM, se dio a conocer los objetivos de la investigación y se solicitó su apoyo para la aplicación del instrumento.
2. Las empresas donde se aplicó el instrumento fueron: (a) Empresa escuela: Umart, Modumart, finca y guardería; (b) Editorial Montemorelos y (c) Palacasa: SoyMart, panadería y fábrica de alimentos. Todas ubicadas en Montemorelos, Nuevo León.
3. Cada uno de los gerentes y coordinadores dio a conocer el número de empleados que laboran en cada una de sus dependencias, para aplicar el número exacto de encuestas.
4. Se aplicó el instrumento a los empleados que laboran en cada una de las empresas del CAM en el año 2011.
5. La aplicación del instrumento en todas las empresas se hizo de manera personal por la investigadora.

### **Análisis de datos**

El análisis de datos recopilados se realizó a través del paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 15.0 para Windows). Las pruebas utilizadas en ésta investigación fueron:  $r$  de Pearson y análisis de varianza factorial.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **Introducción**

Esta investigación pretendió conocer la posible relación entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral que presentan los empleados del CAM en Montemorelos.

El tipo de investigación fue considerado de tipo descriptivo, correlacional, transversal y cuantitativo.

Las variables independientes principales fueron: género, edad, antigüedad en la empresa, grado académico máximo, empresa a la que pertenece, turno de trabajo, tipo de trabajo, tipo de empleo y monto de salario mensual. Las variables dependientes utilizadas en esta investigación fueron grado de satisfacción laboral y grado de reconocimiento laboral.

El presente capítulo se encuentra dividido de la siguiente forma: (a) descripción demográfica de los sujetos; (b) pruebas de hipótesis; (c) respuestas a las preguntas complementarias y (d) resumen del capítulo.

Las hipótesis de investigación fueron probadas considerando un nivel de significación  $p$  menor o igual a .05. La muestra estuvo constituida por 117 empleados que laboraban en el CAM.

## **Descripción demográfica**

A continuación se presenta un resumen de las características demográficas obtenidas mediante este estudio. Se encuentran los resultados de las variables: género, edad, antigüedad en la empresa, grado académico máximo, empresa a la que pertenece, turno de trabajo, tipo de trabajo, tipo de empleo y monto de salario mensual. La información demográfica completa se presenta en el Apéndice D.

### **Género**

Los datos referidos al género de los 117 empleados que respondieron el instrumento fueron los siguientes: el 58.1 % integrado por mujeres y el 41.9 % estuvo integrado por hombres.

### **Edad**

El rango de edad de los empleados encuestados fue de 18 a 65 años, con una media de edad de 36 años y una desviación típica de 11.35 años.

### **Antigüedad en la empresa**

Se observa una media de 6.67 años de antigüedad con una desviación típica de 7.08. El rango va desde 1 año hasta 30 años de permanencia en la empresa.

### **Nivel de estudios**

En la Tabla 3 se encuentra registrada la variable de grado máximo académico. En ella se logra observar que 27.4 % eran del nivel de licenciatura ocupando el primer lugar, de igual manera, el segundo lugar lo ocupó el nivel de bachillerato con 24.8% y el nivel de secundaria ocupó el tercer lugar con 18.8%.

Tabla 3

*Nivel de estudios*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios formales	2	1.7
Primaria	6	5.1
Secundaria	22	18.8
Bachillerato	29	24.8
Técnica	23	19.7
Licenciatura	32	27.4
Maestría	3	2.6
Totales	117	100.0

Empresa a la que pertenece

La Tabla 4 muestra una distribución de los empleados que participaron por empresa y el porcentaje correspondiente. La empresa más frecuente fue la Empresa Escuela con 54 empleados que representa el 46.2%.

Turno de trabajo

La Tabla 5 muestra el turno de trabajo de los empleados. La mayoría de los empleados forma parte del grupo del turno matutino, con una frecuencia de 66 el cual está representado por el 56.4%.

Tabla 4

*Empresa a la que pertenece*

Empresa	Frecuencia	Porcentaje
Editorial Montemorelos	32	27.4
Palacasa	31	26.5
Empresa Escuela	54	46.2
Totales	117	100.0

Tabla 5

*Turno de trabajo de los empleados*

Turno	Frecuencia	Porcentaje
Matutino	66	56.4
Vespertino	3	2.6
Mixto	48	41.0
Totales	117	100.0

Tipo de trabajo

La Tabla 6 muestra el tipo de trabajo en el que laboran los empleados, siendo el más frecuente el empleado de producción o servicio con 83, representando el 70.9%.

Tabla 6

*Tipo de trabajo*

Tipo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Jefe o supervisor	12	10.3
Empleado de oficina	11	18.8
Empleado de producción o servicio	83	70.9
Totales	117	100.0

Tipo de empleo

La Tabla 7 muestra el tipo de empleo bajo el cual se encuentran laborando los empleados, siendo el trabajo por contrato el más frecuente con 87, representando el 74.4% de la muestra.

Tabla 7

*Tipo de empleo*

Tipo de empleo	Frecuencia	Porcentaje
Horas	14	12.0
Contrato	87	74.4
Obrero denominacional	16	13.7
Totales	117	100.0

### Monto de salario mensual

El monto de salario mensual se muestra en la Tabla 8. El salario de la mayoría de los empleados se encuentra entre \$ 1000-3500, obteniendo el 47.9% de todos los encuestados.

Tabla 8

#### *Monto de salario mensual*

Salario mensual	Frecuencia	Porcentaje
\$ 1000-3500	56	47.9
\$ 3500-5000	24	20.5
\$ 5000-6500	17	14.5
\$ 6500-8000	11	9.4
Mayor a \$ 8000	9	7.7
Totales	117	100.0

### Pruebas de hipótesis

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las 11 hipótesis nulas formuladas para esta investigación. Las Tablas con los resultados de cada una de las pruebas de hipótesis se encuentran en el Apéndice E.

#### Hipótesis nula 1

No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.



En esta hipótesis se utilizó la prueba estadística  $r$  Pearson. Las variables consideradas fueron grado de satisfacción laboral y grado de reconocimiento laboral de los empleados.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de .537 y un nivel de significación  $p$  de .000. Para dicho nivel de significación, se decidió rechazar la hipótesis nula.

Se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado medio entre la satisfacción y el reconocimiento laboral.

#### Hipótesis nula 2

No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son el género y el nivel de estudios. La variable dependiente es el grado de satisfacción laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .005 < 0.05$ ) muestra que el modelo explica significativamente la variación observada en la variable dependiente (satisfacción laboral).

Dado que la hipótesis nula fue rechazada se evaluó el cumplimiento de supuesto de *Homocedasticidad* o igualdad de varianzas utilizando la prueba de *Levene*. El estadístico de *Levene* permite contrastar la hipótesis de que las varianzas poblacionales son iguales. Puesto que el nivel crítico (0.023) fue menor que .05, se decidió rechazar la hipótesis de igualdad de varianzas. Se consideró que las varianzas poblacionales no eran iguales.

Para saber qué media en concreto difiere de cuáles otras se utilizó el contraste denominado comparaciones múltiples *post hoc* o comparaciones *a posteriori*. Puesto que se asumieron varianzas poblacionales no iguales se utilizó el método de Games-Howell. Se encontró que los promedios comparados que difirieron significativamente fueron los del efecto género-nivel de estudios. Los valores de las media de los hombres con estudios de nivel medio fue igual a 4.76 y el de los hombres con estudios de nivel superior fue igual a 5.53.

#### Hipótesis nula 3

No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son el tipo de empleo, el tipo de trabajo y el turno. La variable dependiente es el grado de satisfacción laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .067 > .05$ ) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente (satisfacción laboral).

Los resultados de este análisis ANOVA factorial permitieron retener la hipótesis nula.

#### Hipótesis nula 4

No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son la empresa y el salario. La variable dependiente es el grado de satisfacción laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .007 < .05$ ) muestra que el modelo explica significativamente la variación observada en la variable dependiente (satisfacción laboral).

Dado que la hipótesis nula fue rechazada se evaluó el cumplimiento de supuesto de *Homocedasticidad* o igualdad de varianzas utilizando la prueba de *Levene*. El estadístico de *Levene* permite contrastar la hipótesis de que las varianzas poblacionales son iguales. Puesto que el nivel crítico (.000) fue menor que .05, se decidió rechazar la hipótesis de igualdad de varianzas. Se consideró que las varianzas poblacionales no eran iguales.

Para saber qué media en concreto difiere de cuáles otras se utilizó el contraste denominado comparaciones múltiples *post hoc* o comparaciones *a posteriori*. Puesto que se asumieron varianzas poblacionales no iguales se utilizó el método de Games-Howell. Se encontró que los promedios comparados que difirieron significativamente fueron los de la empresa en la que trabajan los empleados. Los valores de las media aritmética de las empresas fueron los siguientes: (a) 4.78 de Editorial Montemorelos; (b) 4.94 de Palacasa y (c) 5.60 de Empresa Escuela.

Es significativamente diferente la media aritmética de Empresa Escuela con Palacasa y Editorial Montemorelos.

#### Hipótesis nula 5

No existe relación significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su edad.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la  $r$  de Pearson. Las variables consideradas en ésta hipótesis fueron satisfacción laboral y edad de los empleados.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de .060 y un nivel de significación  $p$  de .522. Para dicho nivel de significación, se decidió retener la hipótesis nula.

#### Hipótesis nula 6

No existe relación significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la  $r$  de Pearson. Las variables consideradas en ésta hipótesis fueron satisfacción laboral y antigüedad en la empresa.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de -.227 y un nivel de significación  $p$  de .014. Para dicho nivel de significación, se decidió rechazar la hipótesis nula.

Se encontró una relación lineal negativa y significativa en grado leve entre la satisfacción laboral y la antigüedad en la empresa.

#### Hipótesis nula 7

No existe diferencia significativa en el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son el género y el nivel de estudios. La variable dependiente es el grado de reconocimiento laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .402 > .05$ ) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente (reconocimiento laboral).

Los resultados de este análisis de Anova factorial permitieron retener la hipótesis nula.

#### Hipótesis nula 8

No existe diferencia significativa en el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son el tipo de empleo, el tipo de trabajo y el turno. La variable dependiente es el grado de reconocimiento laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .112 > .05$ ) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente (reconocimiento laboral).

Los resultados de este análisis de Anova factorial permitieron retener la hipótesis nula.

### Hipótesis nula 9

No existe diferencia significativa en el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son empresa y su salario. La variable dependiente es el grado de reconocimiento laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .166 > .05$ ) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente (reconocimiento laboral).

Los resultados de este análisis de Anova factorial permitieron retener la hipótesis nula.

### Hipótesis nula 10

No existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su edad.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la  $r$  de Pearson. Las variables consideradas en ésta hipótesis fueron reconocimiento laboral y edad de los empleados.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de .239 y un nivel de significación  $p$  de .010. Para dicho nivel de significación, se decidió rechazar la hipótesis nula.

Se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado leve entre el reconocimiento laboral y la edad de los empleados.

### Hipótesis nula 11

No existe relación significativa en el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.

La prueba estadística empleada en esta hipótesis fue la  $r$  de Pearson. Las variables consideradas en ésta hipótesis fueron reconocimiento laboral y antigüedad en la empresa.

Al correr la prueba estadística se encontró un valor  $r$  de .068 y un nivel de significación  $p$  de .465. Para dicho nivel de significación, se decidió retener la hipótesis nula.

### Preguntas complementarias

En esta sección se mencionan las respuestas de las preguntas complementarias planteadas en el estudio. En los Apéndices F y G se encuentran las tablas completas.

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral autopercebido por los empleados del CAM?

Mediante el análisis de datos de los 117 instrumentos se obtuvo una media aritmética para la variable grado de satisfacción laboral de 5.204. La desviación típica correspondió a .98969.

Según los niveles utilizados en la escala de Likert del instrumento se obtuvo un resultado de *algo satisfecho a muy satisfecho*.

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos mejor evaluados en el grado de satisfacción laboral de los empleados fueron: (a) “las relaciones con sus compañeros” (6.12); (b) “su tipo de trabajo, las tareas y

actividades que realiza” (5.87); (c) “la iluminación de su lugar de trabajo” (5.80); (d) “las relaciones personales con sus superiores” (5.79) y (e) “el esfuerzo físico requerido en su trabajo” (5.68). El grado de satisfacción de los aspectos anteriores se encuentra en una frecuencia de entre algo satisfecho a muy satisfecho. De forma contraria se encontró que los empleados están, según el nivel de frecuencia, entre algo insatisfechos a algo satisfechos en los siguientes aspectos: (a) “los aumentos de salario por antigüedad en la empresa” (3.78); (b) “el sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibe” (4.01); (c) “la remuneración por las horas extras que usted trabaja” (4.06); (d) “las condiciones de jubilación que ofrece su empresa” (4.27) y (e) “el salario que usted recibe” (4.50).

2. ¿Cuál es el grado de reconocimiento laboral percibido por los empleados del CAM?

Mediante el análisis de datos de las 117 personas encuestadas, se obtuvo una media aritmética para la variable grado de reconocimiento laboral de 3.8147. La desviación típica correspondió a .91380.

De acuerdo con los niveles utilizados en la escala Likert del instrumento, se obtuvo una frecuencia de reconocimiento laboral entre *regular* y *bueno*.

Basado en la media aritmética se determinó que entre los aspectos mejor evaluados del grado de reconocimiento laboral entre los empleados fueron: (a) “mi disposición para mantener ordenado mi lugar de trabajo” (4.02); (b) “que soy una persona calificada para desempeñar mi papel dentro de la empresa” (4.02); (c) “que tengo una actitud positiva ante el trabajo” (3.98); (d) “mi facilidad para llevarme bien con mis compañeros” (3.96) y (e) “mi capacidad productiva” (3.96). Los aspectos anteriores sobre reconocimiento laboral se



encuentran en una frecuencia de *casi siempre*. Los aspectos a los que menos reconocimiento laboral se les da, son: (a) “mis conocimientos sobre tecnología que me ayudan a agilizar mis tareas” (3.46); (b) “mi creatividad para emprender nuevas ideas de trabajo” (3.58); (c) “mis habilidades para el uso correcto de las herramientas o equipos de trabajo” (3.64); (d) “mi habilidad para operar la maquinaria necesaria que demanda mi trabajo” (3.67) y (e) “que tengo habilidades para el uso de equipo especializado” (3.67). Estos aspectos se encuentran en una frecuencia entre *algunas veces* y *casi siempre*.

### **Resumen**

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y fueron presentados en diferentes tablas las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las 117 encuestas así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron. También se dio respuesta a las preguntas complementarias del estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

Este capítulo presenta una síntesis del estudio, la discusión de los hallazgos, las conclusiones e implicaciones que se derivan del estudio.

La investigación se enfocó en determinar si existió relación entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.

La población total que se investigó, estuvo conformada por 126 empleados, de los cuales 117 contestaron el cuestionario aplicado en la ciudad de Montemorelos donde se encuentran ubicadas las diferentes empresas.

La investigación está dividida en cinco capítulos seguidos por los Apéndices y la bibliografía.

En el Capítulo I se encuentran descritas las siguientes secciones: antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, definición de términos, hipótesis, preguntas complementarias, objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos, fundamento filosófico y organización del estudio.

En el Capítulo II se presenta la revisión bibliográfica donde se analizan los aspectos más relevantes del tema de investigación relacionado con el grado de

satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral las cuales incluyen: conceptos, importancia, beneficios, métodos de evaluación y dimensiones.

En el Capítulo III se encuentra descrito el tipo de investigación, población, muestra, instrumentos de medición, hipótesis nulas, preguntas complementarias, recolección de datos y análisis de los datos.

En el Capítulo IV se presentan los resultados estadísticos, las variables principales de la investigación: grado de satisfacción laboral y grado de reconocimiento laboral, y las variables demográficas: género, edad, antigüedad en la empresa, nivel de estudios, empresa a la que pertenece, turno de trabajo, tipo de trabajo, tipo de empleo, monto de salario mensual y un resumen.

En el Capítulo V se incluyen las conclusiones, discusión y recomendaciones para esta investigación.

### **Conclusión sobre la declaración del problema**

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si existe relación entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM, en Montemorelos, Nuevo León.

Con los resultados que se obtuvieron del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que existe una relación lineal positiva y significativa en grado medio. Se puede decir que a mayor grado de reconocimiento laboral otorgado a los empleados, mayor será el grado de satisfacción laboral.

## **Conclusiones generales de las hipótesis complementarias**

### **Satisfacción laboral y género y nivel de estudios**

El análisis a la hipótesis permitió conocer que las variables de género y nivel de estudios, si presentaron una diferencia significativa sobre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM, interpretándose que los empleados hombres más satisfechos son los que tienen estudios de nivel superior (licenciatura y maestría) y los menos satisfechos son los empleados hombres de nivel medio (sin estudios formales, primaria, técnico, secundaria y bachillerato). También se encontró que los hombres y las mujeres dijeron tener el mismo grado de satisfacción.

### **Satisfacción laboral y tipo de empleo, tipo de trabajo y turno**

El análisis a la hipótesis permitió mostrar que el grado de satisfacción laboral que experimentan los empleados del CAM, no es diferente según el tipo de empleo, tipo de trabajo y el turno que laboran. A pesar de las diferencias que existen entre las categorías, los empleados experimentaron el mismo grado de satisfacción laboral.

### **Satisfacción laboral y empresa y salario**

El análisis a la hipótesis permitió mostrar que el grado de satisfacción laboral que experimentan los empleados del CAM, difiere según el tipo empresa para la cual trabajan. Los empleados que dijeron estar más satisfechos fueron los que trabajaban para Empresa Escuela y los menos satisfechos los que trabajaban para Editorial Montemorelos.

### Satisfacción laboral y edad

El grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM no está relacionado con la edad; es decir que el grado de satisfacción laboral de los empleados es el mismo, *algo satisfecho*, sin importar su edad.

### Satisfacción laboral y antigüedad en la empresa

El análisis a la hipótesis permitió mostrar que existe una relación significativa y negativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados y la antigüedad en la empresa, lo que significa que a mayor antigüedad menor es el grado de satisfacción laboral.

### Reconocimiento laboral y género y nivel de estudios

El análisis a la hipótesis permitió mostrar que el grado de reconocimiento laboral que experimentan los empleados del CAM no es diferente según el género y nivel de estudios. A pesar de las diferencias que existen entre las categorías, los empleados experimentaron el mismo grado de reconocimiento laboral, entre *regular* y *bueno*. Al parecer aunque haya diferencias en el nivel de estudios entre hombres y mujeres, todos experimentaron el mismo grado de reconocimiento laboral.

### Reconocimiento laboral y tipo de empleo, tipo de trabajo y turno

Para ésta hipótesis se concluyó que el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM no es diferente según el tipo de empleo, tipo de trabajo y turno. Parece ser que aunque haya diferencias entre el tipo de empleo, tipo de trabajo y

turno, los empleados mostraron tener un grado de reconocimiento laboral entre *regular y bueno*.

#### Reconocimiento laboral y empresa y salario

El análisis de esta hipótesis permitió concluir que el grado de reconocimiento laboral que experimentan los empleados del CAM no es diferente según la empresa y el salario que perciben. En todos los grupos de salario y las tres empresas tienen un reconocimiento laboral entre *regular y bueno*.

#### Reconocimiento laboral y edad

El análisis de ésta hipótesis permitió mostrar que si existe una relación significativa en grado leve entre el reconocimiento laboral y la edad; es decir que a mayor edad mayor es el grado de reconocimiento laboral de los empleados.

#### Reconocimiento laboral y antigüedad en la empresa

Los resultados arrojados del análisis estadístico a la hipótesis permitieron mostrar que no existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral y la antigüedad en la empresa; esto significa que indistintamente de los años que el empleado se encuentre laborando para la empresa, el grado de reconocimiento laboral es similar.

### **Conclusiones en base a las preguntas Complementarias**

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM en Montemorelos, Nuevo León.

Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información:

En cuanto al grado de satisfacción laboral se pudo observar que el grado de satisfacción laboral que tuvieron los empleados fue *algo satisfecho*.

Para el grado de reconocimiento laboral se pudo observar que el grado de reconocimiento laboral de los empleados se encuentra ubicado entre *regular* y *bueno*.

### **Discusión**

Cada vez es mayor el número de empleados que tienen la creencia de que la satisfacción laboral que obtengan de sus empleos, depende en gran manera del reconocimiento de su desempeño y de un buen salario que llene sus expectativas y sus necesidades (Nelson y Spitzer, 2005). El reconocimiento laboral da al empleado no solamente un mayor significado y satisfacción, sino que también eleva la calidad de vida y del trabajo, lo que ofrecerá mayor satisfacción laboral al empleado (Rodríguez Moreno, 2002). Es por ello que la presente investigación se propuso conocer si el grado de satisfacción laboral está relacionado con el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM, a través de un instrumento que permitió evaluar ambos grados, de ésta manera según Fleishman y Bass (1986) la gerencia puede evaluar si los programas o los métodos utilizados para producir satisfacción son bien estructurados y así evaluar cuáles deben ser las mejoras en cuestiones de toma de decisiones, sistemas de bonificación, sistemas de reconocimiento, etc.

Los hallazgos de esta investigación muestran que existe una relación lineal positiva y significativa en grado medio entre el grado de satisfacción laboral y el

grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM, corroborando con la opinión de Griffin y Ebert (2005) de que si el reconocimiento laboral en el trabajo va mejorando, los empleados podrían llegar a sentirse más satisfechos; así, de acuerdo con la opinión de Herrera (2008) quien afirma que un empleado al que no se le reconocen sus esfuerzos personales y laborales en sus actividades de trabajo no estará satisfecho, pues no se siente valorado.

El estudio mostró que no existe una diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral según el género, corroborado con lo que dice Spector (1997) en relación con el género, quien dice que la satisfacción entre hombres y mujeres es igual a pesar de las diferencias que puedan llegar a tener en cuanto a puestos, recompensas, salarios, etc. que no son equitativas entre ambos géneros. El estudio mostró que tanto hombres como mujeres se encuentran *algo satisfechos*. Galaz Fontes (2003) afirma que no hay una relación negativa entre la satisfacción laboral y el nivel de estudios, pues depende de la empresa y el nivel de estudios que ésta exija para desempeñar su papel. El presente estudio mostró que el nivel de satisfacción en hombres sí difiere según su nivel de estudios.

Los resultados permitieron conocer que existe una diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados según la empresa para la cual trabajan, en contraste con lo dicho por Marín (1992) quien señala que mientras más grande la empresa el nivel de satisfacción laboral disminuye, en éste estudio las empresas que conformaron el CAM están consideradas como pequeñas empresas pues ninguna llega a los 50 empleados y su grado de satisfacción oscila entre *indecisos* y *algo satisfechos*. En cuanto al salario, no hizo diferencia en la



satisfacción laboral de los empleados del CAM, lo que contrasta con lo mencionado por Robbins (2004), que un empleado se sentirá más satisfecho si tiene un sueldo más elevado.

A través de los resultados de este estudio, también se logró observar que existe una relación significativa y negativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados según la antigüedad, lo que contrasta a Medina Tornero (2000) pues menciona que la satisfacción laboral aumenta con la antigüedad pues los empleados reciben mejores recompensas; el estudio demostró que para los empleados del CAM la antigüedad no les genera mayor satisfacción, pues a mayor antigüedad menor es su grado de satisfacción laboral.

Los resultados del análisis no encontraron diferencias significativas entre la satisfacción laboral según el tipo de empleo, tipo de trabajo y turno, en cuanto al tipo de empleo se contrasta con lo que Marinho (2007) declara, pues para él si un empleado tiene un contrato indefinido o de larga duración, presentan mayor satisfacción laboral. En cuanto al tipo de trabajo se corrobora con lo que dice Menéndez Díez (2007), que la satisfacción laboral está presente en el tipo de trabajo pues está adecuado a los conocimientos, capacidades y competencias de cada empleado; y se confirma lo que Muchinsky (1994) menciona, que los empleados manifiestan mejor satisfacción laboral cuando tienen un horario fijo.

### **Recomendaciones**

Debido al avance en el estudio que se ha hecho sobre el grado de satisfacción y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM, así como la

aportación de varios autores contenidos en ésta investigación que relacionan estas variables, es conveniente realizar las siguientes recomendaciones.

#### A los administradores del CAM

1. Realizar evaluaciones continuas sobre satisfacción laboral a los empleados, para obtener información actual sobre la satisfacción laboral de sus trabajadores.
2. Crear un programa bien estructurado sobre reconocimiento laboral para sus empleados y que forme parte de la cultura organizacional.
3. Realizar un análisis a cada uno de los aspectos de satisfacción laboral que obtuvieron el menor porcentaje y crear estrategias para aumentar el grado de satisfacción laboral en los empleados.
4. Continuar fortaleciendo los aspectos que más producen satisfacción a sus empleados.
5. Felicitar al personal por haber participado en la investigación.

#### Para futuras investigaciones

1. Realizar una investigación similar adicionando nuevas variables relacionadas con satisfacción laboral.
2. Replicar la investigación incluyendo a los directivos o administradores.
3. Ampliar el estudio incluyendo a otras empresas del CAM.
4. Hacer una investigación de tipo explicativa, donde se evalúe si el reconocimiento laboral es predictor de la satisfacción laboral, adicionando otras variables independientes.

**APÉNDICE A**

**INSTRUMENTOS**

## **Corporativo Adventista de Montemorelos**

### **I. INSTRUCCIONES GENERALES**

Esta investigación pretende conocer el grado de satisfacción laboral y el reconocimiento laboral que usted experimenta al desarrollar sus actividades en su área de trabajo. Por favor responda honestamente cada una de las secciones en que se ha dividido ésta forma, siguiendo las instrucciones que se dan en cada una de ellas.

Su opinión es muy importante y valiosa para esta investigación, por lo que cordialmente se solicita sea sincero en sus respuestas. La información que provea será tratada de forma confidencial. Por favor, después de completar todas las preguntas sea tan amable de regresarlo a la persona que lo entregó.

### **II. DATOS GENERALES**

INSTRUCCIONES: marque la respuesta que más se aplique a su caso.

**Género:**    Masculino    Femenino

**Edad:** \_\_\_\_\_ años    **Antigüedad en la empresa:** \_\_\_\_\_ años

<b>Grado académico máximo:</b>	Sin estudios formales	Primaria	Secundaria
--------------------------------	-----------------------	----------	------------

	Bachillerato	Técnica	Licenciatura
--	--------------	---------	--------------

	Maestría		
--	----------	--	--

<b>Empresa a la que pertenece:</b>	<b>Editorial</b>	<b>Palacasa :</b>	<b>Empresa escuela :</b>
		Panadería	Umart
		Fábrica alimentos	Modumart
		SoyMart	Guardería
		Oficina	Finca

<b>Turno de trabajo</b>	Matutino	Vespertino	Mixto
-------------------------	----------	------------	-------

<b>Tipo de trabajo:</b>	Jefe o supervisor	Empleado de oficina	Empleado de producción o servicio
-------------------------	-------------------	---------------------	-----------------------------------

<b>Tipo de empleo:</b>	Horas	Contrato	Obrero denominacional
------------------------	-------	----------	-----------------------

<b>Monto de salario mensual :</b>	\$ 1000-3500	\$ 5000-6500	Mayor a \$8000
	\$ 3500-5000	\$6500-8000	

### III. SATISFACCIÓN LABORAL

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Para responder, marque con una X de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indeciso	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

<i><b>¿Qué tan satisfecho (a) se siente con...?</b></i>		1	2	3	4	5	6	7
1	Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	El salario que usted recibe.							
4	El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibe.							
5	La remuneración por las horas extras que usted trabaja.							
6	Los aumentos de salario por antigüedad en la empresa.							
7	El horario de su jornada laboral.							
8	La cantidad de trabajo que debe realizar.							
9	La calidad de la producción que obtiene.							
10	El ritmo de trabajo a que está sometido.							
11	Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.							
12	El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.							
13	La higiene de su lugar de trabajo.							
14	La iluminación de su lugar de trabajo.							
15	La ventilación de su lugar de trabajo.							
16	La temperatura de su local de trabajo.							
17	El esfuerzo físico requerido en su trabajo.							
18	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.							
19	Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros.							
20	Las vacaciones remuneradas que obtiene.							
21	Las oportunidades de promoción que tiene.							
22	Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.							
23	Las relaciones con sus compañeros.							
24	Las relaciones personales con sus superiores.							
25	La supervisión que ejercen sobre usted.							
26	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.							
27	La igualdad de trato que recibe de su empresa.							
28	El apoyo que recibe de sus superiores.							
29	El tipo de contrato al que está sujeto.							
<b>30</b>	<b>El grado de seguridad de su empleo.</b>							

#### IV. RECONOCIMIENTO LABORAL

Después de analizar la declaración que se da a continuación, marque con una X el espacio que indica su frecuencia, utilizando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b><i>¿La empresa reconoce...?</i></b>		1	2	3	4	5
1	Mis habilidades para el uso correcto de las herramientas o equipos de trabajo.					
2	Mi responsabilidad para realizar mis actividades diarias.					
3	Que mi productividad ha ayudado a alcanzar los objetivos de la empresa.					
4	Mi asistencia al trabajo.					
5	El cuidado que realizo del equipo y/o las materias primas.					
6	Que tengo una actitud positiva ante el trabajo.					
7	Mis habilidades para seguir los procedimientos de trabajo.					
8	Mi facilidad para llevarme bien con mis compañeros de trabajo.					
9	Que tengo habilidades para el uso de equipo especializado.					
10	Que tengo conocimientos para llevar a cabo los procesos productivos o de servicio.					
11	Mis conocimientos técnicos para realizar tareas específicas.					
12	Mi conocimiento sobre evaluación de riesgos laborales.					
13	Mi puntualidad en el trabajo.					
14	Que soy una persona calificada para desempeñar mi papel dentro de la empresa.					
15	Mis conocimientos sobre tecnología que me ayudan a agilizar mis tareas.					
16	Que poseo conocimientos especializados para realizar las tareas asignadas.					
17	Mi disposición para realizar tareas que no corresponden a mi responsabilidad diaria.					
18	Que tengo la habilidad de proveerme del material necesario para la realización del trabajo y ahorrar tiempos y movimientos.					
19	Mi habilidad para operar la maquinaria necesaria que demanda mi trabajo.					
20	Mi disposición para mantener ordenado mi lugar de trabajo.					
21	Mis habilidades manuales para elaborar productos y preparar material.					
22	Mi creatividad para emprender nuevas ideas de trabajo.					
23	Realizo mis actividades empleando las técnicas de acuerdo al orden de producción o demanda del servicio.					
24	Mis habilidades para realizar mi trabajo bajo los estándares de calidad establecidos por la empresa.					
25	Mi capacidad productiva.					

***¡Muchas gracias por su tiempo y cooperación !***

## **APÉNDICE B**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

*Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición instrumental</b>	<b>Definición operacional</b>
Género	Conjunto de seres que tienen uno o varios caracteres comunes. En éste caso el sexo de la persona que contesta.	Variable medida por la respuesta a:  Género:  Masculino Femenino	El género sexual al que responda el empleado, categorizado de la siguiente manera:  1 = Masculino 2 = Femenino
Edad	El tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales; cada uno de los períodos en que se considera divide la vida humana.	Variable medida por la respuesta a:  Edad____años	La variable fue analizada de la siguiente forma:  El valor numérico entero que representa la vida en años del empleado, proporcionados por el encuestado.
Antigüedad en la empresa	Se le define como al tiempo en que el empleado inicia su trabajo a partir del primer contrato temporal.	Variable medida por la respuesta a:  Antigüedad en la empresa:_____años	Variable analizada de la siguiente manera:  El valor numérico entero que representa el tiempo en años, proporcionado por el encuestado.



*Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición instrumental</b>	<b>Definición operacional</b>
Grado académico máximo	Las enseñanzas media y superior, título que se alcanza al superar determinados niveles de estudio.	Variable medida por la respuesta a:  Grado académico:  Sin estudios formales  Primaria  Secundaria  Bachillerato  Técnico  Licenciatura  Maestría	La variable se categorizó de la siguiente manera:  1 = Sin estudios formales  2 = Primaria  3 = Secundaria  4 = Bachillerato  5 = Técnico  6 = Licenciatura  7 = Maestría
Turno de trabajo	Es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.	El turno de trabajo medido por la respuesta a:  Matutino Vespertino Mixto	La variable fue analizada de la siguiente forma:  1 = Matutino 2 = Vespertino 3 = Mixto

*Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición instrumental</b>	<b>Definición operacional</b>
Tipo de trabajo	Son las actividades que se realizan cada día en una empresa.	El tipo de trabajo se midió de la siguiente forma: Jefe o supervisor Empleado de oficina Empleado de producción o servicio	La variable se analizó de la siguiente manera:  1 = Jefe o supervisor 2 = Empleado de oficina 3 = Empleado de producción o servicio
Tipo de empleo	Tipo de relación laboral que ejerce en un momento determinado la persona.	Para conocer el tipo de relación laboral del empleado, éste contestó a lo siguiente:  Tipo de empleo:  Por horas Por contrato Obrero denominacional	A las variables se les dieron los siguientes valores:  1 = Por horas 2 = Por contrato 3 = Obrero denominacional
Monto de salario mensual	Es el pago a un trabajador por su trabajo	Esta variable se midió por el monto de salario seleccionado:  \$ 1000-3500 \$ 3500-5000 \$ 5000-6500 \$ 6500-8000 Mayor a \$8000	La variable fue analizada de la siguiente manera:  1 = \$ 1000-3500 2 = \$ 3500-5000 3 = \$ 5000-6500 4 = \$ 6500-8000 5 = Mayor a \$8000

*Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>
Satisfacción laboral	Es la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo.	<p>Para determinar el grado de satisfacción laboral, el indicador se determinó por la media aritmética de las 30 declaraciones para todos los sujetos investigados. No hubo necesidad de convertir la escala. Posteriormente el valor de la media aritmética se ubicó en la escala de medición siguiente, para determinar el grado de satisfacción:</p> <p>1 = Totalmente insatisfecho 2 = Muy insatisfecho 3 = Algo insatisfecho 4 = Indeciso 5 = Algo satisfecho 6 = Muy satisfecho 7 = Totalmente satisfecho</p>

### Operacionalización de las variables

#### Definición instrumental

La escala de medición de la variable fue:

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

Los ítems de medición para la variable satisfacción laboral fueron:

1. Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.
2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
3. El salario que usted recibe.
4. El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibe.
5. La remuneración por las horas extraordinarias que usted hace.
6. Los aumentos de salario por antigüedad en la empresa.
7. El horario de su jornada laboral.
8. La cantidad de trabajo que debe realizar.
9. La calidad de la producción que obtiene.
10. El ritmo de trabajo a que está sometido.
11. Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.
12. El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.
13. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
14. La iluminación de su lugar de trabajo.
15. La ventilación de su lugar de trabajo.
16. La temperatura de su local de trabajo.
17. El esfuerzo físico requerido en su trabajo.
18. Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.
19. Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros.
20. Las vacaciones remuneradas que obtiene.
21. Las oportunidades de promoción que tiene.
22. Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.
23. Las relaciones con sus compañeros.
24. Las relaciones personales con sus superiores.
25. La supervisión que ejercen sobre usted.
26. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
27. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.
28. El apoyo que recibe de sus superiores.
29. El tipo y duración del contrato al que está sujeto.
30. El grado de seguridad de su empleo

*Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>
Reconocimiento laboral	Es un sistema formalizado que da fuerza al proceso para mejoras del desempeño a través de las personas	<p>Para determinar el grado de reconocimiento laboral, el indicador se determinó por la media aritmética de las 25 declaraciones para todos los sujetos investigados. Hubo necesidad de convertir la escala. Posteriormente el valor de la media aritmética se ubicó en la escala de medición siguiente, para determinar el grado de reconocimiento laboral.</p> <p>Nunca = Pésimo Casi nunca = Malo Algunas veces = Regular Casi siempre = Bueno Siempre = Excelente</p>

## Operacionalización de las variables

---

### Definición instrumental

---

Esta variable será medida por las respuestas según la frecuencia a la que responda el empleado utilizando la siguiente escala de Likert:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = Algunas veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Para la siguiente declaración: ¿La empresa reconoce...?

1. Mis habilidades para el uso correcto de las herramientas o equipos de trabajo.
  2. Mi responsabilidad para realizar mis actividades diarias.
  3. Que mi productividad ha ayudado a alcanzar los objetivos de la empresa.
  4. Mi asistencia al trabajo.
  5. El cuidado que realizo del equipo y/o las materias primas.
  6. Que tengo una actitud positiva ante el trabajo.
  7. Mis habilidades para seguir los procedimientos de trabajo.
  8. Mi facilidad para llevarme bien con mis compañeros de trabajo.
  9. Que tengo habilidades para el uso de equipo especializado.
  10. Que tengo conocimientos para llevar a cabo los procesos productivos o de servicio.
  11. Mis conocimientos técnicos para realizar tareas específicas.
  12. Mi conocimiento sobre evaluación de riesgos laborales.
  13. Mi puntualidad en el trabajo.
  14. Que soy una persona calificada para desempeñar mi papel dentro de la empresa.
  15. Mis conocimientos sobre tecnología que me ayudan a agilizar mis tareas.
  16. Que poseo conocimientos especializados para realizar las tareas asignadas.
  17. Mi disposición para realizar tareas que no corresponden a mi responsabilidad diaria.
  18. Que tengo la habilidad de proveerme del material necesario para la realización del trabajo y ahorrar tiempos y movimientos.
  19. Mi habilidad para operar la maquinaria necesaria que demanda mi trabajo.
  20. Mi disposición para mantener ordenado mi lugar de trabajo.
  21. Mis habilidades manuales para elaborar productos y preparar material.
  22. Mi creatividad para emprender nuevas ideas de trabajo.
  23. Realizo mis actividades empleando las técnicas de acuerdo al orden de producción o demanda del servicio.
  24. Mis habilidades para realizar mi trabajo bajo los estándares de calidad establecidos por la empresa.
  25. Mi capacidad productiva.
-

## **APÉNDICE C**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS**

*Operacionalización de las hipótesis*

<b>Hipótesis nulas</b>	<b>Variables</b>	<b>Nivel de medición</b>	<b>Prueba</b>
Ho <sub>1</sub> No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral y el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó la correlación ( <i>r</i> ) de Pearson.
	B. Grado de Reconocimiento laboral	B. Métrica	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
Ho <sub>2</sub> No existe diferencia significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó el análisis de varianza factorial.
	C. Género	C. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
	D. Nivel de estudios	D. Ordinal	
Ho <sub>3</sub> No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó el análisis de varianza factorial.
	E. Tipo de empleo	E. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
	F. Tipo de trabajo	F. Nominal	
	G. Turno	G. Nominal	



*Operacionalización de las hipótesis*

<b>Hipótesis nulas</b>	<b>Variables</b>	<b>Nivel de medición</b>	<b>Prueba</b>
Ho <sub>4</sub> No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó el análisis de varianza factorial.
	H. Empresa	H. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
	I. Salario	I. Ordinal	
Ho <sub>5</sub> No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su edad.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó la correlación ( $r$ ) de Pearson .
	J. Edad	J. Métrica	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
Ho <sub>6</sub> No existe relación significativa entre el grado de satisfacción laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.	A. Grado de satisfacción laboral	A. Métrica	Se utilizó la correlación ( $r$ ) de Pearson.
	K. Antigüedad en la empresa	K. Métrica	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .

*Operacionalización de las hipótesis*

<b>Hipótesis nulas</b>	<b>Variables</b>	<b>Nivel de medición</b>	<b>Prueba</b>
Ho <sub>7</sub> No existe diferencia significativa en el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su género y su nivel de estudios.	B. Grado de reconocimiento laboral	B. Métrica	Se utilizó el análisis de varianza factorial.
	C. Género	C. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
	D. Nivel de estudios	D. Ordinal	
Ho <sub>8</sub> No existe diferencia significativa en el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su tipo de empleo, su tipo de trabajo y su turno.	B. Grado de reconocimiento laboral	B. Métrica	Se utilizó el análisis de varianza factorial.
	E. Tipo de empleo	E. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
	F. Tipo de trabajo	F. Nominal	
	G. Turno	G. Nominal	
Ho <sub>9</sub> No existe diferencia significativa en el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM según su empresa y su salario.	B. Grado de reconocimiento laboral	B. Métrica	Se utilizó el análisis de varianza factorial.
	H. Empresa	H. Nominal	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
	I. Salario	I. Ordinal	

*Operacionalización de las hipótesis*

<b>Hipótesis nulas</b>	<b>Variables</b>	<b>Nivel de medición</b>	<b>Prueba</b>
Ho <sub>10</sub> No existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su edad.	B. Grado de reconocimiento laboral	B. Métrica	Se utilizó la correlación ( <i>r</i> ) de Pearson.
	J. Edad	J. Métrica	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .
Ho <sub>11</sub> No existe relación significativa entre el grado de reconocimiento laboral de los empleados del CAM y su antigüedad en la empresa.	B. Grado de reconocimiento laboral	B. Métrica	Se utilizó la correlación ( <i>r</i> ) de Pearson.
	K. Antigüedad en la empresa	K. Métrica	El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ .

## **APÉNDICE D**

### **DATOS DEMOGRÁFICOS**

## Género

### Género del empleado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	49	41.9	41.9	41.9
	Femenino	68	58.1	58.1	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

## Edad

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad de los empleados	117	18.00	65.00	36.5299	11.35370
N válido (según lista)	117				

## Antigüedad en la empresa

### Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Antigüedad en la empresa en años.	117	1.00	30.00	6.6752	7.08061
N válido (según lista)	117				

## Nivel de estudios

### Grado académico máximo de los empleados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin estudios formales	2	1.7	1.7	1.7
	Primaria	6	5.1	5.1	6.8
	Secundaria	22	18.8	18.8	25.6
	Bachillerato	29	24.8	24.8	50.4
	Técnico	23	19.7	19.7	70.1
	Licenciatura	32	27.4	27.4	97.4
	Maestría	3	2.6	2.6	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

## Empresa a la que pertenece

### Empresa a la que pertenece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Editorial	32	27.4	27.4	27.4
	Palacasa	31	26.5	26.5	53.8
	Empresa escuela	54	46.2	46.2	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

## Turno de trabajo

### Turno de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Matutino	66	56.4	56.4	56.4
	Vespertino	3	2.6	2.6	59.0
	Mixto	48	41.0	41.0	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

## Tipo de trabajo

### Tipo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Jefe o supervisor	12	10.3	10.3	10.3
	Empleado de oficina	22	18.8	18.8	29.1
	Empleado de producción o servicio	83	70.9	70.9	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

## Tipo de empleo

### Tipo de empleo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Por horas	14	12.0	12.0	12.0
	Por contrato	87	74.4	74.4	86.3
	Obrero denominacional	16	13.7	13.7	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

## Monto de salario mensual

### Monto de salario mensual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	\$1000-3500	56	47.9	47.9	47.9
	\$3500-5000	24	20.5	20.5	68.4
	\$5000-6500	17	14.5	14.5	82.9
	\$6500-8000	11	9.4	9.4	92.3
	Mayor a \$8000	9	7.7	7.7	100.0
	Total	117	100.0	100.0	

## **APÉNDICE E**

### **ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA HIPÓTESIS**



## Hipótesis nula 1

Grado de satisfacción y grado de reconocimiento laboral

### Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Satisfacción laboral	117	5.2046	.98969
Reconocimiento laboral	117	3.8147	.91380
N válido (según lista)	117		

### Correlaciones

		Satisfacción laboral	Reconocimiento laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	.537(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	117	117
Reconocimiento laboral	Correlación de Pearson	.537(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	117	117

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Hipótesis nula 2

Satisfacción laboral y género y nivel de estudios

### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: satisfacción laboral

Género del empleado	Nivel de estudios	Media	Desv. típ.	N
Masculino	Medio	4.7642	1.18465	40
	Superior	5.5333	1.01462	9
	Total	4.9054	1.18422	49
Femenino	Medio	5.4714	.69347	42
	Superior	5.3372	.86617	26
	Total	5.4201	.76062	68
Total	Medio	5.1264	1.02257	82
	Superior	5.3876	.89523	35
	Total	5.2046	.98969	117

## Hipótesis nula 2

### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error(a)

Variable dependiente: satisfacción laboral

F	gl1	gl2	Significación
3.296	3	113	.023

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.

a Diseño: Intersección+Género+Nivel.Estudio+Género \* Nivel.Estudio

### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: satisfacción laboral

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	12.179(a)	3	4.060	4.522	.005
Intersección	2245.503	1	2245.503	2501.383	.000
Género	1.317	1	1.317	1.467	.228
Nivel.Estudio	2.032	1	2.032	2.264	.135
Género * Nivel.Estudio	4.114	1	4.114	4.583	.034
Error	101.441	113	.898		
Total	3282.849	117			
Total corregida	113.620	116			

a R cuadrado = .107 (R cuadrado corregida = .083)

### Hipótesis nula 3

Satisfacción laboral y tipo de empleo, tipo de trabajo y turno

#### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error(a)

Variable dependiente: satisfacción laboral

F	gl1	gl2	Significación
1.386	14	102	.174

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.

a Diseño: Intersección+T.Empleo+T.Trabajo+Turno+T.Empleo \* T.Trabajo+T.Empleo \* Turno+T.Trabajo \* Turno+T.Empleo \* T.Trabajo \* Turno

#### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: satisfacción laboral

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	21.493(a)	14	1.535	1.700	.067
Intersección	497.397	1	497.397	550.702	.000
T.Empleo	3.340	2	1.670	1.849	.163
T.Trabajo	2.026	2	1.013	1.122	.330
Turno	7.421	2	3.711	4.108	.019
T.Empleo *	2.392	3	.797	.883	.453
T.Trabajo					
T.Empleo * Turno	4.993	3	1.664	1.843	.144
T.Trabajo * Turno	.605	2	.302	.335	.716
T.Empleo *					
T.Trabajo * Turno	.000	0	.	.	.
Error	92.127	102	.903		
Total	3282.849	117			
Total corregida	113.620	116			

a R cuadrado = .189 (R cuadrado corregida = .078)

### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: satisfacción laboral

Tipo de empleo	Tipo de trabajo	Turno de trabajo	Media	Desv. típ.	N		
Por horas	Jefe o supervisor	Matutino	6.1000	.	1		
		Total	6.1000	.	1		
	Empleado de oficina	Matutino	5.6556	.03849	3		
		Total	5.6556	.03849	3		
	Empleado de producción o servicio	Matutino	Matutino	4.7042	1.32467	8	
			Mixto	4.7000	.42426	2	
		Total	Total	4.7033	1.17678	10	
			Matutino	5.0583	1.18493	12	
	Por contrato	Jefe o supervisor	Mixto	4.7000	.42426	2	
			Total	5.0071	1.10401	14	
			Matutino	5.0556	.84424	6	
		Empleado de oficina	Mixto	5.5333	.84327	5	
			Total	5.2727	.83849	11	
			Matutino	5.5500	.16499	2	
Empleado de producción o servicio		Mixto	Mixto	5.5044	1.30614	15	
			Total	5.5098	1.22257	17	
		Matutino	Matutino	5.3198	.85312	37	
			Vespertino	4.9000	.61283	2	
			Mixto	5.2867	.79357	20	
Total		Total	5.2944	.81873	59		
		Matutino	5.2948	.82969	45		
		Vespertino	4.9000	.61283	2		
	Mixto	5.3992	1.00260	40			
Obrero denominacional	Empleado de oficina	Total	5.3337	.90530	87		
		Mixto	5.4167	.16499	2		
		Total	5.4167	.16499	2		
	Empleado de producción o servicio	Matutino	Matutino	4.5296	.93696	9	
			Vespertino	2.0000	.	1	
		Mixto	Mixto	5.3000	1.11787	4	
			Total	4.5690	1.22547	14	
		Total	Matutino	4.5296	.93696	9	
	Total	Jefe o supervisor	Vespertino	2.0000	.	1	
			Mixto	5.3389	.87112	6	
			Total	4.6750	1.17779	16	
		Empleado de oficina	Matutino	Matutino	5.2048	.86590	7
				Mixto	5.5333	.84327	5
			Total	5.3417	.83438	12	
Empleado de producción o servicio		Matutino	Matutino	5.6133	.10435	5	
			Mixto	5.4941	1.22283	17	
		Total	5.5212	1.06957	22		
Total		Matutino	Matutino	5.0969	.98552	54	
			Vespertino	3.9333	1.72948	3	
			Mixto	5.2436	.81327	26	
		Total	Total	5.1008	.97913	83	
			Matutino	5.1475	.93861	66	
	Vespertino		3.9333	1.72948	3		
Total	Mixto	5.3625	.96880	48			
	Total	5.2046	.98969	117			

## Hipótesis nula 4

Satisfacción laboral y empresa y salario

### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: satisfacción laboral

Empresa a la que pertenece	Monto de salario mensual	Media	Desv. típ.	N
Editorial	\$1000-3500	4.8750	.85166	8
	\$3500-5000	4.3333	1.47686	7
	\$5000-6500	4.5167	1.21877	8
	\$6500-8000	5.6778	.74347	6
	Mayor a \$8000	4.4778	2.17979	3
	Total	4.7802	1.24385	32
Palacasa	\$1000-3500	4.7091	.85610	11
	\$3500-5000	4.9429	.86575	7
	\$5000-6500	5.6500	.40961	4
	\$6500-8000	4.8583	1.96023	4
	Mayor a \$8000	4.9933	.89610	5
	Total	4.9484	.99517	31
Empresa escuela	\$1000-3500	5.4973	.57609	37
	\$3500-5000	5.8100	.68746	10
	\$5000-6500	5.9933	.64610	5
	\$6500-8000	5.3333	.	1
	Mayor a \$8000	5.7667	.	1
	Total	5.6031	.60772	54
Total	\$1000-3500	5.2536	.75026	56
	\$3500-5000	5.1264	1.16374	24
	\$5000-6500	5.2176	1.12522	17
	\$6500-8000	5.3485	1.26107	11
	Mayor a \$8000	4.9074	1.32495	9
	Total	5.2046	.98969	117

## Hipótesis nula 4

### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error(a)

Variable dependiente: satisfacción laboral

F	gl1	gl2	Significación
3.127	14	102	.000

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.

a Diseño: Intersección+Empresa+Salario+Empresa \* Salario

### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: satisfacción laboral

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	27.852(a)	14	1.989	2.366	.007
Intersección	1443.585	1	1443.585	1716.788	.000
Empresa	6.346	2	3.173	3.773	.026
Salario	1.816	4	.454	.540	.707
Empresa * Salario	7.852	8	.981	1.167	.326
Error	85.768	102	.841		
Total	3282.849	117			
Total corregida	113.620	116			

a R cuadrado = .245 (R cuadrado corregida = .142)

### Hipótesis nula 5

Satisfacción laboral y edad

#### Correlaciones

		Satisfacción laboral	Edad de los empleados
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	.060
	Sig. (bilateral)		.522
	N	117	117
Edad de los empleados	Correlación de Pearson	.060	1
	Sig. (bilateral)	.522	
	N	117	117



## Hipótesis nula 6

Satisfacción laboral y antigüedad

### Correlaciones

		Satisfacción laboral	Antigüedad en la empresa en años.
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	-.227(*)
	Sig. (bilateral)		.014
	N	117	117
Antigüedad en la empresa en años.	Correlación de Pearson	-.227(*)	1
	Sig. (bilateral)	.014	
	N	117	117

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

## Hipótesis nula 7

Reconocimiento laboral y género y nivel de estudios

### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: reconocimiento laboral

Género del empleado	Grado académico máximo de los empleados	Media	Desv. típ.	N
Masculino	Sin estudios formales	4.1800	1.04652	2
	Primaria	4.4300	.56792	4
	Secundaria	3.7236	.98930	11
	Bachillerato	3.6633	1.07999	12
	Técnico	3.0945	1.27540	11
	Licenciatura	3.6600	1.07968	8
	Maestría	4.0400	.	1
	Total	3.6400	1.07728	49
Femenino	Primaria	4.2000	1.13137	2
	Secundaria	4.1964	.58827	11
	Bachillerato	3.8188	.78078	17
	Técnico	3.9067	.86354	12
	Licenciatura	3.9350	.79150	24
	Maestría	3.5800	.31113	2
	Total	3.9406	.75887	68
	Total	Sin estudios formales	4.1800	1.04652
Primaria		4.3533	.68090	6
Secundaria		3.9600	.83028	22
Bachillerato		3.7545	.90147	29
Técnico		3.5183	1.13326	23
Licenciatura		3.8663	.86178	32
Maestría		3.7333	.34487	3
Total		3.8147	.91380	117

## Hipótesis nula 7

### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error(a)

Variable dependiente: reconocimiento laboral

F	gl1	gl2	Significación
1.184	12	104	.304

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.

a Diseño: Intersección+Género+Grado.académico+Género \* Grado.académico

### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: reconocimiento laboral

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	10.553(a)	12	.879	1.060	.402
Intersección	700.808	1	700.808	844.447	.000
Género	.361	1	.361	.435	.511
Grado.académico	4.479	6	.746	.899	.498
Género * Grado.académico	2.493	5	.499	.601	.699
Error	86.310	104	.830		
Total	1799.440	117			
Total corregida	96.863	116			

a R cuadrado = .109 (R cuadrado corregida = .006)

### Hipótesis nula 8

Reconocimiento laboral y tipo de empleo, tipo de trabajo, turno

#### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error(a)

Variable dependiente: reconocimiento laboral

F	gl1	gl2	Significación
1.569	14	102	.101

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.

a Diseño: Intersección+T.Empleo+T.Trabajo+Turno+T.Empleo \* T.Trabajo+T.Empleo \* Turno+T.Trabajo \* Turno+T.Empleo \* T.Trabajo \* Turno

#### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: reconocimiento laboral

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	Gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	16.841(a)	14	1.203	1.533	.112
Intersección	314.774	1	314.774	401.226	.000
T.Empleo	2.218	2	1.109	1.414	.248
T.Trabajo	.557	2	.278	.355	.702
Turno	3.563	2	1.781	2.271	.108
T.Empleo *	5.624	3	1.875	2.389	.073
T.Trabajo	8.795	3	2.932	3.737	.014
T.Empleo * Turno	1.688	2	.844	1.076	.345
T.Trabajo * Turno	.000	0	.	.	.
T.Empleo *	80.022	102	.785		
T.Trabajo * Turno					
Error	80.022	102	.785		
Total	1799.440	117			
Total corregida	96.863	116			

a R cuadrado = .174 (R cuadrado corregida = .060)

### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: reconocimiento laboral

Tipo de empleo	Tipo de trabajo	Turno de trabajo	Media	Desv. típ.	N	
Por horas	Jefe o supervisor	Matutino	4.0400	.	1	
		Total	4.0400	.	1	
	Empleado de oficina	Matutino	4.0800	.44542	3	
		Total	4.0800	.44542	3	
	Empleado de producción o servicio	Matutino	2.8400	1.15951	8	
		Mixto	3.9000	1.15966	2	
		Total	3.0520	1.18104	10	
	Total	Matutino	3.2500	1.12183	12	
		Mixto	3.9000	1.15966	2	
		Total	3.3429	1.10637	14	
	Por contrato	Jefe o supervisor	Matutino	3.8867	1.03766	6
			Mixto	3.7040	.68094	5
			Total	3.8036	.85612	11
		Empleado de oficina	Matutino	3.2000	.22627	2
Mixto			3.8213	1.17943	15	
Total			3.7482	1.12381	17	
Empleado de producción o servicio		Matutino	4.0811	.73675	37	
		Vespertino	3.4000	.00000	2	
		Mixto	3.6680	.85506	20	
		Total	3.9180	.79006	59	
Total		Matutino	4.0160	.77701	45	
		Vespertino	3.4000	.00000	2	
		Mixto	3.7300	.95308	40	
		Total	3.8703	.86385	87	
Obrero denominacional	Empleado de oficina	Mixto	4.2600	.65054	2	
		Total	4.2600	.65054	2	
	Empleado de producción o servicio	Matutino	3.4756	.94264	9	
		Vespertino	5.0000	.	1	
		Mixto	4.5000	.61666	4	
		Total	3.8771	.98111	14	
	Total	Matutino	3.4756	.94264	9	
		Vespertino	5.0000	.	1	
		Mixto	4.4200	.57285	6	
		Total	3.9250	.93784	16	
Total	Jefe o supervisor	Matutino	3.9086	.94902	7	
		Mixto	3.7040	.68094	5	
		Total	3.8233	.81913	12	
	Empleado de oficina	Matutino	3.7280	.58679	5	
		Mixto	3.8729	1.12465	17	
		Total	3.8400	1.01644	22	
	Empleado de producción o servicio	Matutino	3.7963	.94473	54	
		Vespertino	3.9333	.92376	3	
		Mixto	3.8138	.86488	26	
		Total	3.8067	.90907	83	
	Total	Matutino	3.8030	.91309	66	
		Vespertino	3.9333	.92376	3	
		Mixto	3.8233	.93295	48	
		Total	3.8147	.91380	117	

## Hipótesis nula 9

Reconocimiento laboral y empresa y salario

### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: reconocimiento laboral

Empresa a la que pertenece	Monto de salario mensual	Media	Desv. típ.	N
Editorial	\$1000-3500	3.3600	1.24451	8
	\$3500-5000	3.2571	1.25110	7
	\$5000-6500	3.3750	1.51336	8
	\$6500-8000	4.1267	.87833	6
	Mayor a \$8000	4.4667	.48881	3
	Total	3.5888	1.22082	32
Palacasa	\$1000-3500	3.4291	.73367	11
	\$3500-5000	3.5829	.71063	7
	\$5000-6500	3.5500	.64281	4
	\$6500-8000	4.1700	1.34516	4
	Mayor a \$8000	3.4480	.79920	5
	Total	3.5781	.80351	31
Empresa escuela	\$1000-3500	4.0616	.66677	37
	\$3500-5000	4.2760	.72992	10
	\$5000-6500	4.0400	.74243	5
	\$6500-8000	3.3200	.	1
	Mayor a \$8000	4.0000	.	1
	Total	4.0844	.67282	54
Total	\$1000-3500	3.8371	.82843	56
	\$3500-5000	3.7767	.97495	24
	\$5000-6500	3.6118	1.14173	17
	\$6500-8000	4.0691	.99536	11
	Mayor a \$8000	3.8489	.79089	9
	Total	3.8147	.91380	117

## Hipótesis nula 9

### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error(a)

Variable dependiente: reconocimiento laboral

F	gl1	gl2	Significación
3.286	14	102	.000

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.

a Diseño: Intersección+Empresa+Salario+Empresa \* Salario

### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: reconocimiento laboral

Fuente	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Significación
Modelo corregido	15.622(a)	14	1.116	1.401	.166
Intersección	767.536	1	767.536	963.664	.000
Empresa	.707	2	.353	.444	.643
Salario	.899	4	.225	.282	.889
Empresa *	4.847	8	.606	.761	.638
Salario					
Error	81.241	102	.796		
Total	1799.440	117			
Total corregida	96.863	116			

a R cuadrado = .161 (R cuadrado corregida = .046)

## Hipótesis nula 10

Reconocimiento laboral y edad

### Correlaciones

		Reconocimiento laboral	Edad de los empleados
Reconocimiento laboral	Correlación de Pearson	1	.239(**)
	Sig. (bilateral)		.010
	N	117	117
Edad de los empleados	Correlación de Pearson	.239(**)	1
	Sig. (bilateral)	.010	
	N	117	117

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



## Hipótesis nula 11

Reconocimiento laboral y antigüedad

### Correlaciones

		Reconocimiento laboral	Antigüedad en la empresa en años.
Reconocimiento laboral	Correlación de Pearson	1	.068
	Sig. (bilateral)		.465
	N	117	117
Antigüedad en la empresa en años.	Correlación de Pearson	.068	1
	Sig. (bilateral)	.465	
	N	117	117

## **APÉNDICE F**

### **ANÁLISIS ESTADÍSTICO PARA PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS**

## Preguntas complementarias

Media aritmética del grado de satisfacción  
y grado de reconocimiento laboral

### Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Satisfacción laboral	117	5.2046	.98969
N válido (según lista)	117		

### Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. típ.
Reconocimiento laboral	117	3.8147	.91380
N válido (según lista)	117		

## **APÉNDICE G**

### **ANÁLISIS ESTADÍSTICOS PARA LAS DECLARACIONES DE LOS INSTRUMENTOS**

## Instrumento de satisfacción laboral

Media y desviación estándar de las declaraciones

### Estadísticos descriptivos

Ítem	N	Media	Desv. típ.
Las relaciones con sus compañeros.	117	6.1282	1.11833
Su tipo de trabajo, las tareas y actividades que usted realiza.	117	5.8718	1.31659
La iluminación de su lugar de trabajo.	117	5.8034	1.39110
Las relaciones personales con sus superiores.	117	5.7949	1.44758
El esfuerzo físico requerido en su trabajo.	117	5.6838	1.29754
La cantidad de trabajo que debe realizar.	117	5.6667	1.25945
La supervisión que ejercen sobre usted.	117	5.6667	1.62417
La higiene de su lugar de trabajo.	117	5.6581	1.48069
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	117	5.5556	1.38617
El horario de su jornada laboral.	117	5.5470	1.53407
La calidad de la producción que obtiene.	117	5.5299	1.20038
El ritmo de trabajo a que está sometido.	117	5.5128	1.27046
El sistema de turnos de trabajo a que se ve sometido su puesto.	117	5.5043	1.31715
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	117	5.4786	1.60064
El apoyo que recibe de sus superiores.	117	5.4530	1.57292
La igualdad de trato que recibe de su empresa.	117	5.3504	1.69846
El grado de seguridad de su empleo.	117	5.3077	1.68902

### Satisfacción laboral (continuación)

Ítem	N	Media	Desv. típ.
Las vacaciones remuneradas que obtiene.	117	5.2991	1.71838
El tipo de contrato al que está sujeto.	117	5.2393	1.45418
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	117	5.1538	1.79854
Los medios y recursos que su empresa pone para que usted realice su tarea.	117	5.1111	1.61233
Las prestaciones de seguridad social que recibe y/o otros seguros.	117	5.0769	1.75260
La ventilación de su lugar de trabajo.	117	4.8547	1.92652
Las oportunidades de promoción que tiene.	117	4.6923	1.68902
La temperatura de su local de trabajo.	117	4.5470	2.11112
El salario que usted recibe.	117	4.5043	1.51785
Las condiciones de jubilación que ofrece su empresa.	117	4.2735	1.60078
La remuneración por las horas extras que usted trabaja.	117	4.0684	1.89703
El sistema de comisiones, premios económicos e incentivos que recibe.	117	4.0171	1.80030
Los aumentos de salario por antigüedad en la empresa.	117	3.7863	1.63385
N válido (según lista)	117		

## Instrumento de reconocimiento laboral

### Media y desviación estándar de las declaraciones

#### Estadísticos descriptivos

Ítem	N	Media	Desv. típ.
Mi disposición para mantener ordenado mi lugar de trabajo.	117	4.0256	1.13306
Que soy una persona calificada para desempeñar mi papel dentro de la empresa.	117	4.0256	1.14817
Que tengo una actitud positiva ante el trabajo.	117	3.9829	1.12175
Mi facilidad para llevarme bien con mis compañeros de trabajo.	117	3.9658	1.07424
Mi capacidad productiva.	117	3.9658	1.17394
Mis habilidades para realizar mi trabajo bajo los estándares de calidad establecidos por la empresa.	117	3.9402	1.10867
Mi asistencia al trabajo.	117	3.9231	1.26732
Realizo mis actividades empleando las técnicas de acuerdo al orden de producción o demanda del servicio.	117	3.9060	1.10627
Mis habilidades para seguir los procedimientos de trabajo.	117	3.8718	1.06300
El cuidado que realizo del equipo y/o las materias primas.	117	3.8718	1.19293
Mi responsabilidad para realizar mis actividades diarias.	117	3.8718	1.12601
Que tengo conocimientos para llevar a cabo los procesos productivos o de servicio	117	3.8632	1.11344
Mi puntualidad en el trabajo.	117	3.8291	1.26143

## Reconocimiento laboral (continuación)

Ítem	N	Media	Desv. típ.
Mis conocimientos técnicos para realizar tareas específicas.	117	3.7949	1.06300
Mi disposición para realizar tareas que no corresponden a mi responsabilidad diaria.	117	3.7778	1.21847
Mis habilidades manuales para elaborar productos y preparar material.	117	3.7692	1.20620
Que tengo la habilidad de proveerme del material necesario para la realización del trabajo y ahorrar tiempos y movimientos.	117	3.7692	1.20620
Que mi productividad ha ayudado a alcanzar los objetivos de la empresa.	117	3.7436	1.14586
Que poseo conocimientos especializados para realizar las tareas asignadas	117	3.7265	1.09563
Mi conocimiento sobre evaluación de riesgos laborales.	117	3.7094	1.16011
Que tengo habilidades para el uso de equipo especializado.	117	3.6752	1.04080
Mi habilidad para operar la maquinaria necesaria que demanda mi trabajo.	117	3.6752	1.15840
Mis habilidades para el uso correcto de las herramientas o equipos de trabajo.	117	3.6410	1.12542
Mi creatividad para emprender nuevas ideas de trabajo.	117	3.5812	1.19076
Mis conocimientos sobre tecnología que me ayudan a agilizar mis tareas.	117	3.4615	1.20013
N válido (según lista)	117		



## LISTA DE REFERENCIAS

- Abad, R. (2011). *Herramientas estratégicas*. El poder del Reconocimiento. Recuperado de [http://www.microsoft.com/business/smb/eses/rrhh/poder\\_reconocimiento.aspx](http://www.microsoft.com/business/smb/eses/rrhh/poder_reconocimiento.aspx)
- Alles, M. A. (2010). *Conciliar vida profesional y personal*. Dos miradas: organizacional e individual. Buenos Aires: Granica.
- Amorós, E. (2011). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de [http://books.google.com.mx/books?id=uRf1b44BjEC&printsec=frontcover&dq=comportamiento+organizacional&hl=es&ei=\\_gpsTc\\_QFYL\\_8Ab3ooHMCw&saX&oi=book\\_result&ct=result&resnum=2&ved?0CC0Q6AEwAQ#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=uRf1b44BjEC&printsec=frontcover&dq=comportamiento+organizacional&hl=es&ei=_gpsTc_QFYL_8Ab3ooHMCw&saX&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved?0CC0Q6AEwAQ#v=onepage&q&f=false)
- Arnau Grass, J., Anguera Arguilaga, M. y Gómez Benito, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Compobell.
- Baguer Alcalá, A. (2005). *Alerta: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Madrid: Díaz de Santos.
- Baguer Alcalá, A. (2009). *Las diez erres en la dirección de personas*. Madrid: ESIC.
- Beneyto Calabuig, D., Herrero Guillem, V. M. y Prados de Solís, J. M. (2007). *2000 Soluciones laborales*. Madrid: CISS.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de los recursos humanos*. México: Thompson.
- Brown, S. y Lent, R. (2005). *Career development and counseling: putting theory and research to work*. Hoboken, NJ, USA: Wiley.
- Bruce Gandy, D. (2001). *30 días para conseguir empleados satisfechos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Bucley R. y Cape, J. (1991). *La formación teoría y práctica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cabaleiro Portelo, V. M. (2010). *Prevención de riesgos laborales en educación infantil*. Vigo, España: Ideaspropias.

- Caldas, M. E., Carrión, R. y Heras, A. J. (2010). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Cantera, F. J. (2011). *Caricias laborales y talento*. Recuperado de [http://human-coaching.net/boletines\\_socrates/articulos/caricias\\_laborales\\_y\\_talento.html](http://human-coaching.net/boletines_socrates/articulos/caricias_laborales_y_talento.html)
- Caso Neira, A. (2000). *Sistemas de incentivos a la producción*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Castañeda Martínez, L. (2005). *En busca del ascenso en el trabajo*. México: Poder.
- Cavalcante Silva, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Centro de Estudios Judiciales. (1992). *Persona, sociedad y ley: primeras jornadas nacionales de psicólogos, asistentes sociales y educadores de la administración de justicia*. Madrid: Ministerio de Justicia.
- Chan Hoill, M. A. (2008). *Factores predictores de la satisfacción laboral del personal docente de la Universidad de Linda Vista y sus planteles Mérida y Tuxtla Gutiérrez*. Tesis Maestría, Universidad de Morelos, México.
- Cortez Díaz, J. M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene en el trabajo*. Madrid: Tébar.
- Davenport, T. (2000). *Capital humano: creando ventajas competitivas*. Barcelona: Gestión 2000.
- Díaz Burgos, C. Z. (2005). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid: España.
- Dolan, Shimon., Martín, I. y Soto, E. (2004). *Los diez mandamientos para la dirección de personas*. Barcelona: Gestión 2000.
- Dopacio, C. I. (2004). *La financiación en Europa de la pequeña y mediana empresa*. Madrid: Dickinson.
- Fleishman, E., y Bass, A. (1986). *Estudios de psicología industrial y del personal*. México: Trillas.
- Ford, L. (2005). *Transforma tu lugar de trabajo: ideas para motivar, dinamizar y aumentar los niveles de productividad*. Barcelona: Gestión 2000.

- Franco, C. (2011). *Las empresas no reconocen adecuadamente el buen trabajo*. Recuperado de [http://www.tendencias21.net/Las-empresas-no-reconocen-adecuadamente-el-buen-trabajo\\_a6004.html](http://www.tendencias21.net/Las-empresas-no-reconocen-adecuadamente-el-buen-trabajo_a6004.html)
- Frías Fernández, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concentración empresarial*. Santiago de Chile: LOM.
- Galáz Fontes, J. F. (2003). *La satisfacción laboral de los académicos en una universidad estatal pública*. México: Biblioteca de la Educación Superior.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: UOC.
- Gan, F. y Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Díaz de Santos.
- García Echeverría, S. y Lattman, C. (1992). *Management de los recursos humanos en la empresa*. Madrid: Díaz de Santos.
- García Peña, C. M. (2010). *Estudio espost facto sobre la motivación y la satisfacción laboral*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral.shtml>
- Garrido Luque, A. (2006). *Socio psicología del trabajo*. Barcelona: UOC.
- Giraudier, M. (2010). *Reforzar las actitudes positivas de los colaboradores*. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-reforzar-actitudes-positivas-colaboradores/reconocimiento-tipo-social-laboral>
- Gitman, L. y McDaniel, C. (2008). *El futuro de los negocios*. México: Cengage.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- González García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Málaga, España: Innovación y cualificación.
- Grajales Guerra, T. (2008). *Cómo planear una investigación empírica*. Montemorelos, Nuevo León, México: Editorial Montemorelos.
- Griffin, R. y Ebert, R. (2005). *Negocios*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson .

- Hellriegel, D. y Slocum, J. Jr. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: CENGAGE Learning.
- Henríquez, A. M., y Artidiello Moeno, M. (2007). *Bio-intec: una metodología integradora*. Santo Domingo, Republica Dominicana: Búho.
- Hernández Perlina, F. (1996). *Análisis socio-laboral de la provincia de Toledo*. Salamanca, España: GRAFICESA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Hernández, S., Sverdlick, M. Varela, R., Chruden, H.J. y Sherman, A.W. (1983). *Administración de personal. Organización, contratación y remuneración del trabajo*. México: SCOTT, FORESMAN and Co.
- Herrera Amaya, G. y Manrique April, F. G. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción laboral de profesionales de enfermería*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&hid=113&sid=d56bc284-6b48-444b-ad5b-cc35ca384ac0%40sessionmgr11>
- Herrera, P. (2008). ¿Ganarle a los empleados? O ¿Ganarse a los empleados?. *Management*, 5, 24-25.
- Herrera, P. (2008). 7 motivos para renunciar. *Management*, 5, 48.
- Hersen, M. (2004). *Comprehensive handbook of psychological assessment: industrial and organizational assessment*. Hoboken, NJ, USA: Wiley.
- Hersey, P., Blanchard, K. y Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional*. Liderazgo organizacional. México: Prentice Hall.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura –IICA. (2004). *Experiencias sobre sistemas de incentivos a la comunidad de investigadores para favorecer la innovación tecnológica*. Bogotá, Colombia: Claudia Angélica Ruiz.
- Jiménez, A., Pimentel, M. y Echeverría, M. (2002). *Mercado laboral. Proyecciones e implicaciones empresariales*. Madrid: Díaz de Santos.
- Köhler, H. D. y Martín Artilles, A. (2005). *Manual de sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid: DELTA.
- Latorre Estrada, E. (1996). *Teoría general de sistemas aplicada a la solución integral de problemas*. Santiago de Cali: Universidad del Valle.
- Leyes y códigos de México. (2007). *Ley Federal del Trabajo*. México: Autor.

- Llanos Rete, J. (2007). *Estrategias para la administración de sueldos y salarios*. México: Trillas.
- Lloyd, K. (2003). *Sea el jefe que sus empleados merecen*. Barcelona: Gestión 2000.
- Marín, A.L. (1992). *Sociología de la empresa*. Madrid: Ibérico Europea.
- Marinho M., M. L. (2007). *El eslabón perdido entre educación y empleo: análisis sobre las percepciones de los jóvenes urbanos de escasos recursos en Chile*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Márquez Pérez, M. (2002). *Satisfacción laboral*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- McAdams, J. L. (1998). *Premiar el desempeño*. Madrid: Díaz de Santos.
- Medina Tornero, M. E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Universidad de Murcia.
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1998). *Cuestionario de satisfacción laboral S4/82*. Recuperado de [http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest\\_Satisf/S04\\_82.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S04_82.PDF)
- Menéndez Díez, F. (2007). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. Valladolid, España: Lex Nova.
- Mercado. (2005). *No todo es cuestión de sueldos*. Recuperado de <http://www.mercado.com.ar/nota.php?id=37414>
- Meyers, F. E. (2000). *Estudios de tiempos y movimientos. Para la manufactura ágil*. México: Pearson Educación.
- Mondy, R. W. y Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Muchinsky, P. M. (1994). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional*. España: Desclee De Brouwer.
- Nelson, B. y Spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar a los empleados*. Barcelona: Gestión 2000.
- Newstrom, J. W. (2007). *Dirección, gestión para lograr resultados*. India: McGraw-Hill.
- Nieto, A. e Iglesias, F. (2000). *La empresa informativa*. Barcelona: Ariel.

- Pérez Gorostegui, E., y Oteo Ochoa, L. (2006). *Función directiva y recursos humanos en sanidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Plá Rodríguez, A. (1989). *Estabilidad en el empleo. Solución de conflictos de trabajo y concertación social*. Murcia: Molina de Segura.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Quintanilla Morales, R. E. (2009). *Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador*. Tesis Maestría, Universidad de Montemorelos, México.
- Ramatulasama, K. y Bhaskara, R. (2003). *Job satisfaction of theacher educators*. Laxmi Nagar, Delhi, India: Discovery publishing house.
- Rangel, B. y De la Torre, H. (2006). *Satisfacción Laboral*. Recuperado de <http://www.soyentrepreneur.com/home/index.php?p=nota&idNota=3398>
- Real Academia Española. (2010). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://www.rae.es/rae.html>
- Rivas, J. (2011). *La Operacionalización de las hipótesis*. Recuperado de <http://metodologiadelainvestigacion2011.wordpress.com/2011/01/10/la-operacionalizacion-de-las-hipotesis/>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodriguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez Moreno, M. L. (2002). *Hacia una nueva orientación universitaria*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Rubio Romero, J. C. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en la prevención de riesgos laborales*. España: Díaz de Santos.
- Rubio, V. y Piatti, G. (2000). *Manual de remuneraciones*. Mendoza, Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Ruiz López, P., Alcalde Escribano, J. y Landa García, J. I. (2005). *Gestión clínica en cirugía*. Madrid: Arán.
- Rüssel A. (1976). *Psicología del trabajo*. Madrid: Morata.

- Salazar Rodríguez, A. L. (2001). *Factores predictores de la satisfacción laboral de las educadoras beliceñas al inicio del milenio 2000*. Tesis doctoral, Universidad de Montemorelos, México.
- Sarries Sanz, L. y Casares García, E. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Torrejón de Ardoz, Madrid, España: Esic.
- Serrat, G. (2005, agosto). Cuidando al personal se cuida al cliente (Y II). *Horeco*, 219, 3.
- Spector, P. E.. (1997). *Job satisfaction, application, assessment, causes, and consequences*. New Delhi, India: Sage.
- Sherman, A. Jr. y Chruden, H. (2000). *Administración de personal*. México: Cecsa.
- Tejeda De la Cruz, K. (2007). *Factores predictores de la satisfacción laboral en los docentes de la universidad adventista donminicana y del colegio adventista dominicano en el 2006*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, México.
- Varela Juárez, R. (2006). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. México: Pearson Education.
- Ventrice, C. (2009). *Make their day: employee recognition that works*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Vértice. (2008). *Contabilidad básica*. Málaga, España: Autor.
- Vicente Pérez, A. J. (2005). *Prevención de riesgos laborales*. Pinto, Madrid, España: Esic.
- Werther, W. y Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- White, E. (1957). *La Historia de los Patriarcas y Profetas*. ID, USA: Interamericana.
- White, E. (1990). *La historia de la redención*. Mountain View, CA, USA: Asociación publicadora Interamericana.
- White, E. (1995). *La educación*. Miami: Asociación publicadora Interamericana.
- White, E. (2005). *El camino a Cristo*. México: Asociación publicadora Interamericana.
- Zandomeni de Juárez, N., Chignoli, S., Rabazzi, G. y Peralta de Glorioso, G. (2004). *Inserción laboral de los jóvenes*. Madrid: Ivana Tostil.

Zelaya Lücke, J. (2006). *Clasificación de puestos*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.